

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Relación clima organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores
Lima, PERÚ 2019

Para Optar : Título profesional de Psicóloga

Autora : Bach. Gloria del Rosario Meza Zevallos

Asesor : Ps. Luis Zapata Ponce

Línea de Investigación Institucional: Salud y Gestión de la Salud

Fecha de Inicio y Culminación: marzo del 2018, setiembre de 2018

Lima– Perú

2019

DEDICATORIA:

La presente Tesis la dedico en primer lugar a Dios y a mi familia en general, damos gracias a Dios, a quien hasta con la conclusión de esta tesis se roza la prueba de su existencia.

Es una inspiración que me honra expresar la gratitud a mi señor padre que se encuentra en el cielo, fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida para ser de mí una persona responsable y honesta inculcándome valores y principios.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por darme la vida y hacer posible la realización y culminación de este trabajo.

Agradezco a todos mis profesores ya que ellos me enseñaron a superarme en mis estudios día a día.

Agradezco a mi esposo que me dio las fuerzas de continuar con mis estudios hasta el final de la carrera.

También agradezco a mi Asesor por el aporte intelectual, la confianza y ser mi guía constante en el desarrollo de mi investigación.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se realizó un estudio de investigación en base al diagnóstico de la problemática en el área de logística de la Municipalidad de Miraflores, los métodos de comunicación, los estilos de liderazgo, los incentivos a los trabajadores forman parte del clima organizacional de la empresa y son los que impulsan al trabajador a tener un compromiso con su ambiente laboral y son factores claves para el desempeño en sus funciones. El presente trabajo en su contexto general, detalló un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y a la satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores. El propósito del estudio fue determinar la relación de Clima organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores del área de logística con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la institución para fomentar y crear un ambiente laboral agradable, motivador para sus trabajadores, y de esta manera implementar acciones correctivas donde se requieran. Los estudios de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral son de carácter relevante, debido a que fomentan en los colaboradores a manifestar su opinión sobre la empresa y su manera de sentirse dentro de ella. El método de investigación que se aplicó fue el hipotético deductivo; la misma que tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel relacional y de diseño no experimental correlacional- transversal. La población y muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y los instrumentos dos cuestionarios: para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por tanto, la investigación se organizó en los siguientes capítulos:

El capítulo 1, trata de aspectos referidos al planteamiento del problema; delimitación del problema; la formulación del problema y los objetivos general y específicos donde se detalla en forma general la problemática del área de logística de la Municipalidad de Miraflores.

El capítulo 2: está relacionado con el marco teórico y contiene los antecedentes internacionales y nacionales del estudio, las bases teóricas que fundamentan las variables de estudio y el marco conceptual.

El capítulo 3: contiene las hipótesis generales y específicas, la identificación de las variables, la descripción de las variables y su definición.

El capítulo 4: corresponde a la metodología, tipo, nivel, diseño de investigación, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos, el procedimiento y análisis de datos y las consideraciones éticas.

El capítulo 5: corresponde a la descripción de los resultados, en él se consigna los resultados de manera descriptiva de manera inferencial, presentando también la contratación de las hipótesis planteadas.

El capítulo 6: está relacionado con la discusión de los resultados obtenidos, se realizan de acuerdo a los objetivos planteados, sustentándolo con los antecedentes de estudio y con los fundamentos teóricos del mismo. También se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Contenido	vii
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras	xi
Resumen/abstract	xii

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2 Delimitación del problema	6
1.3 Formulación del problema	6
1.3.1 Problema general.....	6
1.3.2 Problema específico.....	7
1.4 Justificación.....	8
1.4.1 Social	8
1.4.2 Teórica.....	8
1.4.3 Metodológica.....	9
1.5 Objetivos.....	9
1.5.1 Objetivo general.....	9
1.5.2 Objetivos específicos.....	9

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)	13
2.2 Bases teóricas o científicas.....	17
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	42

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general.....	47
3.2 Hipótesis específicos.....	47
3.3 Variables.....	48

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación	51
4.2. Tipo de investigación	51
4.3 Nivel de investigación	52
4.4. Diseño de investigación	52
4.5 Población y muestra.....	52
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	55
4.8. Aspectos éticos de la investigación	56

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados	59
5.2 Contratación de hipótesis	80

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS...	90
--	----

CONCLUSIONES	94
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	97
------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
---	----

