



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y
CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TÍTULO:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PERSONAL DE UNA BASE DE SERENAZGO DEL DISTRITO DE
ATE VITARTE, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

AUTOR:

ANAYA DELGADO DANTE ENRIQUE

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Agradecimientos

A mi Madre, hermano.

Por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar. A Heidi y Yuvali por ser un ejemplo de desarrollo profesional a seguir y a todos mis seres queridos por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

RESUMEN

El estudio se llevó a cabo en torno a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de serenazgo de una base del distrito de Ate Vitarte, planteándose como propósitos específicos describir dichas variables en general y según dimensiones; y finalmente, comparar las variables centrales según edad y tiempo de servicio. Se planteó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con 115 serenos a quienes se les aplicó la Escala de Percepción del clima organizacional (WES) y la Escala de Satisfacción Laboral (ESL 20/15). Como resultado principal se tuvo que existe correlación directa y muy significativa, con nivel de asociación fuerte (0.801**); la tercera parte (33.0%) no está conforme con el clima laboral, y el 52.2% percibe mal clima respecto a Relaciones Jefe/compañeros, y predomina el nivel alto en Desarrollo personal y sistema de trabajo (40.9%) y Estabilidad y cambio (55.7%); por otro lado, la tercera parte de los serenos están insatisfechos con su trabajo, específicamente en Prestaciones recibidas (40.0%) y Participación en las decisiones (50.4%), no obstante, muestran mayor satisfacción con las Relaciones interpersonales (51.3%) y Satisfacción intrínseca (53.0%). Finalmente, se concluye señalando que cuanto mejor sea la percepción del clima organizacional por parte del personal de serenazgo, más satisfechos estarán con su trabajo.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Serenazgo

ABSTRACT

The study was carried out around the relationship between the organizational climate and the job satisfaction in the serenazgo personnel of a base of the district of Ate Vitarte, considering as specific purposes to describe said variables in general and according to dimensions; And finally, purchase the central variables according to age and service time. A quantitative, correlational descriptive study was proposed with a cross - sectional, non - experimental design. We worked with 115 sereneces who were given the Organizational Climate Perception Scale (WES) and the Occupational Satisfaction Scale (ESL 20/15). As a main result there was a direct and very significant correlation, with a strong association level (0.801 **); The third part (33.0%) is not satisfied with the work climate, and 52.2% perceive a bad climate with respect to Chief Relations / colleagues, and the high level predominates in Personal development and work system (40.9%) and Stability and change 55.7%); (40.0%) and Participation in decisions (50.4%), however, show greater satisfaction with Interpersonal Relations (51.3%) and Satisfaction Intrinsic (53.0%). Finally, it is concluded that the better the perception of the organizational climate by the patronage staff, the more satisfied they will be with their work.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction, Serenazgo

ÍNDICE

PORTADA	1
Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE	6
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos de investigación	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Importancia de la investigación	15
1.4.2. Viabilidad de la investigación	16
1.5. Limitaciones del estudio	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Definición de términos básicos	37
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas	38
3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional	39
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	40
4.1. Diseño metodológico	40
4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia	40
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
4.4. Técnicas del procesamiento de la información	42
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	43
4.6. Aspectos éticos contemplados	44
CAPÍTULO V ANALISIS Y DISCUSIÓN	45
5.1. Análisis descriptivo	45
5.2. Análisis inferencial	49
5.3. Comprobación de hipótesis	53
5.4. Discusión y conclusiones	54
ANEXOS	64

A. Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas	65
B. Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos.....	67
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
REFERENCIAS	59

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Título	Pag.
1	<i>Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional</i>	45
2	<i>Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional según dimensiones</i>	46
3	<i>Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral</i>	47
4	<i>Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral según dimensiones</i>	48
5	<i>Análisis de normalidad de los datos</i>	50
6	<i>Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.</i>	51
7	<i>Percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según variables socio laborales</i>	52
8	<i>Percepción del satisfacción laboral por parte de los trabajadores según variables socio laborales</i>	53

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Título	Pag.
1	Representación gráfica de los niveles de Clima organizacional	43
2	Representación gráfica de la percepción desfavorable del clima organizacional.	44
3	Representación gráfica de los niveles de Satisfacción laboral	45
4	Representación gráfica de la insatisfacción laboral, según dimensiones.	46

INTRODUCCIÓN

El serenazgo, en la lengua general, como sustantivo, es el ‘vigilante nocturno que hace rondas para garantizar la seguridad de los vecinos’; como adjetivo, sereno equivale a tranquilo, sosegado. En nuestro país el sustantivo “sereno” ha extendido su significado hasta designar al vigilante diurno o nocturno encargado de cooperar con los vecinos y ponerlos en relación con la policía en caso necesario. Su función se conoce, como serenazgo.

En la década de los años ochenta, la concentración de esfuerzos de la Policía Nacional en la lucha contra el terrorismo creó un vacío en la atención policial de la seguridad ciudadana.

La ausencia de servicios policiales en la calle incrementó el sentimiento de inseguridad y desprotección por la acción brutal del terrorismo y por el crecimiento de la delincuencia común, hecho que dio lugar al desmedido afán de contratar policías privados y medios electrónicos en urbanizaciones con mayores recursos económicos.

Esta situación permitió el surgimiento y desarrollo de los servicios de serenazgo como una respuesta positiva de los gobiernos locales frente al estado de inseguridad existente. Estos, fueron concebidos como servicios individualizados de custodia y seguridad, empleando en sus inicios a personal policial de franco y vacaciones que voluntariamente deseaban prestarlos, previo pago de un incentivo económico.

La cooperación Policía Nacional - Municipalidades para la seguridad ciudadana, a través del Serenazgo se entiende como un apoyo mutuo interinstitucional.

Las municipalidades aportan recursos materiales y humanos para apoyar a la Policía Nacional para el cumplimiento de sus acciones específicas de patrullaje y la Policía Nacional apoya con la presencia de su personal activo.

Puesto que este servicio se gesta en una organización municipal en base a un sistema, cabe necesario evaluar el clima organizacional de los miembros de serenazgo en una base de del distrito de Ate Vitarte, y su relación con la satisfacción laboral de los mismos.

El presente informe de investigación está estructurado en cinco capítulos, en el primero describe la realidad problemática lo cual aterriza en la formulación del mismo, de los cuales se desprenden los objetivos de investigación; asimismo, en este apartado se presenta la justificación e importancia de investigación.

En el segundo capítulo, se mencionan las principales teorías que sustenta las variables de estudio, presentándose además, los antecedentes de investigación.

En el tercer capítulo, se plantea la respuesta tentativa al problema de investigación, y se operacionaliza las variables.

En el cuarto capítulo, se presenta el diseño metodológico, donde además se mencionan la muestra, los instrumentos y se indica cómo es que se han procesado los datos.

En el capítulo cinco, se presenta los principales resultados que dan respuesta al problema de investigación, los mismos que son discutidos contrastados con los hallazgos de otros autores y finalmente se mencionan las principales conclusiones de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Clima Organizacional representa unos de los elementos importantes a tomarse en cuenta en los procesos organizativos, de gestión, cambios e innovaciones relacionadas a una organización, debido a que tiene repercusión inmediata en la calidad del sistema y el desarrollo de una organización determinada.

Se dice que cuando una empresa logra sus objetivos es eficaz, gracias a que sus integrantes muestran compromiso con la institución y se esfuerzan por realizar sus actividades de la mejor manera. Normalmente, una compañía con estas características se concentra en satisfacer las necesidades de sus empleados.

Así lo demuestran ciertas organizaciones, los cuales, poseen altos niveles de compromiso, obteniendo índices de rotación 40% más bajos que aquellas con bajos niveles en este factor. Pero aquellas con altos niveles tanto en compromiso como en soporte para el éxito, muestran una reducción total en rotación voluntaria del 54 %. (Finanzas Personales, 2017)

Por otro lado, una compañía que impone retos y condiciones, que con frecuencia exceden los límites de las habilidades y capacidades. Tienen como resultado altos índices de estrés, que conduce a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso daña nuestra salud, merma nuestra productividad, afectando nuestros círculos familiares y sociales. (Organización Panamericana de la Salud, 2016)

Hay Group en el 2012, realizó un estudio a nivel mundial para medir el nivel de compromiso, el cual concluyó que más de la tercera parte de los empleados se mostraron renuentes e incapaces de dar algo más a su organización; lo que llaman comúnmente caminar la “milla extra”. Por otro lado, la lealtad hacia la compañía muestra tendencia a la baja en los últimos cinco años, ubicándose en un 57%. (Finanzas Personales, 2017)

Así mismo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indicaron que la insatisfacción laboral, acompañado de su mayor componente: “el estrés”, llega a ser un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones de trabajo y salud realizada en 2012 en América Central, se encontró que más del 10% de los encuestados reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo. Y una encuesta realizada en Chile en el 2011 encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas.

Los estudios de Hay Group estiman que el costo de reemplazar un empleado está entre el 50% y el 150% del salario. Para una organización con 20.000 empleados y un índice de rotación voluntaria anual del 8%, el costo de la rotación del personal sería aproximadamente de US\$56 millones (asumiendo un promedio salarial anual de US\$35.000). (Jiménez, 2011). En el Perú, solo la mitad de compañías logra mantener la rotación de su personal en el nivel que desea. (El Comercio, 2014)

Un mal ambiente en el centro de trabajo influye en la actitud de trabajadores y la productividad de la empresa. En el Perú, en el departamento de Arequipa solo en el 2013 se perdieron 2 millones de dólares por la insatisfacción de los empleados. Afectando su desempeño y generando renuncias. Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa. Siendo los trabajadores más jóvenes (entre 18 y 44 años de edad) quienes menos se satisfacen con el clima laboral presente en su empresa. Esto es preocupante porque ellos serán más adelante quienes estén a la cabeza de las empresas, y así como son tratados van a tratar a los trabajadores. (Parillo, 2016)

En una encuesta realizada por Supera en el 2014, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. Siendo el 45% de personas que participaron en el estudio, quienes admitieron no sentirse feliz en su centro de labores, la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así mismo, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera “muy valoradas” sus propuestas. (Gestión, 2014)

Es por ello, que el estudio de clima organizacional llega a ser una herramienta muy efectiva para monitorear cómo las personas y la cultura se alinea a la estrategia de la empresa y facilitan su ejecución, otorgando así una visión más clara de la satisfacción que el trabajador tiene de su empleo.

Siendo así, que los trabajadores con un alto compromiso con la empresa generaran mejores resultados empresariales, aumentan la fidelización de los clientes y mejorando el rendimiento financiero.

Los estudios de clima laboral realizados por Hay GroupInsight demuestran que los trabajadores altamente comprometidos con su organización pueden mejorar el rendimiento empresarial hasta en un 30 por ciento y que tienen más del doble de posibilidades de sobrepasar las expectativas de rendimiento que sus compañeros sin compromiso alguno. (Haygroup.com, s/f). Para obtener el máximo desempeño de los empleados, los líderes no sólo deben motivarlos, sino también permitirles canalizar sus esfuerzos adicionales en forma productiva.

1.2. Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de ATE Vitarte?

Específicas

- 1) ¿Cuál es la percepción sobre el clima organizacional que tiene el personal de serenazgo?
- 2) ¿Cuál es la percepción sobre la satisfacción laboral que tiene el personal de serenazgo?
- 3) ¿Cuál es la percepción sobre el clima organizacional que tiene el personal de serenazgo, según: edad y tiempo en la institución?
- 4) ¿Cuál es la percepción sobre la satisfacción laboral que tiene el personal de serenazgo según: edad, tiempo en la institución?