ANEXOS

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Confiabilidad y validez del instrumento

La data de procesamiento de datos

Consentimiento informado

Fotos de la aplicación del instrumento

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1:	
Niveles del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	59
Tabla 2:	
Niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	60
Tabla 3:	
Niveles de la dimensión estructura del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	61
Tabla 4:	
Niveles de la dimensión responsabilidad del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	62
Tabla 5:	
Niveles de la dimensión recompensa del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	63
Tabla 6:	
Niveles de la dimensión desafío del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	64
Tabla 7:	
Niveles de la dimensión relaciones del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	65
Tabla 8:	
Niveles de la dimensión cooperación del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	66
Tabla 9:	
Niveles de la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	67
Tabla 10:	
Niveles de la dimensión conflicto del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	68
Tabla 11:	
Niveles de la dimensión identidad del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.....	69
Tabla 12:	
Tabulación cruzada entre el clima organizacional y satisfacción laboral	70
Tabla 13	
Tabulación cruzada entre la dimensión estructura y satisfacción laboral	71
Tabla 14	
Tabulación cruzada entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral.....	72
Tabla 15	
Tabulación cruzada entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral	73
Tabla 16	
Tabulación cruzada entre la dimensión desafío y satisfacción laboral	74
Tabla 17	
Tabulación cruzada entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral	75

Tabla 18	
Tabulación cruzada entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral	76
Tabla 19	
Tabulación cruzada entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral	77
Tabla 20	
Tabulación cruzada entre la dimensión conflicto y satisfacción	78
Tabla 21	
Tabulación cruzada entre la dimensión identidad y satisfacción laboral	79
Tabla 22	
Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.....	80
Tabla 23	
Relación entre las variables la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral	81
Tabla 24	
Relación entre las variables la dimensión responsabilidad del clima organizacional y satisfacción laboral	82
Tabla 25	
Correlación entre las variables dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral	83
Tabla 26	
Correlación entre las variables dimensión desafío del clima organizacional y satisfacción laboral	84
Tabla 27	
Correlación entre las variables dimensión relaciones del clima organizacional y satisfacción laboral	85
Tabla 28:	
Correlación entre las variables dimensión cooperación del clima organizacional y satisfacción laboral	86
Tabla 29:	
Correlación entre las variables dimensión estándares de desempeño del clima organizacional y satisfacción laboral	87
Tabla 30:	
Correlación entre las variables dimensión conflicto del clima organizacional y satisfacción laboral	88
Tabla 31:	
Correlación entre las variables dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral	89

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Factores y efectos laborales, según Landy, F.J. (citado en Arbaiza L.) psychology of behavior.....	34
Figura 2: Distribución porcentual de los niveles de clima organizacional	59
Figura 3: Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral	60
Figura 4: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión estructura del clima organizacional.....	61
Figura 5: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión responsabilidad del clima organizacional.....	62
Figura 6: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión recompensa del clima organizacional	63
Figura 7: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión desafío del clima organizacional	64
Figura 8: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión relaciones del clima organizacional	65
Figura 9: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión cooperación del clima organizacional	66
Figura 10: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional	67
Figura 11: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión conflicto de desempeño del clima organizacional	68
Figura 12: Distribución porcentual de los niveles de la dimensión identidad del clima organizacional	69
Figura 13: Tabla cruzada de distribución porcentual de los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral	70
Figura 14. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión estructura y satisfacción laboral	71
Figura 15. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral	72
Figura 16. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión recompensa y satisfacción laboral	73
Figura 17. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión desafío y	

satisfacción laboral	74
Figura 18. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión relaciones y satisfacción Laboral	75
Figura 19. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión cooperación y satisfacción laboral	76
Figura 20. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral	77
Figura 21. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión conflicto y satisfacción Laboral	78
Figura 21. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión identidad y satisfacción Laboral	79

RESUMEN

El objetivo general de nuestro estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018. El método de investigación que se utilizó fue el hipotético deductivo; de tipo básica, de nivel correlacional y con diseño no experimental correlacional transversal, la población en estudio fue de 50, y la muestra fue censal la misma que estuvo conformada por 50 trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento para el clima organizacional fue el cuestionario de Litwin y Stringer con un nivel de confiabilidad que fue de 0.89. En lo que respecta a la cuantificación de la satisfacción laboral fue el cuestionario de Sonia Palma Carrillo con un nivel de confiabilidad que fue de 0.86. Para el tratamiento estadístico de datos se utilizó la estadística descriptiva, es importante resaltar que para comprobar la hipótesis se empleó el coeficiente de Spearman. Los resultados fueron que el nivel de clima organizacional fue medio con 100% y para la satisfacción laboral el nivel fue medio arrojando un 54%. Se concluyó que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, es decir, hay vinculación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018 ($\rho = 0.834$; $p < 0.050$).

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores, Municipalidad.

ABSTRACT

The general objective of our research was to establish the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the logistics workers of the Municipality of Miraflores, Lima, Peru 2018. The method used was the hypothetical deductive. The research was basic type, correlational level and, with no correlational, cross-sectional design, the study population was 50, and the sample was census was made up of 50 workers from the logistics area of the Municipality of Miraflores, Lima, Peru 2018. The technique that was used for the data collection was the survey, the instrument for the organizational climate was the Litwin, and Stringer questionnaire with a reliability level that was 0.89 and for the measurement of job satisfaction was the questionnaire by Sonia Palma Carrillo with a confidence level of 0.86. For the statistical treatment of data, descriptive statistics were used and for the hypothesis testing the Spearman coefficient was used. The results were that the level of organizational climate was medium with 100% and for job satisfaction, the level was medium with 54%. It was concluded that the alternative hypothesis of the research was accepted, that is, there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the logistics workers of the Municipality of Miraflores, Lima, Peru 2018 ($\rho = 0.834$; $p < 0.050$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction. workers, municipality.

CAPÍTULO I:
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Una organización está constituida por conjunto de individuos que interactúan conjuntamente con la finalidad de lograr alcanzar un objetivo en común. Las organizaciones laborales se convierten en instituciones de carácter social, que posibilitan que muchos individuos puedan reunir esfuerzos dirigidos a lograr metas que serían inalcanzables de manera individual. Constituyen un sistema colaborativo racional, esta lógica permite integrar los intereses y esfuerzos individuales y de grupo para dar lugar a resultados mucho más amplios.

En el idóneo desempeño de una organización, es resaltante verificar las apreciaciones del colaborador en cuanto a las estructuras y fases desarrolladas en el centro laboral en donde se desempeña, ya que tendrá gran relación con su manera de comportar.

El clima organizacional está determinado como el entorno laboral referido por el equipo de trabajo que comprende la institución y que incluye estructura, manera de liderar a un grupo de personas, comunicación, motivación y remuneraciones, entre otros, donde interviene en el comportamiento y ejercicio de los colaboradores.

Dentro del cumplimiento de metas que proyecta la organización, los colaboradores desempeñan un rol importante; asimismo se requiere el predominio continuo y mayor

atención del personal que labora en la institución; las instituciones deben encarar sus esfuerzos en entender la conducta de los colaboradores para ser una institución más productiva, y ello necesita de un colaborador altamente calificado e identificado.

El colaborador no obedece de manera instantánea a los requerimientos laborales, de forma diferente, actualmente los colaboradores son figuras de mucha importancia, para el sostenimiento de las funciones en el desempeño de las estructuras de una organización.

El crecimiento de una institución, demanda un incremento de dificultad en los procedimientos para llevar a cabo las acciones porque al incrementar el capital, aumentará la tecnología y las tareas de apoyo; también, ocurrirá el incremento de la cantidad de colaboradores, produciendo la importancia de potenciar en el desarrollo del estado de cognición, habilidades y destrezas vitales para lograr las competencias requeridas; asegurando que las herramientas de trabajo, bienes financieros y tecnológicos se empleen de manera eficiente y eficaz; logrando la diferencia competitiva y el triunfo de la organización.

El clima organizacional es la manera de percibir de colaborador en relación a su entorno de trabajo y en virtud de aspectos relacionados como probabilidades de superación personal, compromiso con la actividad señalada, supervisión, disponibilidad de la información vinculada con su área laboral en acuerdo con los otros colaboradores y situaciones de trabajo, por tal razón, un colaborador que tenga una alta apreciación de su ambiente de trabajo expresará su manera de comportar efectivamente dentro de ésta, debido a que se podrá de desempeñar de manera eficaz, significando provecho al colaborador y a la institución.