1.3. Objetivos de investigación

General

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, percibido por el personal de una base de serenazgo del distrito de ATE Vitarte.

Específicas

- 1) Describir la percepción por parte del personal de serenazgo sobre del clima organizacional, en general y según dimensiones, tales como: relación, desarrollo personal/sistema de trabajo, y estabilidad/cambio.
- 2) Describir la satisfacción laboral que percibe el personal de serenazgo sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones, tales como: relación jefes/compañeros, condiciones de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca, y participación en las decisiones.
- 3) Comparar la percepción del clima organizacional por parte del personal de serenazgo según: edad, tiempo en la institución.
- 4) Comparar la satisfacción laboral que percibe el personal de serenazgo según: edad, tiempo en la institución.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

La investigación se desarrollará en torno a la relación que hay entre la percepción que tienen el personal de serenazgo sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en la institución ubicada en el distrito de Ate Vitarte. De dicho fin general, se desprende la necesidad de conocer cómo es que perciben su ambiente organizacional de trabajo, así como es la satisfacción laboral presente en ellos.

El presente estudio se realizará con la finalidad de brindar datos específicos de la relación de las variables de estudio, ello no solo contribuye en el desarrollo de posteriores investigaciones sino también beneficia a la unidad de serenazgo del distrito de Ate Vitarte, porque se puede tener la apreciación actual de su realidad, y de esta manera se pueden tomar medidas adecuadas para su mejoramiento continuo, logrando así un adecuado clima laboral y reduciendo los niveles de insatisfacción laboral con esto

no solo se benefician los trabajadores sino también la ciudadanía, su seguridad e integridad.

Servirá como modelo para diversas organizaciones que confrontan la misma problemática; ya que en la actualidad se está dando mayor importancia al bienestar psicológico del personal, logrando convertirse en la ventaja competitiva de la organización, en este mundo globalizado y cambiante. Contribuirá a incrementar las investigaciones locales en esta población, como también, mediante los resultados de este trabajo, se generaron ideas, hipótesis y recomendaciones para futuras investigaciones en poblaciones con características similares. Beneficiará a posteriores investigaciones, aportando conocimientos específicos con respecto a la problemática desarrollada en la realidad local, por lo que favorecerá en la recolección de antecedentes para futuros estudios.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El presente proyecto de investigación es viable por los siguientes motivos:

- Recursos Financieros: El investigador cuenta con los recursos económicos necesarios para la ejecución de este estudio.
- Tiempo: Se planificó anticipadamente los documentos necesarios para la ejecución del proyecto, solicitando los permisos para entrevistas y recolección de datos, definiendo así horarios para la realización de estos, evitando inconveniente.
- Acceso de información y conocimiento: El investigador tuvo el permiso y acceso a las informaciones por parte de las autoridades de la institución donde se realizará la investigación.

1.5. Limitaciones del estudio

Una limitación importante fue la fidelidad y veracidad de los datos, ya que existe la posibilidad de que los trabajadores se sientan observados y emitan un juicio o percepción sesgada por quedar en buenos términos con la institución; frente a ello, se trabajará exhaustivamente para garantizar el anonimato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), desarrollaron un estudio al que titularon “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, el estudio se llevó a cabo a través de la aplicación de Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Entre los principales resultados obtuvieron que el clima y satisfacción laboral muestran una relación significativa.

Hernández & Guevara (2015), hicieron una investigación en México, titulada “Clima organizacional en instituciones de salud del estado de Guanajuato”, esto con la finalidad de determinar el clima organizacional que perciben los trabajadores en instituciones del estado de Guanajuato. Se llevó a cabo en 116 empleados. Entre los principales resultados se observa que hay dificultades respecto al desarrollo personal, en el binomio trabajo-familia, y presencia de estrés laboral; no así con la identificación con la organización y con la satisfacción del empleado, siendo estos dos factores los puntos más fuertes a favor de la percepción del clima organizacional.

Candanosa & Lechuga (2015), hicieron una investigación a la que titularon “Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla”, esta investigación busca dar una visión general sobre las prácticas de clima y bienestar laboral dentro de una organización. Analizaron 25 guardias de seguridad a quienes se les aplicó la prueba de medición de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo. En general, encontraron insatisfacción laboral con un índice de 6.92 y las condiciones de trabajo en un índice de 7.37; en términos de antigüedad, los de menor a 12 meses y la superior a 61 meses se encuentra aceptablemente satisfecha, mientras que los empleados que tienen entre los 13 y los 60

meses, insatisfechos. Los que tienen de 31 y 40 años de edad, aceptablemente satisfecho, los de 20 a 30 y 41 a 50, insatisfechos. Las mujeres se encuentran insatisfechas (9%) y los hombres aceptablemente satisfechos. El personal con contrato laboral se encuentra insatisfecho, prestación de servicios satisfecho y temporal aceptablemente satisfecho. Los colaboradores, respecto a su satisfacción señalan que pocas veces sienten el conjunto de estímulos que potencian su percepción de su empresa como tal, como organización o como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración. La satisfacción con actividades laborales muestra que ocasionalmente sienten el conjunto de estímulos en determinado puesto de trabajo en la empresa para potenciar la percepción de su propio trabajo. Las variables críticas en este punto son autonomía 6,8, estilo de dirección 6,9 y autoritarismo 5,2.

Amaro, Gonzales, & Pérez (2015), Realizaron en Cuba un diagnóstico de Clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras, en las cuales se aplicó el cuestionario “Sobre mi trabajo” de la OPS. Encontraron en general que el clima y la satisfacción se correlacionan de manera directa y significativa a nivel fuerte ($r=0.7$); Por otra parte, el clima organizacional alcanzó un índice de satisfacción de 3.4, percepción medianamente favorable con tendencia favorable de la escala valorativa utilizada donde los valores entre 2.6 y 3.5; por otro lado, la encuesta de motivación y satisfacción se manifiesta que los sujetos piensan con gran agrado acerca de la actividad que realizan en su centro laboral; la variable más deteriorada es la motivación referida a las reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador, a partir de las subvariables estudiadas que admiten espacios para el progreso se evidencia que existen estímulos en la organización que no satisfacen plenamente a los trabajadores e inciden en el nivel de desarrollo de la motivación.

Vallejo (2014), lleva a cabo una investigación a la cual titula “La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de seguridad en la empresa”, se trabajó en 14 guardias de seguridad, empleando un cuestionario ad hoc. Entre los principales resultados encontraron que solo el 16.43% de los guardias están de acuerdo con su satisfacción, mientras que el 24.29% está parcialmente de acuerdo, y el 59.29% está en desacuerdo. Sobre esta base, el autor concluye indicando que La satisfacción laboral es un factor fundamental que incide directamente en el personal de la empresa.

Pontón (2014), hizo un trabajo de investigación titulado “satisfacción laboral en Proteguarva Cía. Ltda”, esto con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción presente en los guardias de seguridad de la empresa Proteguarva Cía. Ltda. de la ciudad de Guayaquil. Se aplicaron dos encuestas a 40 personas, primero “Escala General de Satisfacción Laboral” y segundo, un cuestionario para medir satisfacción laboral. Encontraron que existe un alto número de colaboradores los cuales se sienten insatisfechos con su empresa, el 75% equivalente a un total de 30 personas encuestadas, se mostraron inconformes y con cierto malestar ante factores como políticas, la administración de la empresa, relaciones interpersonales, salarios, supervisión y condiciones de trabajo.

Juárez (2012), desarrolló un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral”, esto con el objetivo de correlacionar las dos variables mencionadas, se llevó a cabo en 230 personas (asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos) de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional. Los resultados principales indican que el clima y la satisfacción laboral se correlacionan de manera directa y significativa a nivel fuerte ($r = 0.83$, $p < 0.001$), de manera específica, tanto en el clima como en la satisfacción, no existe diferencias significativas ni por sexo ni por categoría (área de labor), así mismo, se observa mayor satisfacción en el turno matutino seguido por el turno vespertino, cabe señalar que el turno no se ve diferenciado según clima organizacional; además, tanto el clima como la satisfacción no se correlacionan con la antigüedad institucional ni hospitalaria.

Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2011), hicieron un estudio titulado “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena”. Se evaluó a 96 trabajadores a quienes se les aplicó los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969). Encontraron que el clima y la satisfacción están correlacionadas de manera directa y significativa a nivel medio débil ($r = 0.413$; $p < 0.05$); la dimensión que resultó más asociada al clima organizacional general es Tarea en el Trabajo Actual ($r=0.477$), luego siguen Supervisión ($r=0.452$), Compañeros de Trabajo ($r=0.402$), Oportunidades de Ascenso ($r=0.344$) y Sueldo ($r=0.303$); las dimensiones del clima organizacional, 7 de éstas correlacionan significativa y positivamente con la

satisfacción general ($p < 0.05$), éstas son: Identidad ($r=0.393$), Calidez ($r=0.374$), Apoyo ($r=.336$), Responsabilidad ($r=0.261$), Normas ($r=0.258$), Recompensa ($r=0.256$) y Estructura ($r=0.254$). A modo de conclusión, los autores señalan que el clima y la satisfacción laboral, van de la mano, de tal manera que cuando mejor sea el clima organizacional, mejor será la satisfacción del colaborador.

Del toro, Salazar, & Gómez (2011), Realizaron un estudio en Colombia al que denominaron “Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería”, con la finalidad de diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral en dicha empresa, asimismo, correlacionar dichas variables con el desempeño laboral. Entre los principales resultados se encontró que el clima organizacional es percibido como positivo, mientras que la satisfacción laboral es calificada como neutral, ambos factores de manera individual se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral. Finalmente, los autores consideran necesario replicar investigaciones similares con muestras más amplias con el fin de contrastar los resultados

Nacionales

Tejada (2016), realizó un estudio titulado “Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública”; con el fin de determinar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional, para ello se trabajó con toda la población de 200 colaboradores de sexo masculino. Entre los principales resultados se encontró que existe relación positiva débil entre clima laboral y compromiso organizacional ($r=0.187^{**}$ y $p=0.008 < 0.001$), indicando que los colaboradores que perciben un buen clima laboral, poseen un mayor compromiso con la empresa. Finalmente, el autor concluye que los niveles de clima laboral que el 36.5% y 36% representan un nivel promedio a favorable, así como también los niveles de compromiso organizacional.

Calcina (2015), ejecutó una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de

Mayo 2012”, con el fin de determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. El estudio se estuvo conformada por 35 enfermeros. En el cual se tuvo como resultados que del 100% (35), el 71.4 % (25) obtuvo un Clima Organizacional regular y el 28.6% (10) muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad estuvo conformada por el 60% (21), recompensa 83% (29), apoyo 83% (29), estándares de desempeño 51% (18), y conflicto 83% (29) de los participantes manifestaron que fue regular; seguido de un 57% (20) que expresa que es muy bueno la estructura, 57% (20) el riesgo, 37% (13) la dimensión calor y 71% (25) en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Los autores concluyen que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría se muestra de forma regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

Alva & Juárez (2014), realizaron un estudio denominado “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, con el objetivo de establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, el cual estuvo conformado por conformado por 80 colaboradores de la empresa. Entre los principales resultados se encontraron que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague.