El éxito de una institución depende del grado de cómo los colaboradores perciban el clima organizacional; ya que, los colaboradores de la institución estiman que el

clima organizacional puede ser de manera positiva o negativa, de acuerdo a sus apreciaciones. La satisfacción laboral, es una disposición hacia su labor y en virtud de temas relacionados como el desarrollo personal, beneficios en el trabajo y retribuciones que recibe, políticas administrativas, vínculos con demás colaboradores de la institución, vínculos con la autoridad, desenvolvimiento de sus funciones y situaciones físicas y materiales que posibiliten su actividad. La satisfacción laboral está vinculada a los aspectos de las competencias del factor humano, y nos indica el desarrollo de una organización y de los estándares de calidad de vida.

La insatisfacción de un colaborador se observa a través de conductas como: faltar al trabajo, bajo rendimiento, desinterés o falta de motivación, sensación de maltrato, renuncia, entre otros., extendiéndose estas actitudes sobre su vida personal. Es importante que las instituciones creen una cultura de concientización, la promoción a la salud y las mejoras en las condiciones de trabajo. Hoy en día, los hospitales están considerando los aspectos competentes del recurso humano, las cuales se han llevado a cabo investigaciones relacionados al clima y satisfacción laboral, contribuyendo al cambio personal, social y empresarial.

Un colaborador satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer en la institución. En contraste, un colaborador insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los demás colaboradores y estar continuamente en busca de un nuevo empleo.

La carencia de satisfacción en el trabajo se asocia con el nivel de discomfort percibido por un colaborador en el puesto de trabajo, y puede estar producido por aspectos personales, ambientales o por las tareas realizadas. De esta manera, las

instituciones deben apalancar el incremento de la productividad y la concentración de personal de trabajo.

El reconocimiento es placentero, no obstante, es importante que cualquier institución combata por mantener un gratificante clima de trabajo debido a que la demanda es elevada y el factor humano es vital; es decir, es fundamental promover un excelente entorno laboral, cumplir con los colaboradores, hallar estrategias de motivación; logrando mantener al colaborador contento y productivo.

En la actualidad el área de Logística de la Municipalidad de Miraflores, las actitudes de los colaboradores no son adecuadas para un buen clima laboral. Cuando las actitudes son negativas, ello establece síntomas de situaciones subyacentes como una causa coadyuvante de actuales inconvenientes en la institución. Conductas de rechazo pudieran terminar en huelgas, pausas, ausentismo y alternación de los colaboradores. De igual manera, pudieran propiciar problemas de trabajo, baja ocupación, mala calidad de los bienes y servicios, conflictos de disciplina, entre otros.

Los costos en las organizaciones vinculados con comportamientos negativos de los colaboradores pudieran afectar la competitividad de una institución. De otra manera, los comportamientos favorables, son beneficios para la organización debido a que aumentan la productividad y la satisfacción de los colaboradores. También ocurre que, aunque el actuar de un colaborador ante la organización sea beneficioso, las políticas que ésta establece no sean correctas para el colaborador, lo que puede ocasionar la aparición de probables problemas a largo periodo

También el estrés de trabajo, es una de los efectos presentes actualmente en instituciones que demandan a los colaboradores que se adapten a situaciones de manera inusuales. Estas situaciones ocasionan, al pasar el tiempo, presión en los colaboradores lo cual puede producir problemas en la salud. El “estrés es el producto

del vínculo entre el colaborador y el ambiente, analizado por quien amenazante, que impone sus recursos y crea situaciones de riesgo a su bienestar”.

Por tal razón, la contribución de este estudio, será resaltante para las autoridades que representa la Municipalidad Distrital de Miraflores, ya que les proporciona información para proceder a tomar decisiones estratégicas y acciones tendentes a propiciar un clima y satisfacción de trabajo de manera positiva con sus colaboradores de áreas administrativas y operativas ya que representa un factor integrador del proceder laboral, beneficiando el cumplimiento de los objetivos de la organización, el sentido de pertenencia del equipo de trabajo y la responsabilidad de sus miembros de fomentar de manera eficiente en las actividades designadas a las diferentes áreas que posee la organización; en base a estos resultados se debería implementar planes y programas que colaboren a mejorar las buenas relaciones humanas y también para contar con un entorno laboral que afecte positivamente su productividad en el trabajo.