Charaja & Mamani (2014), desarrollaron un estudio nombrado “Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013”, con el propósito conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno sobre la satisfacción laboral y motivación tanto en los aspectos intrínsecos como extrínsecos,

para ello se trabajaron con una población de 26 trabajadores. Entre los resultados obtenidos se destaca que los trabajadores de la DIRCETUR Puno, tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: reconocimiento, seguridad, supervisión y relaciones interpersonales; e indican que a veces se sienten motivados en cuanto a las necesidades fisiológicas y de estima. Finalmente, los concluyen que existe una diferencia entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos, pues los trabajadores se sienten satisfechos y motivados con los indicadores intrínsecos; y, por el contrario, con los indicadores extrínsecos sienten insatisfacción y poca motivación.

Pelaes (2010), realizó un estudio llamado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”; con la finalidad de determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. El estudio estuvo conformado 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú. Entre los principales resultados se encontró que existía relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente. El autor concluye que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente.

2.2. Bases teóricas

A) Clima Organizacional

El término “Clima”, procede del griego κλίμα [klima] que significa inclinación del sol. Así, el término “aclimatar” se tomó del francés acclimater que hace referencia a hacer que un elemento exótico se acostumbre a condiciones diferentes a las de su medio natural, de aquí, que muchos jardines botánicos o zoológicos se denominaron “Parques de aclimatación” (DeChile, 2016). La Real academia, lo define como: «ambiente (condiciones o circunstancias)». (Real Academia Española, 2016)

La palabra “Organizacional”, está compuesta por: «-izar» (convertir en), «-ción» (acción y efecto), «-al» (relativo a). Por definición lógica, “Organizacional” es un término relacionado a la acción y efecto de convertir en algo útil. Procede del griego

organón [Instrumento, herramienta útil] (DeChile, 2016). La Real academia española, se refiere a éste término, como un adjetivo “Organizativo” que a su vez es definido como pertinente o relativo a la “organización”, que es definido como: «Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines». (Real Academia Español, 2016)

Una definición por analogía lógica, el Clima organizacional, son las condiciones y circunstancias que caracteriza al ambiente en el cual se establece una Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

A lo largo de la historia, varios autores, han desarrollado una definición en función a su línea de estudio o investigación en las cuales se desarrollaron o desarrollaron, así:

Gellerman (1960; citado por Soberanes & De la Fuente, 2009), concluye que el “Clima” es el carácter de una organización. Este autor, realizó una lista de cinco pasos para analizarlo: Es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes. Estudiar a las personas y determinar cuáles son sus 1) objetivos, 2) tácticas y 3) puntos ciegos. 4) Revisar la historia de la compañía y 5) prestar especial atención a las carreras de sus líderes. Es indispensable entregar toda la imagen con la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellos. (Soberanes Rivas & De la Fuente Islas, 2009),

Chiavenato (2001), lo define como «el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización». Asimismo, menciona que el concepto de clima laboral está íntimamente ligado con el nivel de motivación que tengan los trabajadores, si la motivación es alta, el ambiente será favorable, lo que proporciona satisfacción y existirá mayor colaboración entre los trabajadores de la organización.

Bertalanffy (1993), ve a los sistemas organizacionales en su relación con su entorno ambiental, es decir la relación sistema-ambiente. En pocas palabras, el tema de clima organizacional surge cuando se siente dar cuenta de fenómenos globales que tienen lugar en organizaciones, que sirva de orientación a trabajos prácticos de intervención en las organizaciones.

En base a esas definiciones teóricas, surgen estudios relacionados a Clima Organizacional, entre lo más representativos tenemos:

Teoría del clima organizacional de Likert: Desarrollada en 1965, afirma que los trabajadores actúan conforme al comportamiento administrativo y por la visión que tienen acerca de las condiciones del lugar donde laboran. Señala que hay tres tipos de variables (dimensiones) que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima (Sandoval Caraveo, 2004):

- Las variables causales o independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.
- Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.
- Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

- **Clima de tipo autoritario:**
 - **Sistema I – Autoritarismo explotador:** Esta caracterizado por que la dirección de la organización no muestra confianza en sus trabajadores. Las decisiones dependen de la cabeza de la organización y estas son ejecutadas en un plano descendente según la estructura de la empresa. Los empleados trabajan dentro de una atmosfera de castigos, amenazas, miedo y pocas veces recompensas. Las relaciones que existen entre los superiores y los

subordinados se establecen con desconfianza y miedo. Aunque las normas estén centralizadas en la cúspide, generalmente se desarrolla una organización informal que se opone a los fines de una formal. Este tipo de clima suele ser estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma vertical y por medio de órdenes específicas.

- **Sistema II – Autoritarismo paternalista:** Es aquel en que la dirección de la organización es condescendiente entorno a la confianza con sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cabeza de la organización pero algunas suelen tomarse en escalones inferiores. Las recompensas o castigos se utilizan para motivar a los trabajadores. Las interacciones entre los superiores son condescendientes y por parte de los subordinados es con precaución. Puede desarrollarse en una organización informal pero esta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. En este clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales del trabajador, pero da la impresión de trabajar en un ambiente estable y estructurado.

- **Clima de tipo participativo:**

- **Sistema III - Consultivo:** Esta dirección tiene confianza en sus empleados. Las decisiones se toman en la cima, pero se permite la participación de los subordinados dentro de sus escalones o áreas. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas o castigos se utilizan para motivar a los trabajadores, en un ámbito de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima. Hay una comunicación moderada entre los superiores y subordinados y un alto grado de confianza. Los aspectos de control importantes se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en todos los niveles. Puede desarrollarse una organización informal, pero esta puede negarse o resistirse a los fines de la organización.
- **Sistema IV – Participación en grupo:** La dirección muestra plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y bien integrados en cada uno de los niveles. La comunicación es horizontal. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por los objetivos por rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en

función a los objetivos. Existe relación de amistad entre los superiores y subordinados. Las organizaciones formales e informales son frecuentemente las mismas. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar las metas y objetivos de la organización que se establecen bajo planificación estratégica. En conclusión, mientras el clima de la organización está cerca del sistema IV, mejores serán las relaciones entre la dirección y el personal y cuanto más cerca este del sistema I estas no serán buenas.

En resumen, esta teoría de Likert se acerca a los calificativos abierto/cerrado, mencionado por otros investigadores, un clima abierto refiere a un clima dinámico, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando cierta satisfacción de las necesidades sociales del grupo y en donde estos últimos también son parte de la toma de decisiones; Por el contrario un clima cerrado se caracteriza por ser burocrático y rígido y los empleados experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la misma empresa. Para Rodríguez (1999) los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, mientras los III y IV a un clima abierto.

Teoría de dos Factores de Herzberg: (citado por Ramírez, Abreu, & Badii, 2008). Se desarrolla a partir del sistema de Maslow, clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores e inferiores.

- **Los factores de higiene y los motivadores:** Se espera que dentro de la organización se tenga un cuidado constante de los elementos ambientales para evitar la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.
- **La motivación y las satisfacciones:** sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por este motivo, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

Según Rousseau (1988; citado por Díaz, 2014) explican 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones:

Clima Psicológico: Se trata de la percepción que cada uno de los trabajadores tiene; de qué manera los empleados organizan su experiencia en el ambiente laboral. Las diferencias que estos pueden tener, las cuales también generan percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo. Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Tanto las características del ambiente próximo como las diferencias individuales del sujeto tienen influencia e importancia en las percepciones, y estas no necesitan coincidir con las personas que están en un mismo ambiente para ser significativas.

Clima Agregado: Se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo dentro de la unidad respecto a las percepciones. Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

Clima Colectivos: toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

Clima Laboral: es aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes.

El constructo que sustenta la variable “Clima organizacional” para esta investigación, es la de Sonia Palma, quien lo define como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de

procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004). La autora toma en cuenta 5 dimensiones para Clima organizacional.

B) Satisfacción Laboral

La palabra satisfacción viene del latín *satisfactio*, que es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Puede referirse a saciar una necesidad fisiológica, disfrutar de una pasión o un experimentar estado de ánimo de alegría, contento y agrado; también puede referirse a cumplir una meta, alcanzar un objetivo, realizar un anhelo o cumplir con una obligación. Si al término satisfacción se le complementa con la palabra laboral, el concepto vira a un significado que se refiere al placer, gusto, agrado o felicidad que se experimente en el ámbito del trabajo. Como el trabajo se realiza en las organizaciones, la satisfacción laboral abarcaría a todas aquellas condiciones que la organización ofrece.

Robbins (2004) define la satisfacción en el trabajo, como la diferencia entre la cantidad que ellos creen que deberían recibir, añade que la satisfacción en el trabajo es una actitud más que un comportamiento.

Aparicio & Fernández, (2002) dice “La satisfacción laboral es un tipo de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como en diversos aspectos de este. Es el grado en que las personas gustan de sus empleos, mientras que la insatisfacción laboral se define como la medida en que sus trabajos les desagradan.”

En base a los conceptos citados en los párrafos precedentes se define la satisfacción laboral como la percepción y la actitud del empleado respecto a su trabajo y a las condiciones laborales que le ofrece la organización donde labora, esta puede ser positiva (agrado) o negativa (desagrado).

La satisfacción laboral se relaciona con las motivaciones, por cuanto las motivaciones son necesidades del ser humano. El trabajo proporciona ingresos y con ello se satisfacen las diversas necesidades humanas, desde las más básicas hasta las más sofisticadas. Si se toma en cuenta la teoría de Abraham Maslow, se puede establecer que, mediante el trabajo, es decir a través de los ingresos que ella genera se pueden atender las necesidades fisiológicas de alimentación, abrigo, vivienda; también se pueden satisfacer

las necesidades de afiliación porque en mérito al trabajo se establecen amistades, se eligen parejas, se asiste a reuniones, se pertenece a clubes, etc. Asimismo, se atienden a las necesidades de reconocimiento, de estatus, porque el pertenecer a una empresa aparte del sentido de pertenencia proporciona poder, nivel social, posición económica.

Si se toma en consideración las necesidades señaladas por Mc Lelland, en el trabajo y en las organizaciones se satisface las necesidades de afiliación, de poder y de logro. De afiliación porque en ella se hace y se forma redes de amistades, se pertenece a una empresa, se afilia a un club o a un sindicato. De logro porque a medida que se aprendemos más, también se asciende y se logran metas personales y finalmente se atiende las necesidades de poder porque el trabajo y la organización constituyen medios para la autorrealización, pero a la vez constituye un fin porque en ella se alcanza las metas más elevadas, como ser gerente, dirigente o gobernante.(McClelland, 1967)

Para concluir el trabajo proporciona felicidad porque permite hacer lo que a una persona le gusta y a desarrollarse en aquello en lo que es bueno y eso le proporciona satisfacción y a la vez forma parte de su autorrealización.

A.1.) Factores que determinan la satisfacción laboral

Robbins (1999) al igual que Spector (2002) Hellriegel y Slocum (2004) después de una extensa revisión bibliográfica coinciden en que los factores o facetas que proporcionan satisfacción en el trabajo son los siguientes:

- Naturaleza del trabajo; se refiere a las características propias del trabajo tales como presión, horario, dificultad, complejidad, exigencia y responsabilidad, así como contacto con el cliente, con proveedores, etc. En otros términos, se refiere a la carga física, carga mental y carga psíquica.
- Trabajo retador y desafiante, el trabajo que implica desafíos el cual se va logrando o superando constituyen aspectos gratificantes para el trabajador.
- Prestaciones y remuneraciones; cuando el trabajador percibe que las remuneraciones, incentivos y compensaciones que recibe son justas y acordes al esfuerzo que realiza se siente satisfecho y a la vez reconoce los beneficios sociales y cumple las normas laborales.

- Oportunidades de ascenso; las oportunidades de ascenso, promoción, rotación a otros puestos de mayor jerarquía o de otras funciones representan aprendizaje y mejora en cuanto a estatus, poder e influencia, por tanto constituye un elemento de satisfacción.
- Supervisión; El tener jefes o supervisores con estilo de liderazgo democrático, que orientan y guían el trabajo y que a la vez sean justos y equitativos permite la satisfacción de los colaboradores.
- Seguridad; se refiere a la estabilidad laboral y a la ausencia de riesgos físicos, químicos, ergonómicos o psíquicos en el desarrollo de su trabajo.
- Condiciones favorables de trabajo; un factor importante es que exista un ambiente físico seguro, limpio y cómodo, con buena iluminación, ventilación, amplio y libre de ruidos y agentes contaminantes.
- Colegas que brindan apoyo; otro factor importante es tener compañeros amigables, colaboradores, respetuosos, optimistas, que bromean que hagan del trabajo llevadero y agradable.
- Compatibilidad entre puesto y personalidad; es importante que las actividades que se realiza en el puesto de trabajo, sean congruentes con la personalidad, gustos y expectativas del empleado, de ese modo sus tareas serán interesantes, agradables y permanentes.
- Disposición genética; un factor importante es la dotación genética del trabajador, que sea optimista, empático, servicial y participativo; estas cualidades harán se adapte a su puesto de trabajo y a sus compañeros, pero si su disposición genética es ser pesimista, egoísta, no colaborativo, transmitirá su insatisfacción y deteriorará el clima organizacional.
- Comunicación; la comunicación entre los jefes y subordinados (vertical) y entre compañeros (horizontal) puede ser transparente, franca y directa o poco sincera e hipócrita, esas condiciones pueden generar satisfacción o insatisfacción del trabajador

Los efectos de la satisfacción en el trabajo sobre otras variables, tal como Robbins (1999) y Hellriegel y Slocum (2004) sostiene que la satisfacción laboral afecta otras variables de resultados de la organización tales como:

- La productividad; si los trabajadores se sienten satisfechos, comprometidos para hacer bien las cosas y alcanzar los objetivos.
- El ausentismo; el trabajador satisfecho raras veces va a faltar o ausentarse de su trabajo por cualquier motivo, sin embargo, el que está insatisfecho, tratará de evitar lo más que pueda y presentar diversas razones para justificar sus inasistencias.
- Rotación; el índice de rotación se da con mayor intensidad en una organización donde los empleados no se sienten a gusto con su trabajo o con las condiciones laborales que ofrece la organización, cuanto hay insatisfacción se producen muchas renuncias, bajas, retiros, etc.
- Accidentes; del mismo modo cuando un trabajador está insatisfecho, actuará con negligencia y esto puede ocasionar accidentes en el trabajo, que afectan la producción, los productos, la atención al cliente, las máquinas o al propio trabajador.
- Deslealtades- deshonestidades; un trabajador que se siente a gusto valora y respeta los bienes y recursos de la empresa, pero el insatisfecho estará propenso a actuar deslealmente o a cometer actos deshonestos en perjuicio de la organización.

Respecto a las conductas que reflejan la insatisfacción, Robbins, (2004) señala que la insatisfacción se manifiesta a través de ciertos comportamientos que son perjudiciales para la organización, estas conductas son las siguientes:

- Salida o renuncia; el trabajador que no se encuentra a gusto, fácilmente renunciará y se irá lo más pronto posible.
- Expresión; reclamos, sugerencias, otra forma de manifestar es que expresará su insatisfacción desde un enfoque positivo mediante sugerencias de mejora o cambio de condiciones, otra será mediante reclamos y quejas sobre temas que no le agradan o no le convienen.
- Lealtad o deslealtad; un trabajador que se siente a gusto mostrará su conformidad y actuará con lealtad, mientras que aquel que no se siente a gusto, se tornará desleal y desarrollará conductas deshonestas para la empresa.

- Negligencia, se entiende esto como un descuido o desinterés por hacer las cosas bien, también se puede extender hacia elaborar productos con fallas técnicas, reclamos de clientes incluso accidentes de trabajo.

La satisfacción laboral al igual que el clima organizacional se puede observar en las conductas y actitudes, se puede medir mediante entrevistas a los trabajadores y también mediante encuestas aplicando escalas o cuestionarios.

Los estudiosos que han intentado medir la satisfacción laboral, inicialmente han identificado cuales son los aspectos o factores que proporcionan o generan satisfacción laboral, si bien es cierto que son muchos los factores, las investigaciones existentes han permitido agruparlos en algunos factores más relevantes.

Furnham, (2001) considera que existen 3 grandes dimensiones que influyen en el temperamento, etc.

- a) Políticas y procedimientos organizacionales; que abarca la calidad de la supervisión, las políticas y los procedimientos de la organización, la toma de decisiones, las recompensas y remuneraciones y las promociones.
- b) Aspectos específicos del trabajo; referido a la carga de trabajo, habilidades requeridas, la variedad de actividades, el ambiente físico, la autonomía y la retroalimentación.
- c) Características personales; referidos a rasgos de personalidad como la autoestima, tolerancia a la frustración, manejo del estrés, optimismo, temperamento, etc.

Por su parte (Aparicio & Fernández, 2002) menciona que la escala Job Descriptive Index (JDI) elaborada por Smith, Hulin y Kendall en 1969, y considera que es una de las escalas más cuidadosa y exhaustivamente validadas dicha escala considera cinco factores o facetas que son importantes para la satisfacción laboral, estas facetas son: trabajo, salario, oportunidad de ascender, supervisión y compañeros de trabajo.

Robbins (2004), Locke (1984) citado por (Furnham, 2001), aunque con definiciones diferentes, coinciden en señalar las siguientes variables que pueden determinar la satisfacción en el trabajo:

- El desafío o retos que ofrece, que sea motivante e inspirador.
- Logro de metas, la alegría y satisfacción que proporciona el logro de las metas.
- Las remuneraciones y compensaciones justas, que sean competitivas respecto a otras empresas y al mercado.
- Interés en el trabajo, es la satisfacción con el trabajo mismo con las funciones y tareas que realiza en su puesto de trabajo.
- Las condiciones de trabajo apropiadas, en horarios -turnos, ambiente físico, sistemas y procedimientos de trabajo, maquinarias e instrumentos, equipos de protección, limpieza, salubridad, etc.
- Estructura de gratificaciones, son las remuneraciones y compensaciones en base al desempeño de los trabajadores.
- Compañeros amigables, cooperativos, optimistas, de buen humor y con valores.
- Que sea compatible con sus motivaciones y expectativas intrínsecas y con sus rasgos y gustos personales.
- Factores genéticos, las características personales y genéticas hacen y determinan a una persona de un modo por tanto una persona será optimista, altruista, dinámico y empático así será en cualquier puesto de trabajo u organización; mientras que una personas pesimista, egoísta, floja y antipática será igual en cualquier organización.

Para esta investigación se han considerado las siguientes dimensiones e indicadores para medir la satisfacción en el trabajo y estos factores son los siguientes; satisfacción frente a los jefes y supervisores, a su estilo de mando y supervisión, satisfacción frente al ambiente de trabajo, satisfacción frente a las remuneraciones y prestaciones que ofrece la empresa, cumplimiento de contratos, oportunidades de desarrollo, satisfacción con lo que hace y participación en las decisiones de trabajo y de la organización, los cuales se detallan a continuación.

A.2.) Dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral

- **Relaciones interpersonales con los jefes y compañeros:** Se refiere a satisfacción que siente la persona respecto a las relaciones interpersonales con sus jefes, supervisores y compañeros de trabajo.
- **Condiciones de trabajo:** Se refiere a la satisfacción respecto al ambiente laboral, a la jornada y al horario de trabajo.
- **Prestaciones recibidas:** Se refiere a la satisfacción que siente respecto a las leyes, normas laborales, el contrato y a las remuneraciones y a las oportunidades de desarrollarse.
- **Satisfacción intrínseca:** Es la satisfacción interna y gusto que sienten con el trabajo en sí, con las oportunidades de destacar y con los retos de que demanda el trabajo.
- **Participación en las decisiones:** Es la satisfacción que sienten respecto a la participación que tiene en las decisiones del trabajo, tanto en las decisiones de las tareas específicas como en las del grupo de trabajo o de la organización.

B) Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es considerada como una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él.(Caballero, 2002)

Chiavenato, (2001), señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”; dos años más tarde Bracho indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”; ya en 1995, Blum y Nayles mencionan que “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”, mientras que Koontz y O’Donell plantean que se trata del “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”. En 1997, Spector señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Ya en el siglo XX, Mason y Griffin señalan en el año 2002 que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”; un año después, Wright y Davis señalan que la S.L. “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. En el 2006, Morillo la define, como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. .(Gamboa, 2010)

Andresen, Domsch, & Cascorbi, (2007), definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. Sin embargo, al año siguiente para Lee y Chang la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”, y para Igarria y Guimares la satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo”.

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados(Gamboa, 2010):

- **Dedicación al trabajo:** Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

- **Compromiso organizacional:** Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro.

- **Estado de ánimo en el trabajo:** Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas.(Fuentes, 2012).

B.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral según Fernández et al.(2000):

- **Percepción general:** interpretación actual del trabajador referente a la empresa donde labora.
- **Motivación y reconocimiento:** Nivel de identificación por parte de los trabajadores sobre el lugar que ocupa la empresa donde trabajan en su sector de referencia. También aporta información sobre el nivel de conocimiento por parte de los trabajadores de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, el nivel de cohesión y pertenencia a un grupo de trabajo.
- **Área y ambiente de trabajo:** Se relaciona con las condiciones de trabajo relacionadas con la seguridad, higiene y ergonomía. Con ello se detecta y adelanta la adecuación de los puestos de trabajo, evitando riesgos e implantando mejoras en las condiciones y acondicionamiento de los espacios de trabajo.
- **Formación e información:** Información relacionada con los planes de formación que se aportan a los trabajadores, la formación básica impartida y las posibilidades de desarrollo profesional que se ofrece a los trabajadores en general. A través de esta información podemos detectar tanto nuevas necesidades formativas, como la necesidad de implantar otras vías de formación, o bien, las necesidades de desarrollo profesional en el caso de que exista.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: es el conjunto de percepciones y actitudes que se configuran entre los miembros de la organización, por las influencias de los diversos factores organizacionales y que afectan sobre las opiniones, expectativas, actitudes, percepciones, motivaciones y conductas de los trabajadores de la organización.

Satisfacción laboral: la percepción y la actitud del empleado respecto a su trabajo y a las condiciones laborales que le ofrece la organización donde labora, pueden ser positivas (agrado) o negativas (desagrado).