Por dicho motivo, se realizó este estudio fundamentado en establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con el objetivo de correlacionarlas y descubrir hallazgos que permitan a los directivos a determinar mejoras laborales, este par de variables son de gran relevancia, ya que demandan mejora continua del entorno organizacional, y de esta manera conseguir una mejora en el servicio de atención y respuesta rápida, sin perder de vista el recurso humano.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

Para el trabajo de investigación se tomó como referencia el año 2018.

1.2.2. Delimitación espacial

La Investigación se llevó a cabo en el área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima - Perú

1.2.3. Delimitación teórica

Se tomó las teorías relacionados con las variables de clima organizacional, y satisfacción laboral y las dimensiones que esta tiene.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Social o práctica

Tiene relevancia social, porque al conocer la situación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, los directivos buscarán soluciones reales con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral del personal, proyectándose a que el colaborador eleve su calidad de atención tanto interna como externamente.

Además los directivos tendrán información y objetivo de las variables de estudio, de esta forma, que el colaborador podrá tener acceso a adiestramientos y programas de intervención logrando sostener las fortalezas y trabajar en los déficit y/o debilidades. El estudio está dirigido a los colaboradores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, pudiendo los resultados ser utilizados para otras municipalidades de similares características.

1.4.2. Teórica o científica

La presente investigación tiene como propósito analizar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, donde el departamento de recursos humanos debe generar condiciones de trabajo que le permita al colaborador desenvolverse de manera profesional y personal, influyendo en la motivación del trabajador y por ende en la satisfacción laboral; así como en el fortalecimiento de su labor y así obtener la calidad de atención que brindan a los (as) usuario (as). En nuestro contexto, debido a factores de clima organizacional se ve alterada, lo cual crea un desbalance en la satisfacción laboral del colaborador. Este estudio nos permitirá incrementar los conocimientos científicos y teóricos de las variables de estudio, que nos dará a conocer ciertos aspectos de la relación clima organizacional y satisfacción laboral.

Los resultados servirán de antecedentes para otros trabajos de investigaciones de similares características; además se brindarán instrumentos con propiedades psicométricas adaptadas al tipo de población de estudio, el cual contribuirá al conocimiento de la misma y su mejoramiento, siendo de mayor provecho en el área de psicología organizacional.

1.4.3. Metodológica

En esta investigación se dio dando mayor confiabilidad y validez a los instrumentos utilizados, ya que el propósito fue evaluar la relación entre las variables, el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018. El empleo de técnicas e instrumentos de recolección de datos permitieron el logro de los objetivos

de estudio, los cuales serán útiles para otros estudios o servir de base para la elaboración de otros instrumentos.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la relación existente entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

- Establecer la relación existente entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Establecer la relación existente entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

CAPÍTULO II.
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Miño (2012), realizó un estudio titulado “Clima organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media”, Chile, 2012. La metodología fue cuantitativa, nivel correlacional, de diseño no experimental y corte transeccional; el objetivo general fue analizar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral con una muestra de 200 docentes de Enseñanza Media de liceos científico-humanista municipalizado y particular, subvencionado de la comuna de Santiago. El instrumento fue el cuestionario de clima organizacional para institutos de educación de Morales, Manzi y Justiniano, y se utilizó el cuestionario de Burnout para el profesorado, verificada por Moreno, Garrosa y González. Se concluyó que existió relación significativa entre los factores del Clima Organizacional y Burnout en docentes, se encontró que el 56% de los docentes de la muestra percibieron un nivel de clima regular a favorable y el 61% experimentaron de manera leve la sintomatología. Los profesores del sector Municipalizado y Particular subvencionado presentaron diferencias estadísticamente significativas en la apreciación del clima organizacional. Particularmente, los docentes del sector municipalizado percibieron un nivel favorable de recompensa y manera de supervisar, en relación con los docentes del sector particular subvencionado, donde manifestaron una opinión buena en virtud a las

dimensiones, calidez y apoyo; equipo y distribución de recursos personales y materiales y en motivación al trabajo. El nivel fue favorable.