Serenazgo: Entidad dependiente de las municipalidades provinciales o distritales, encargada de apoyar la seguridad ciudadana, desarrolla labores de prevención e intervención en apoyo a la policía. Asimismo, proporciona control sobre el comercio ambulatorio y apoyo en el rescate y auxilio en caso de accidentes urbanos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis General

Cuanto más favorable sea la percepción del clima organizacional, mejor será percibida la satisfacción laboral en el personal de serenazgo de una base del distrito de Ate Vitarte.

Hipótesis Específica

1. Los serenos que tienen hasta 25 años tienden a percibir mejor el clima organizacional comparados con los que tienen más de 25 años. Así mismo, los que llevan hasta 3 años de servicio perciben mejor el clima organizacional comparados con los que llevan más de 3 años.

2. Los serenos que tienen hasta 25 años tienden a estar más satisfechos con su trabajo comparados con los que tienen más de 25 años. Así mismo, los que llevan hasta 3 años de servicio tienden a estar más satisfechos con su trabajo comparados con los que llevan más de 3 años.

3.2. Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categorización Medida	Valores
Clima Organizacional	Es el conjunto de percepciones y actitudes que se configuran entre los miembros de la organización, por las influencias de los diversos factores organizacionales y que afectan sobre las opiniones, expectativas, actitudes, percepciones, motivaciones y conductas de los trabajadores de la organización.	Se trata de una variable indirecta multidimensional, de 3 dimensiones con un total de 25 ítems, cuyos indicadores fueron puntuados bajo el sistema Likert (Totalmente en desacuerdo=1, Desacuerdo=2, Indeciso=3, De acuerdo=4, totalmente de acuerdo=5).	Relaciones Jefe/compañeros	Implicación	Ordinal	Totalmente de acuerdo
				Cohesión		
				Soporte y supervisión		
			Desarrollo personal y sistema de trabajo	Autonomía y desarrollo		De acuerdo
				Organización		Indiferente
			Estabilidad y cambio	Presión		En desacuerdo
				Claridad		Totalmente en desacuerdo
				Control		
			Innovación			
			Satisfacción Laboral	Es la percepción y la actitud del empleado respecto a su trabajo y a las condiciones laborales que le ofrece la organización		Se trata de una variable indirecta multidimensional, de 5 dimensiones con un total de 15 ítems, cuyos indicadores fueron puntuados bajo el sistema Likert (Totalmente en desacuerdo=1, Desacuerdo=2, Indeciso=3, De acuerdo=4, totalmente de acuerdo=5).
Las relaciones interpersonales con los jefes y supervisores son						
Condiciones de trabajo	Hay igualdad y justicia en el trato de los jefes y supervisores.	De acuerdo				
	La relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo es					
	Comodidad y seguridad del ambiente físico del trabajo.					
Prestaciones recibidas	Conformidad con la jornada y el horario de trabajo.	Indiferente				
	Respeto a los contratos, las leyes y las normas laborales.					
Satisfacción intrínseca	Oportunidades de dialogar de negociar colectivamente.	En desacuerdo				
	Nivel de los salarios y remuneraciones para sus necesidades.					
	Oportunidades de desarrollarse, de aprender y ascender					
Participación en las decisiones	Agrado, gusto y alegría en el trabajo que realiza.	Totalmente en desacuerdo				
	Oportunidad de hacer aquello en lo que destaca o es bueno.					
	Desafío de los objetivos, metas y producción a alcanzar					
	Participación en las decisiones de las tareas específicas					
	Participación en las decisiones del grupo de trabajo y la organización.					

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El estudio es de enfoque cuantitativo dado que se recurre al conteo de datos y procesos matemático estadístico, a fin de dar respuesta al problema de investigación. Es de tipo descriptivo correlacional, pues que se describe las variables tal cual aparecen en el contexto de investigación, las mismas que fueron correlacionadas.

El estudio se realizó bajo los lineamientos del diseño no experimental, ya que no existe manipulación de variables; asimismo, fue de corte transversal debido a que se realizó una sola medición en el tiempo.

4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia

- **Población**

La población estuvo constituida por 121 colaboradores de serenazgo que labora en una base del distrito de Ate Vitarte.

- **Muestra**

Puesto que fue posible acceder con toda la población, no se recurrió al cálculo de la muestra representativa. Trabajándose con 115 colaboradores, que cumplieron con los criterios de selección.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que tengan más de 6 meses trabajando en la institución.
- Trabajadores que tengan entre 18 y 65.

Criterios de exclusión.

- Personas que voluntariamente no deseen participar del estudio.
- Trabajadores que no hayan completado los cuestionarios de evaluación.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

4.3.1 Técnicas

La técnica de recolección de datos de la presente investigación es la aplicación de test estandarizados a través de la encuesta, que son un conjunto de premisas o preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

4.3.2 Instrumentos

A) Escala de percepción del clima organizacional

Para medir el clima organizacional se empleará la Escala de Percepción del clima organizacional. Dicha escala está basada en la WorkEnvironmentScale (WES) desarrollada en 1974 por MooseInsel, fue actualizada por Moosen 2008, es una escala que mide el clima social en el trabajo organizado en 3 dimensiones que integran, 10 factores o sub escalas con 90 reactivos.

Fue traducida y adaptada en México y en Colombia habiéndose reducido sus reactivos. Para su aplicación y adaptación a esta investigación se ha reducido a 25 reactivos agrupados en 3 dimensiones y 10 indicadores.

- **Validez:** Se aplicó una prueba piloto y se ha verificado su validez concurrente con la escala de clima organizacional de Palma (2004), hallándose un índice de correlación de 0.88.

Para fines de esta investigación, se determinó la validez a través de un estudio piloto realizado en 25 serenos de otra base, cuya información fue sometida al análisis de validez ítem-test, tomándose en cuenta los valores mayores a 0.025. (Ver anexo B.1.1.)

- **Confiabilidad:** Los autores hallaron a a través de las pruebas de confiabilidad con la prueba de Alfa Cronbach arrojó un índice de 0.95.

Para fines de este estudio, se determinó a través del método de consistencia interna del alfa de cronbach, obteniendo una valoración de 0.898, que cataloga al instrumento con alta confiabilidad. (Ver anexo B.1.2.)

B) Escala de Satisfacción Laboral

Para medir la satisfacción laboral se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral (ESL 20/15), es una adaptación del cuestionario S20/23 y del cuestionario reducido S10/12, ambos constituyen la versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados en España para la medición de la satisfacción laboral. Se han tomado 5 factores o dimensiones y 15 ítems.

- **Validez:** Para verificar su validez se aplicó una prueba piloto y se ha verificado concurrentemente con la escala de satisfacción laboral de Palma (2004), hallándose un índice de correlación de 0.85.

Para fines de esta investigación, se determinó la validez a través de un estudio piloto realizado en 25 serenos de otra base, cuya información fue sometida al análisis de validez ítem-test, tomándose en cuenta los valores mayores a 0.025. (Ver anexo B.2.1)

- **Confiabilidad:** Las pruebas de confiabilidad con la prueba de Alfa Cronbach arrojó un índice de 0.87.

Para fines de este estudio, se determinó a través del método de consistencia interna del alfa de cronbach, obteniendo una valoración de 0.834, que cataloga al instrumento con alta confiabilidad. (Ver anexo B.2.2.)

4.4. Técnicas del procesamiento de la información

Las técnicas utilizadas para procesar la información en el presente estudio fueron: clasificación, registro, tabulación y análisis estadístico de datos. Se clasificaron las variables de la investigación de acuerdo al tipo al que pertenecían para así, más adelante, determinar que técnica estadística corresponde aplicar.

Los datos fueron procesados con el apoyo de un software estadístico a fin de recurrir a las técnicas estadísticas descriptivas como inferenciales para dar respuesta a los objetivos planteados al inicio del estudio.

4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

A). - Estadística descriptiva: Fundamentalmente se utilizó las medidas de tendencia central, dispersión, Tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma cómo se vienen comportando los datos en cada variable.

B). - Coeficiente de correlación: Rho de Spearman. ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas.

C). - Prueba no paramétrica: Ji cuadrado (X^2). Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, no consideradas relaciones causales. La ji cuadrada se calcula por medio de una tabla de contingencias o tabulación cruzada, que es una tabla de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez cada variable se subdivide en dos o más categorías.

Puesto que, en la distribución de los datos, algunos no se ajustarán a la normalidad, fue necesario aplicar esta prueba para conocer la independencia o no entre las variables y conocer, si hubiera dependencia, las categorías identificadas.

$$X^2 = \sum \frac{(o - e)^2}{e}$$

$$g.l. = (Tf - 1) (Tc - 1)$$

H_0 = Independencia

H_1 = Dependencia

Si $p \leq 0.05 \Rightarrow$ Rechazo H_0

Coefficientes Asociación

Phi, V Cramer (Variables Nominales)

d de Somers (Variable Ordinal).

4.6. Aspectos éticos contemplados

De acuerdo al Título XI – “Actividades de Investigación” del Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú, se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones para el desarrollo del presente estudio.

Se informó a los participantes todas las características de la investigación que pudieron influir en su toma de decisión de participar.

No se revelarán datos que sean pertinentes de proteger, por el cuidado de bienestar y dignidad del participante y de la empresa. Una vez terminado el estudio, los cuestionarios serán eliminados y la información obtenida de las pruebas psicológicas será almacenada en documentos protegidos con contraseña.

Se respetó la libertad del participante de retirarse de la investigación si es que así lo deseaba.

Se especificó las responsabilidades tanto del investigador como del participante.

Durante el proceso, se aclararon las dudas o preguntas por parte del participante, el investigador proporcionó la información sobre el estudio y respondió las preguntas planteadas.

CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional

Niveles	f	%
Bajo	38	33.0
Medio	47	40.9
Alto	30	26.1
Total	113	100,0

$X^2=3,774$; $gl=2$; $p=0.152$

Con la finalidad de determinar si existen diferencias significativas entre las proporciones correspondientes a las categorías (bajo, medio y alto) de la variable Clima organizacional, los datos fueron sometidos a la prueba Chi cuadrado de proporciones, cuya valoración de probabilidad indica que dichas proporciones no son significativamente diferentes, por lo que no se puede señalar un predominio significativo de una categoría. No obstante cabe mencionar que se observó mayor proporción del nivel medio (40.9%), seguido del nivel bajo (33.0%) y finalmente, el 26.1% presenta nivel alto.