Rodríguez (2012), realizó un estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela”, Venezuela 2012. La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-comparativo, de diseño no experimental y transversal, cuyo objetivo fue relacionar el clima organizacional y el estrés laboral, con una muestra de 30 trabajadores que laboran como operadores de subestaciones eléctricas en una empresa del centro de Venezuela. Los instrumentos fueron dos cuestionarios referentes al clima organizacional y al estrés laboral. La relación entre las políticas de la gerencia y el estrés laboral ($p=-0,116$, $\text{sig}>0.05$) siendo una relación inversamente proporcional no significativa, y la relación entre las políticas de recursos humanos y el estrés laboral ($p=-0,126$ y $\text{sig}>0.05$) siendo una relación inversamente proporcional no significativa, y la relación entre las políticas de situaciones y entorno de trabajo con el estrés laboral ($p=0.862$, $\text{sig}>0.05$) siendo una relación directa y no significativa. Se concluyó que prevalece un nivel clima organizacional medianamente positivo y un nivel de estrés laboral muy bajo. Al relacionar los componentes del clima organizacional con el estrés laboral se determinó una relación inversa no significativa, concluyendo que el área en esta empresa no tiene una relación relevante con el estrés laboral de su masa laboral aunque es notorio que a medida que el recurso humano es más eficiente menor fue el nivel de estrés hallado.

Polanco (2015), realizó un estudio titulado “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”, Tegucigalpa-Honduras 2014. La metodología de la investigación

fue de enfoque cuantitativa, el tipo fue descriptivo y el diseño fue no experimental y transeccional. El objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, la población 150 docentes del instituto. Se utilizó el instrumento de evaluación de satisfacción laboral y entrevista a profundidad para el clima organizacional. Se concluyó que el clima laboral tiene un fuerte impacto sobre las relaciones que se establecen dentro de la organización y es favorecida por la interacción que mantienen los sujetos en la institución educativa en estudio . En relación a la satisfacción laboral, se encuentra que los profesores se muestran insatisfechos a las condiciones laborales sobre porcentajes que sobrepasan el 30 por ciento, mientras que los satisfactores laborales sólo tuvieron expresiones entre 1.33-5.33 por ciento. Se llega a la conclusión que el clima laboral en sus diversas dimensiones tiene una influencia en la satisfacción laboral a nivel emocional en la valoración de los satisfactores y no satisfactores laborales.

Paredes y Pineda (2012) realizaron un estudio titulado la "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma", Honduras 2012. El presente estudio es de enfoque cuantitativo y nivel relacional, el objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional y satisfacción laboral. La población fue de 355 trabajadores y una muestra de 154 trabajadores encuestados. Para la recolección de datos la técnica utilizada fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para el clima organizacional con 65 ítems; y una escala cualitativa para la satisfacción laboral estilo Likert. Los resultados demuestran la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral (64%); indicando la satisfacción de los trabajadores de la municipalidad y esto fue a los elementos del clima organizacional. En cuanto a la apreciación del clima organizacional los trabajadores, calificaron el clima organizacional de manera desfavorable en un 61%. En relación a la

autonomía, se mostró que fue calificada de manera positiva con un porcentaje de 54%, al igual que la dimensión confianza con un porcentaje favorable fue de 64%, el apoyo que se da entre los empleados fue del 52%, y por último la dimensión innovación fue favorable en 61%. Los trabajadores manifestaron trabajar bajo presión, ya que fue calificada de manera desfavorable con un 58%, también la Cohesión fue calificada de manera negativa con un 54%, asimismo, los trabajadores expresaron sentirse inconforme con la dimensión reconocimiento ya que lo calificaron con 55% de insatisfacción. Con respecto a la igualdad laboral, la mitad de los trabajadores manifestaron sentirse satisfechos y el otro 50% lo califican de manera negativa. En lo que respecta a la satisfacción a la labor que desarrollan, manifestaron un nivel de insatisfacción de 55%, también mostraron un gran número (82%) de insatisfacción con la oportunidad de crecimiento. Manifestaron una gran inconformidad en pago recibido, ya que calificaron el tamaño de satisfacción con el vínculo de retribución con el 91% de insatisfacción. Los trabajadores manifestaron satisfacción con el área de trabajo en 66% y con la manera que realizaron la labor con 54% de satisfacción. Se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la muestra investigada.

Bueso (2016), realizó una investigación titulada “La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte”, Honduras - 2016. La metodología fue de enfoque cuantitativa, el nivel fue descriptiva y relacional, el diseño fue la no experimental y corte trasversal. El objetivo del proyecto era medir la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral de mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan. Se concluyó que la empresa ha tenido avances positivos, en los elementos de liderazgo, trabajo en equipo y motivación. Teniendo importantes retos y oportunidad de

mejora en cuanto a los elementos de comunicación, capacitaciones, beneficios, condiciones laborales y desarrollo profesional, comparado a las empresas de clase mundial. En conclusión, el estudio planteó una propuesta para abordar de forma estratégica, cada uno de los aspectos evaluados, implementando planes de acción y varios proyectos orientados a mejorar el recurso más sensible y valioso de la organización como es: su Capital Humano.