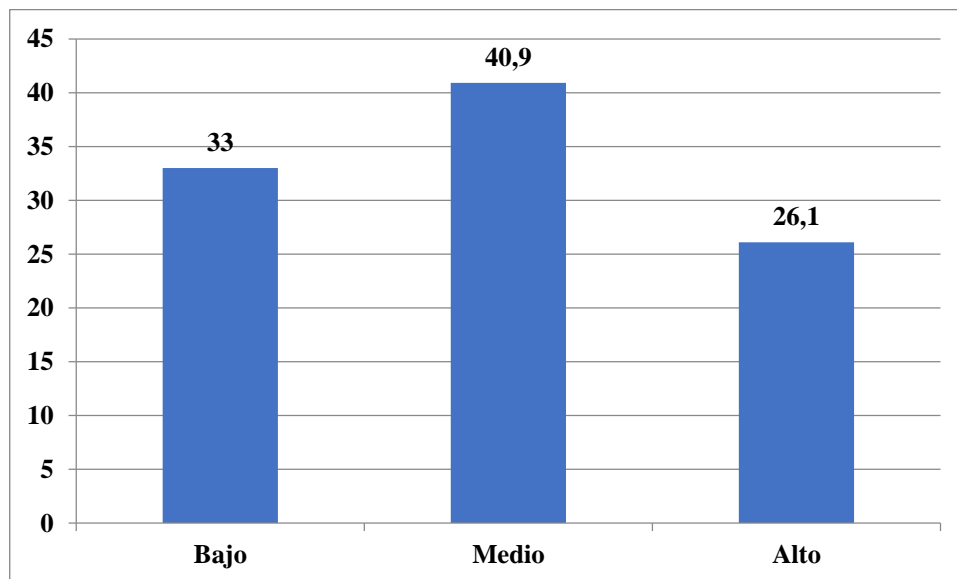


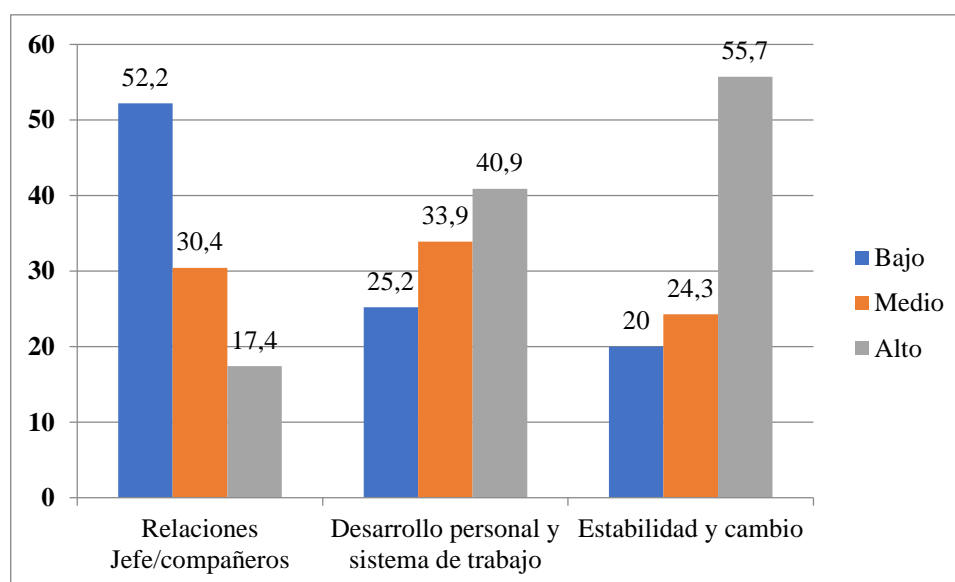
Figura 1.

Representación gráfica de los niveles de Clima organizacional

Tabla 2.*Evaluación descriptiva de los niveles de Clima organizacional según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	f	%	Chi cuadrado
Relaciones Jefe/compañeros	Bajo	60	52.2	$X^2=21.304$; gl=2; p=0.000
	Medio	35	30.4	
	Alto	20	17.4	
Desarrollo personal y sistema de trabajo	Bajo	29	25.2	$X^2=4.243$; gl=2; p=0.000
	Medio	39	33.9	
	Alto	47	40.9	
Estabilidad y cambio	Bajo	23	20.0	$X^2=23.104$; gl=2; p=0.000
	Medio	28	24.3	
	Alto	64	55.7	

En la tabla 2 se presenta los resultados de la evaluación específica del clima organizacional; las valoraciones de probabilidad indican que sí existen diferencias significativas entre las proporciones categóricas en cada dimensión estudiada. De manera que en la dimensión “Relaciones Jefe/compañero” predomina el nivel bajo (52.2%), por otro lado, predomina el nivel alto en la dimensión “Desarrollo personal y sistema de trabajo” (40.9%) y en “Estabilidad y cambio” (55.7%).

**Figura 2.***Representación gráfica de la percepción desfavorable del clima organizacional.*

Se observa que los trabajadores están menos conformes con la relación jefe/compañeros (52.2%).

Tabla 3.

Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral

Niveles	f	%
Bajo	39	33.9
Medio	49	42.6
Alto	27	23.5
Total	115	100,0

$$X^2=; gl=3; p=0.000$$

El valor de probabilidad indica que predomina el nivel medio con el 42.6%, seguido del nivel bajo (33.9%).

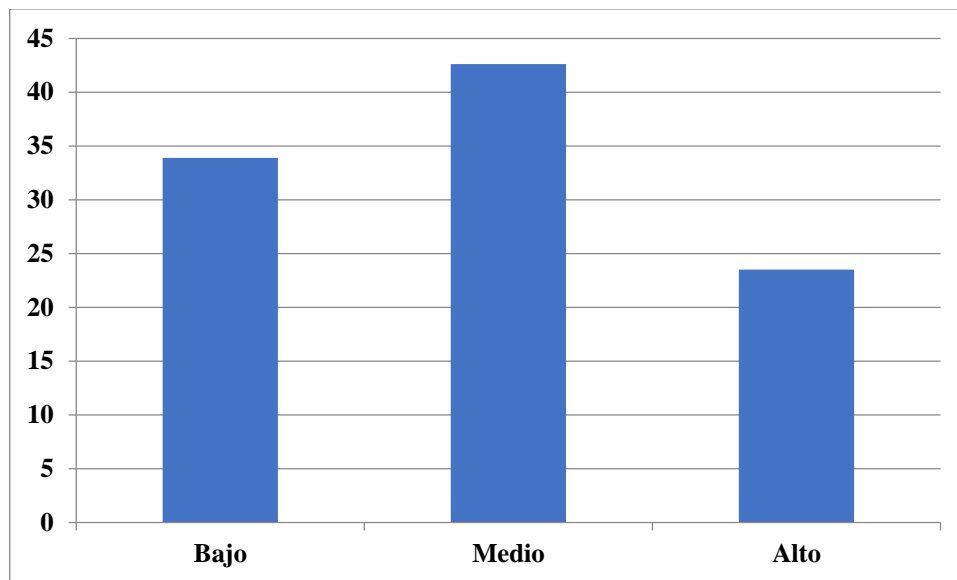


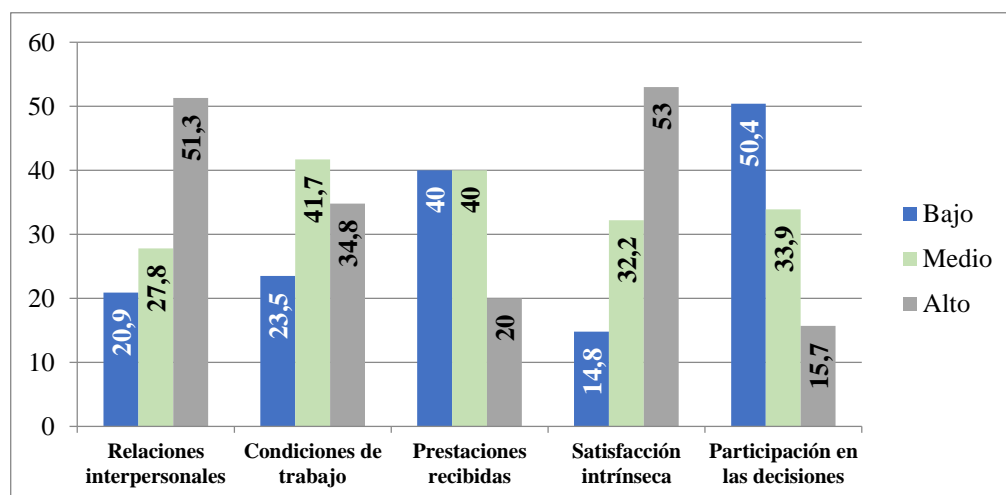
Figura 3.

Representación gráfica de los niveles de Satisfacción laboral

Tabla 4.*Evaluación descriptiva de los niveles de Satisfacción laboral según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	f	%	Chi cuadrado
Relaciones interpersonales	Bajo	24	20.9	$X^2=17.548$; gl=2; p=0.000
	Medio	32	27.8	
	Alto	59	51.3	
Condiciones de trabajo	Bajo	27	23.5	$X^2=5.861$; gl=2; p=0.053
	Medio	48	41.7	
	Alto	40	34.8	
Prestaciones recibidas	Bajo	46	40.0	$X^2=9.200$; gl=2; p=0.010
	Medio	46	40.0	
	Alto	23	20.0	
Satisfacción intrínseca	Bajo	17	14.8	$X^2=25.322$; gl=2; p=0.000
	Medio	37	32.2	
	Alto	61	53.0	
Participación en las decisiones	Bajo	58	50.4	$X^2=20.887$; gl=2; p=0.000
	Medio	39	33.9	
	Alto	18	15.7	

Las valoraciones de probabilidad señalan que existen diferencias significativas entre las proporciones categóricas, de modo que predomina el nivel alto en la dimensión “Relaciones interpersonales” (51.3%) y en “Satisfacción intrínseca” (53.0%); en la dimensión “Prestaciones recibidas” predomina el nivel bajo con el 40.0%, seguido por el nivel medio 40.0%; y finalmente, en la dimensión “Participación en las decisiones” (50.4%).

**Figura 4.***Representación gráfica de la insatisfacción laboral, según dimensiones.*

Se observa que hay mayor insatisfacción respecto a la participación en las decisiones (50.4%) y en las prestaciones recibidas (40.0%)

5.2. Análisis inferencial

Tabla 5.

Análisis de normalidad de los datos

		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
N		115	115
Parámetros normales	Media	84,4783	47,4609
	Desviación estándar	15,21619	8,89736
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,084	,112
	Positivo	,084	,075
	Negativo	-,080	-,112
Estadístico de prueba		,084	,112
p		,043	,001

Con la finalidad de determinar si los datos proceden de una distribución normal, los datos fueron sometidos a la prueba de Kolmogórov-Smirnov. En la tabla 5 se presenta los resultados de dicho análisis, cuyas valoraciones de probabilidad indica que los datos analizados no proceden de una distribución normal. Por lo tanto, se empleará pruebas no paramétricas.

Tabla 6.*Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral.*

		CLIMA ORGANIZACIONAL				
		Relaciones Jefe/compañeros	Desarrollo personal y sistema de trabajo	Estabilidad y cambio	GENERAL	
SATISFACCIÓN LABORAL	Relaciones Interpersonales	Rho	,537**	,427**	,471**	,529**
	Condiciones de trabajo	Rho	,324**	,528**	,449**	,493**
	Prestaciones recibidas	Rho	,604**	,589**	,667**	,734**
	Satisfacción intrínseca	Rho	,429**	,403**	,597**	,564**
	Participación en las decisiones	Rho	,447**	,440**	,441**	,540**
	GENERAL	Rho	,661**	,676**	,725**	+0,801**

** Indica una relación muy significativa.

En la tabla 6 se presentan los resultados del análisis de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; los resultados indican que dicha correlación es directa y muy significativa, con nivel de asociación fuerte (0.801**). Por otro lado, se observa correlación directa y muy significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral, a nivel medio débil con “Condiciones de trabajo” (0.493**), a nivel medio fuerte con las demás dimensiones.

Tabla 7.

Percepción del clima organizacional por parte de los trabajadores según variables socio laborales

		Clima organizacional			Total	Chi cuadrado
		Bajo	Medio	Alto		
Edad	Hasta 25	f	3	21	16	X ² =47.379 gl=4 p=0.000
		Res. Tipificado	-2,8	1,2	1,7	
	De 26 a 34	f	23	0	8	
	Res. Tipificado	4,0	-3,6	,0		
De 35 a más	f	12	26	6		
	Res. Tipificado	-,7	1,9	-1,6		
Tiempo de Servicio	Hasta 3	f	11	10	17	X ² =42.257 gl=4 p=0.000
		Res. Tipificado	-,4	-1,4	2,3	
	3 a 5	f	24	8	7	
	Res. Tipificado	3,1	-2,0	-1,0		
5 a más	f	3	29	6		
	Res. Tipificado	-2,7	3,4	-1,2		

En la tabla 7, se presentan los resultados del análisis de asociación entre los niveles del clima organizacional las variables socio-laborales. Las valoraciones de probabilidad muestran que dichas asociaciones son significativas ($p \leq 0.05$).

Los residuos tipificados señalan que los trabajadores que tienen hasta 25 años de edad, tienden a percibir un clima organizacional medio-alto, mientras los que tienen de 26 a 34 años, suelen percibir un clima a nivel bajo, por último, los que tienen de 35 a más años, tienden a percibirlo en nivel medio.

Finalmente, los residuos tipificados asocian a los que llevan hasta 3 años en servicio con el nivel alto de percepción del clima, mientras los que llevan de 3 a 5 años de edad suelen percibirlo en nivel bajo y los que tienen de 5 a más años, tienden a percibirlo en nivel medio.

Tabla 8.

Percepción de la satisfacción laboral por parte de los trabajadores según variables socio laborales

		Satisfacción laboral			Total	Chi cuadrado
		Bajo	Medio	Alto		
Edad	Hasta 25	f	9	18	13	X ² =27.504 gl=4 p=0.000
		Res. Tipificado	-1,2	,2	1,2	
	De 26 a 34	f	20	3	8	
		Res. Tipificado	2,9	-2,8	,3	
	De 35 a más	f	10	28	6	
		Res. Tipificado	-1,3	2,1	-1,3	
Tiempo de Servicio	Hasta 3	f	7	19	12	X ² =23.727 gl=4 p=0.000
		Res. Tipificado	-1,6	,7	1,0	
	3 a 5	f	24	9	6	
		Res. Tipificado	3,0	-1,9	-1,0	
	5 a más	f	8	21	9	
		Res. Tipificado	-1,4	1,2	,0	

Las valoraciones de probabilidad señalan que los niveles de satisfacción laboral se asocian de manera significativa con las variable socio-laborales ($p \leq 0.05$).

Los residuos tipificados indican que los que tienen hasta 25 años de edad, tienden a tener nivel alto de satisfacción, comparados con los que tienen de 26 a 34 años de edad, puesto que se asocian con el nivel bajo de satisfacción, y los que tienen de 35 años a más, suelen percibir una satisfacción a nivel medio.

Los que llevan hasta 3 años de servicio, suelen estar altamente satisfechos, mientras que los que llevan de 3 a 5 años, suelen estar insatisfechos, y los que llevan de 5 a más años de servicio, tienden a manifestar una satisfacción media.

5.3. Comprobación de hipótesis

- **Problema de investigación:**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de ATE Vitarte?

- **Hipótesis de investigación:**

Cuanto más favorable sea la percepción del clima organizacional, mejor será percibida la satisfacción laboral en el personal de serenazgo de una base del distrito de Ate Vitarte.

- **Objetivo general:**

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, percibido por el personal de una base de serenazgo del distrito de ATE Vitarte.

- **Contraste de hipótesis:**

- **Hipótesis estadística:**

H0: No existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

H1: Existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

- **Resultados:**

Coefficiente de correlación Rho de Spearman	:	0.801
Dirección de asociación	:	+ / (directa)
Significancia	:	p= 0.000 / **

- **Contraste:**

Puesto que la probabilidad es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que sí existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

- **Decisión:**

Se acepta la hipótesis de investigación.

5.4. Discusión y conclusiones

5.4.1. Discusión de resultados

Luego de obtener los resultados que atienden a los objetivos de la investigación, en este apartado se discuten dichos resultados con los hallazgos de otros autores y la teoría que sustentan las variables de investigación.

La investigación se desarrolló en torno a la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de ATE Vitarte. Para ello, los datos, luego de conocer que su procedencia no se ajusta a la curva normal, fueron sometidos a la prueba Rho de Spearman, cuya valoración señala que de manera general el clima organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral, de manera directa y muy significativa a nivel fuerte (0.801^{**}), es decir que, los trabajadores que valoren más el clima organizacional suelen estar más satisfechos con su trabajo.

Estos resultados, son similares a los hallazgos de Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), quien indica que el clima y satisfacción laboral muestran una relación significativa de manera directa; por otro lado, Amaro, Gonzales, & Pérez (2015) encuentra que el clima y la satisfacción se correlacionan de manera directa y significativa a nivel fuerte ($r=0.7$); así como, Juárez (2012), encuentran que el clima y la satisfacción laboral se correlacionan de manera directa y significativa a nivel fuerte ($r = 0.83$, $p < 0.001$); Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2011), halla que el clima y la satisfacción están correlacionadas de manera directa y significativa a nivel medio débil ($r=0.413$; $p<0.05$); En el Perú, Pelaes (2010), encuentra relación significativa entre las variables estudiadas, en el sentido que al mejorar el Clima Organizacional se incrementa la Satisfacción del Cliente.

Estudios como Juárez (2012), refuerzan lo hallado, ya que indican que el clima y la satisfacción laboral se correlacionan de manera directa y significativa a nivel fuerte. Así mismo, autores como Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2011), Del toro, Salazar, & Gómez (2011), Tejada (2016), Pelaes (2010), dentro de sus estudios revelan una correlacionadas de manera directa y significativa, pero a diferencia del anterior el nivel reflejado es medio débil.

Como primer objetivo específico se propuso describir la percepción por parte del personal de serenazgo sobre del clima organizacional, en general y según dimensiones,

tales como: relación, desarrollo personal/sistema de trabajo, y estabilidad/cambio. En general, no se puede señalar una categoría predominante ($p=0.152$), no obstante, cabe señalar que el 33.0% categoriza al clima organizacional en nivel bajo. De manera específica, se observó mayor disconformidad en respecto a la relación que se tiene con los superiores (52.2%), no obstante, valoran más el desarrollo personal (40.9%) y la estabilidad que perciben en la organización (55.7%).

Relacionado a nuestros hallazgos, en México, Hernández & Guevara (2015) encuentra que dificultades respecto al desarrollo personal, en el binomio trabajo-familia, y presencia de estrés laboral; no así con la identificación con la organización y con la satisfacción del empleado, siendo estos dos factores los puntos más fuertes a favor de la percepción del clima organizacional, no obstante, en Cuba, Amaro, Gonzales, & Pérez (2015), señala que el clima organizacional alcanzó un índice de satisfacción de 3.4, percepción medianamente favorable con tendencia favorable de la escala valorativa utilizada donde los valores entre 2.6 y 3.5. En Colombia, Del toro, Salazar, & Gómez (2011), pone en evidencia que el clima organizacional es percibido como positivo.

En nuestro país, investigaciones como las de Tejada (2016), encuentra que los niveles de clima laboral que el 36.5% y 36% representan un nivel promedio a favorable, resultados relativamente contradictorios a los nuestros hallazgos. Calcina (2015), encuentra que el 71.4 % (25) obtuvo un Clima Organizacional regular y el 28.6% (10) muy bueno.

En cuanto al segundo objetivo específico se planteó describir la satisfacción laboral que percibe el personal de serenazgo sobre la satisfacción laboral, en general y según dimensiones, tales como: relación jefes/compañeros, condiciones de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca, y participación en las decisiones. De manera general predominó el nivel medio de satisfacción laboral con el 42.6%, seguido del nivel bajo (33.9%). De manera específica, se evidencia mayor satisfacción con las relaciones interpersonales y en la satisfacción intrínseca, y mayores dificultades con las prestaciones recibidas (80.0%) y la Participación en las decisiones (50.4%)

Candanosa & Lechuga (2015), en Colombia encuentra insatisfacción laboral con un índice de 6.92 y las condiciones de trabajo en un índice de 7.37; en términos de antigüedad, los de menor a 12 meses y la superior a 61 meses se encuentra aceptablemente satisfecha, mientras que los empleados que tienen entre los 13 y los 60

meses, insatisfechos, asimismo, este autor señala que Los colaboradores, respecto a su satisfacción señalan que pocas veces sienten el conjunto de estímulos que potencian su percepción de su empresa como tal, como organización o como lugar en el que trabaja, se realiza y gana una remuneración. Pontón (2014) encuentra que los colaboradores están de acuerdo con su salario, resultado que en nuestros hallazgos se interpreta en las prestaciones recibidas. Del toro, Salazar, & Gómez (2011), encuentra que la satisfacción laboral es calificada como neutral, esquinante a nuestra investigación como el nivel medio. Calcina (2015), señala que la satisfacción laboral 85.7% (30) fue media, 8.6% (3) alta, y 5.7% (2) baja. Alva & Juárez (2014), menciona que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores. Charaja & Mamani (2014) señala que tienen una actitud regular, es decir, indican estar ni satisfechos, ni insatisfechos, destacando los indicadores: relaciones interpersonales

La investigación de Amaro, Gonzales, & Pérez (2015), en Cuba, encuentra resultados contradictorios, ya que señala que los colaboradores piensan con gran agrado acerca de la actividad que realizan en su centro laboral; la variable más deteriorada es la motivación referida a las reacciones y actitudes encaminadas a satisfacer las necesidades del trabajador. Vallejo en el 2014, encuentra que solo el 16.43% de los guardias están de acuerdo con su satisfacción, mientras que el 24.29% está parcialmente de acuerdo, y el 59.29% está en desacuerdo, resultados que son contradictorios a los nuestros. Asimismo, Pontón (2014), en Ecuador, encuentra que existe un alto número de colaboradores los cuales se sienten insatisfechos con su empresa, el 75% equivalente a un total de 30 personas encuestadas, se mostraron inconformes; y de manera específica, señala insatisfacción en las relaciones interpersonales y con las condiciones de trabajo.

El objetivo específico 3 fue comparar la percepción del clima organizacional por parte del personal de serenazgo según: edad, tiempo en la institución. Nuestros hallazgos indican que la percepción del Clima organizacional depende de manera significativa de la edad del trabajador, de modo que, aquellos que tienen hasta 25 años de edad, suelen percibir un clima medio con tendencia a alto; no obstante, los que tiene de 26 a 34 años, tienen a percibirlo en nivel bajo, y finalmente, los que tienen de 35 a más edad, suelen percibirlo mucho mas bajo; por otro lado, sucede de modo similar con el tiempo de servicio, puesto que los serenos que llevan hasta 3 años de edad laborando tienden a percibir un mejor clima organizacional, mientras que, los que llevan de 3 a 5 años en la base, están más inconformes, no obstante aquellos que llevan de 3 a 5 años

tienden a percibir un clima organizacional a nivel medio. Esto puede ocurrir, puesto que una persona que inicia en un trabajo, por lo general, recién se está incorporando a un clima que en teoría considera que todo está en buenas condiciones, conforme pasa el tiempo, se va dando cuenta de algunas deficiencias manifestando de distintos modos su inconformidad, no obstante, ya cuando va pasando más el tiempo de servicio, la persona tiende a entrar en una etapa de adaptación al medio, por lo que decremента su disconformidad.