2.2. Antecedentes nacionales

Quispe (2015), realizó un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y el nivel fue descriptivo-correlacional, el diseño fue no experimental y corte transversal. La muestra fue censal estableciéndose como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores. El objetivo fue establecer el nivel de vinculación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Con el objetivo de suministrar a la gerencia de la organización, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o de mejora; se realizó un cuestionario estructurado, tipo escala Likert, para evaluar el clima organizacional, conformado por 21 ítems que corresponde a 5 tamaños, y para evaluar la satisfacción laboral, conformado por 14 ítems que corresponde a dos tamaños, validados por 3 expertos en la materia. La evaluación de confiabilidad de los instrumentos fue un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional fue de 0.796 y satisfacción laboral fue de 0.721 y ambos confiables. La hipótesis principal indicaba que existía vínculo entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluyó que hay vinculación significativa de manera positiva

entre el clima organizacional y satisfacción laboral. En cuanto a las hipótesis específicas se demostró que los tamaños de clima organizacional: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de gran manera con la satisfacción laboral, a pesar que no se halló vínculo entre el tamaño remunerado con la satisfacción en el trabajo en la Asociación para el Desarrollo Empresarial Apurímac.

Vargas (2015), realizó un estudio titulado “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo 2015. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo y nivel descriptivo-correlacional, muestra fue de 87 trabajadores. El objetivo fue medir el tamaño de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en la empresa, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que colaboraron a evaluar cada variable en la escala Likert, fundamentándose en los tamaños de satisfacción laboral indicadas por Robbins, S. y Judge, T. y tomando como guía de la teoría del clima organizacional de Likert, cuya hipótesis fue la afectación de la satisfacción laboral en el clima organizacional. Se concluyó que la afectación de la satisfacción laboral en el clima organizacional se positivamente ($r = 0.452$), con un diminuto (20.39%), de tal forma se debe considerar demás aspectos que perjudicarían el buen crecimiento del clima organizacional de la organización.

Cercado, K. y Gonzales, K. (2016), realizaron la investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016”. La metodología utilizada fue cuantitativa, relacional y diseño no experimental y transversal. El objetivo principal fue establecer el vínculo entre el clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio se

realizó con una muestra de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Tarapoto, se trabajó con una muestra de 101 trabajadores dependientes entre veinte a más años de edad, quienes desempeñaban distintos puestos administrativos en la empresa. Se empleó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de satisfacción Laboral (1999). Se concluyó una correlación entre la dimensión personal y satisfacción laboral es positiva y altamente significativa, ($r = .901$; $p = .000$). Asimismo, en la dimensión involucramiento se halló el vínculo altamente significativa ($r = .887^{**}$; $p = 0.00$), esto indica que a mayor involucramiento mayor será la satisfacción en el trabajo. Al correlacionar la variable predictora y de criterio se arrojó que no hay correlación entre las variables de la investigación ($r = 0,130$; $p = 0,195$), concluyendo que el clima laboral guarda vinculación en la satisfacción laboral en la muestra de estudio.

Castillo (2014) realizó un estudio titulado “Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada”, en la Universidad Católica del Lima-Perú, 2014. La metodología utilizada fue enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. El objetivo principal fue establecer el vínculo entre 3 variables: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. La muestra fue de 100 empleados entre 25 a 40 años de edad, ocupando diferentes niveles jerárquicos en la institución, en la ciudad de Lima-Perú, los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca, y satisfacción laboral (r : entre .40 y 58, $p < .01$). Con los resultados obtenidos se concluyó que existen en los distintos conjuntos jerárquicos, diferencias entre las variables de estudio. Del mismo modo destacó que los resultados obtenidos al verificar los diferentes puestos de jerarquía, los empleados encontrados en el nivel de puesto alto obtienen mayor motivación intrínseca e identificada y también se encuentran más

satisfechas laboralmente, de igual forma señaló que en este grupo, el clima laboral es observado de mejor manera, de tan forma que la relación existentes en las tres variables es consistente. Asimismo, consideró que el grupo de puesto medio mostró un gran vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y no con la motivación intrínseca, concluyendo que la gerencia de la organización influyen en esta área planes de motivación, fomentando a los trabajadores su motivación intrínseca y de esta manera invertir de mejor forma sus actividades laborales.