Resultados con la misma tendencia se encuentra en los resultados que responden al objetivo específico 4, donde se encuentra asociaciones significativas entre una baja satisfacción con el trabajo y los que tiene de 26 a 34 años de edad y los que tienen de 3 a 5 años en el servicio; por otro lado, se evidencia insatisfacción en los trabajadores que tienen de 26 a 34 años de edad y en los que llevan de 3 a 5 años de edad; y finalmente, los que tiene de 35 a más edad, y los que tiene de 5 a más años en el servicio, manifiestan una satisfacción neutra.

5.4.2. Conclusiones

- 1) En la investigación se encontró que cuanto mejor es la percepción del clima organizacional por parte del personal de serenazgo, más satisfechos están con su trabajo.
- 2) La tercera parte de los serenos, perciben un clima desfavorable, mientras que, la quinta parte está conforme con su ambiente laboral. De manera específica se encuentra mayor dificultad en las relaciones que tiene los serenos con sus superiores, no obstante, muestran mayor conformidad con las oportunidades de desarrollo profesional y la estabilidad que la entidad les ofrece.
- 3) En líneas generales, la tercera parte de los serenos están insatisfechos con su trabajo, y poco menos de la quinta parte se muestra satisfecho. De manera específica, muestran mayor insatisfacción respecto a las prestaciones prestadas por la entidad y en la participación en las decisiones, pero sí están satisfechos con las relaciones que hay entre compañeros y con su condición intrínseca respecto al trabajo.
- 4) Los que tienen hasta 25 años de edad, tienden a percibir mejor el clima comparados con los que tienen de 26 a más años de edad; asimismo, los serenos

que tienen poco tiempo laborando tienden a estar más disconformes con el clima comparados con los que llevan de 3 a más años de servicio.

- 5) Se evidencia más insatisfacción en los trabajadores que tiene de 26 a más años de edad y en los que llevan más de 3 años en el servicio, comparados con los más jóvenes y con quienes llevan poco tiempo en el servicio, quienes tienden a estar más satisfechos.

5.4.3. Recomendaciones

- 1) A la comunidad científica: realizar estudios de réplica en otras bases de serenazgo, con el fin de establecer comparaciones entre los resultados obtenidos en este estudio, con los que se pueda encontrar en el entorno laboral de otro distrito de la ciudad de Lima.
- 2) Desde un punto de vista práctico y organizacional; evaluar periódicamente el clima organizacional y los estilos directivos, para tomar decisiones correctivas (si fuera necesario) apuntando a la eficacia organizativa.

REFERENCIAS

- Alva, J., & Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014 (Tesina de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Amaro, L., Gonzales, R., & Pérez, F. (2015). Diagnóstico de Clima organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. *Retos Turísticos*, 14(1).
- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots, 1(28).
- Aparicio, A., & Fernández, M. (2002). *Psicología industrial y organizacional : investigación y práctica /*. (1ra ed.). México: El Manual Moderno,.
- Bertalanffy, L. (1993). *Teoría General de los Sistemas: Fundamentos, desarrollo, Aplicaciones*. Fondo de Cultura Económica.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(2). Recuperado a partir de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 (Tesis de Especialidad)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima , Perú.
- Candanosa, A., & Lechuga, J. (2015). Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad en la ciudad de Barranquilla. *Revista Colombiana Salud Libre.*, 10(2), 98–102.

- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comunicación*, 1(1).
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos* (5ta ed.). EEUU: Mc Graw Hill.
- Del toro, J., Salazar, M., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10).
- Díaz, Ó. (2014). *El Rol de Líder formal: actitudes y valores frente a la Responsabilidad Social Corporativa* (Tesis Doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- El Comercio. (2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. El Comercio. Recuperado a partir de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>
- Fernández, M., Moinelo, A., Villanueva, G., Andrade, R., Rivera, T., Gómez, J., & Parrilla, O. (2000). Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 74(4).
- Finanzas Personales. (2017). Los efectos de un mal clima organizacional. Recuperado a partir de <http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/un-mal-clima-laboral-organizacional-puede-afectar-ingresos-negocios-empresa/51555>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad* (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango) (Tesina de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional : el comportamiento del individuo en las organizaciones* /. México, D.F.: Oxford.
- Gamboa, J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 17. Recuperado a partir de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Gestión. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Recuperado a partir de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Haygroup.com. (s/f). *Gestión de Clima Organizacional*. Recuperado a partir de <http://www.haygroup.com/pe/services/index.aspx?id=7634>
- Hernandez, M., & Guevara, M. (2015). Clima organizacional en instituciones de salud del estado de Guanajuato. *Verano de la investigación de científica*, 1(2).
- Jiménez, W. (2011). 9 factores que repercuten en el clima organizacional y los objetivos empresariales. Recuperado a partir de <https://www.gestiopolis.com/9-factores-clima-organizacional-objetivos-empresariales/>
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 50(3), 307–314.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima oraganizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 12.
- McClelland, D. (1967). *The achieving Society* (1ra ed.). Mc Lelland: The Free Press.
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado a partir de http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973

%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

- Parillo, E. (2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. LA República. Recuperado a partir de <http://larepublica.pe/imprensa/sociedad/764577-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-las-empresas>
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima , Perú.
- Pontón, G. (2014). Satisfacción laboral en protegearva cía. Ltda (Tesina de grado). UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, Guayaquil, Ecuador.
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, 3(1), 143–185.
- Real Academia Española. (2016). Clima. Recuperado a partir de <http://dle.rae.es/?id=9SplT6k>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional (10ma ed.). México: Pearson Educación. Recuperado a partir de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=define+la+satisfacci%C3%B3n+en+el+trabajo,+como+la+diferencia+entre+la+cantidad+que+ellos+creen+que+deber%C3%ADan+recibir,+a%C3%B1ade+que+la+satisfacci%C3%B3n+en+el+trabajo+es+una+actitud+m%C3%A1s+que+un+comportamiento.&ots=YJcdcjm70a&sig=f7TPvMntuYcmZ039eV-JODNRvbY#v=onepage&q&f=false>

- Rodriguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *SALUD & SOCIEDAD*, 2(2).
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones, 5(9), 120–127.
- Spector, A. (2007). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Informe de investigación <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Tejada, C. (2016). Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública. (Tesina de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Vallejo, D. (2014). La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de seguridad en la empresa (Informe de investigación). Quito, Ecuador: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS.

ANEXOS

A. Pruebas psicológicas, cuestionarios o escalas utilizadas

ESCALA DE PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a la organización y a las actividades del trabajo. No hay preguntas buenas ni malas. Responda de la manera más franca y sincera, marcando con un aspa la frase y puntaje que mejor expresa su punto de vista de acuerdo a la escala siguiente:

1	TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TDA)
2	DESACUERDO	(DA)
3	INDECISO	(I)
4	DE ACUERDO	(A)
5	TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)

N°	ASPECTOS VINCULADOS A LA ORGANIZACIÓN Y AL TRABAJO	NIVEL DE PERCEPCION				
		1	2	3	4	5
1	Se observa compromiso y motivación en el personal por hacer las cosas bien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Los trabajadores se involucran en sus tareas y lo hacen con responsabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Se siente la unión y el espíritu de cuerpo en el ambiente de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Existe confianza, comunicación y respeto entre los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Los jefes felicitan a los trabajadores cuando hacen algo bien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Los jefes valoran y toman en cuenta las ideas aportadas por los empleados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Los jefes apoyan, guían y orientan las tareas de los subordinados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	Las actividades que se ejecutan me permiten desarrollarme profesionalmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Los jefes promueven la autonomía y la libertad para trabajar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Las remuneraciones son atractivas y compensan adecuadamente mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Las remuneraciones que recibo me permiten atender mis necesidades y progresar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	La estructura organización y las funciones de trabajo están bien definidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	Se planifica y se fijan objetivos y la forma de alcanzar los resultados en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	Hay una constante supervisión para efectuar el trabajo con calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Existe demanda y exigencia por hacer las cosas contra el tiempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Se requiere esfuerzo y dedicación para alcanzar las metas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Existen reglas, objetivos y procedimientos claros para cumplir las funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	Se da prioridad a la disciplina y al cumplir de las disposiciones de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Los jefes vigilan, controlan y supervisan de cerca a los trabajadores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Se premia el cumplimiento de las tareas y los objetivos fijados y alcanzados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Se permite hacer las cosas con libertad y haciendo mejoras y cambios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	El tipo de trabajo y las tareas que se realizan, son novedosas y cambiantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	Los lugares de trabajo son limpios, ordenados, seguros y cómodos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Cuenta con los equipos protección personal y de seguridad para realizar su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Existen riesgos contra la salud y la integridad cuando desarrolla el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a sus sentimientos sobre la organización y a las actividades del trabajo. No hay preguntas buenas ni malas. Responda de la manera más franca y sincera, marcando con un aspa la frase y puntaje que mejor expresa su punto de vista de acuerdo a la escala siguiente:

1	TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TDA)
2	DESACUERDO	(DA)
3	INDECISO	(I)
4	DE ACUERDO	(A)
5	TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)

N°	ASPECTOS VINCULADOS A LA ORGANIZACIÓN Y AL TRABAJO	NIVEL DE PERCEPCION				
		1	2	3	4	5
1	Los jefes valoran adecuadamente los trabajos que se realizan.					
2	Las relaciones interpersonales con los jefes y supervisores son óptimas.					
3	Hay igualdad y justicia en el trato de los jefes y los supervisores.					
4	Existen buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.					
5	Las condiciones del ambiente físico del trabajo son cómodas y seguras.					
6	La jornada y el horario de trabajo es apropiada.					
7	Se respetan los contratos, los beneficios, las leyes laborales					
8	Hay oportunidades de dialogar colectivamente con los jefes y autoridades					
9	Las salarios y remuneraciones me alcanzan o son suficientes.					
10	Existen oportunidades de ser aprender y ascender laboralmente.					
11	Encuentro gusto y alegría en el trabajo que realizo, lo disfruto.					
12	Me ofrecen la oportunidad de hacer aquello en lo que destaco.					
13	Me agradan los retos de los objetivos, metas y producción a alcanzar					
14	Participo en las decisiones de las tareas específicas que se realizan.					
15	Participo en las decisiones del grupo de trabajo o de la unidad.					

B. Pruebas de validez y confiabilidad de los instrumentos

B.1. Clima organizacional

B.1.1. Validez

Ítem	Correlación total de elementos corregida	Ítem	Correlación total de elementos corregida	Ítem	Correlación total de elementos corregida
co1	,481	co9	,536	co17	,415
co2	,553	co10	,517	co18	,557
co3	,520	co11	,480	co19	,377
co4	,572	co12	,604	co20	,581
co5	,640	co13	,607	co21	,681
co6	,627	co14	,317	co22	,581
co7	,472	co15	,114	co23	,606
co8	,489	co16	,321	co24	,341

B.1.2. Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	25

B.2. Satisfacción laboral

B.2.1. Validez

Ítem	Correlación total de elementos corregida	Ítem	Correlación total de elementos corregida
sl1	,580	sl9	,406
sl2	,463	sl10	,467
sl3	,453	sl11	,476
sl4	,408	sl12	,643
sl5	,337	sl13	,409
sl6	,282	sl14	,545
sl7	,499	sl15	,629
sl8	,278		

B.2.2. Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	25