Alfaro (2012), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” Lima y Callao 2012. La metodología fue de enfoque cuantitativo, el nivel fue nivel descriptiva-comparativo diseño no experimental, la muestra fue de ochenta y dos, ciento veinte y seis y ciento sesenta y un empleados de las 3 municipalidades en estudio. El objetivo fue evaluar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” Palma, 2005), que tiene cuatro factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o Social, y beneficios económicos. Se concluyó que no existe grandes diferencias en el tamaño de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio; también, que se encuentran diferencias significativas por condición laboral en relación al tamaño de satisfacción en sus diferentes aspectos.

Calcina (2015), realizó un estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012“. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicativo, tipo y nivel descriptivo y diseño no experimental y de corte transversal. La población estaba

compuesta por 35 enfermeros. El objetivo fue hallar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios del clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado con el debido permiso. Resultados: del 100% en el clima organizacional 71.4% fue nivel regular y 28.6% fue nivel muy bueno. Respecto a la dimensión responsabilidad fue 60%, en la dimensión recompensa fue 83%, en la dimensión apoyo fue 83%, en la dimensión estándares de desempeño fue 51%, y en la dimensión conflicto fue 83% que manifestaron que el nivel fue regular; seguido de un 57% que expresa que fue nivel buena en la dimensión estructura, el 57 % fue en la dimensión riesgo, el 37% fue en la dimensión calor y el 71% fue en la dimensión identidad. Según la satisfacción laboral el 85.7% fue nivel media, el 8.6% fue nivel alta, y el 5.7% fue nivel baja. Respecto al factor condiciones físicas y materiales fue 68.6%, en beneficios laborales fue 57%, en políticas administrativas fue 91.4%, en relaciones sociales fue 91.4%, en desarrollo personal fue 68.6%, en desempeño de las tareas fue 77.1%, en relación con la autoridad fue 62.9%, y mayoría expresan que la satisfacción fue media. Se concluyó que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría fue regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y una estadística alta indica que fue nivel muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En lo referente a la satisfacción laboral el más alto porcentaje y la mayoría expresan que fue media referente a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desempeño personal y desarrollo de las actividades.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Variable: Satisfacción laboral

Definiciones

Según Pintado (2011), la satisfacción laboral es una actitud del colaborador frente a su propio trabajo, dicha actitud está fundamentada en los valores y convicciones que el empleado manifiesta en su labor. Es el nivel en que un trabajador se siente identificado con su institución, con sus objetivos, aspiraciones y deseos, etc. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral de la institución. Los elementos que son los sueldos, remuneraciones, gratificaciones, motivaciones y procedimientos para ascender deberían ser equitativos y no ambiguos y deberían estar conforme a las necesidades y expectativas de los colaboradores.

Según Ivancevich et al (2007) indican que la satisfacción en el trabajo es una actitud de las personas hacia su trabajo y se deriva de la apreciación que posee de sus tareas y el nivel de compromiso entre la persona y la organización.

Según Luthans (2008) la satisfacción laboral es como un requisito que incorpora reacciones y/o actitudes cognitivas, afectivas y analíticas y determina que es un “modo de emociones atrayente o de manera positiva que nace de la apreciación de la labor o la práctica laboral”.

Según Robbins y Judge (2009) la satisfacción laboral es “un sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una apreciación de sus características”²⁶.

La satisfacción laboral es “el resultado de la apreciación de los trabajadores y lo gratificante que su trabajo suministra lo que le parece resaltante”.

Según Griffin y Moorhead (2010) la satisfacción laboral es “el nivel en que un individuo se halla de manera gratificada o satisfecha por la labor”.

Según Alles (2010) La satisfacción laboral es definida como “la agrupación de sentimientos y emociones en virtud de que los trabajadores sienten su labor”.

Según Griffin (2010) un trabajador satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a realizar buenas contribuciones y a permanecer con la organización. En cambio, un trabajador insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, puede experimentar estrés que interrumpa a los demás colaboradores de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo.

Según Chiavenato (2009) todas las instituciones con éxito fomentan poseer grandes áreas de trabajo de manera agradable para los colaboradores. El buen nivel de satisfacción laboral se vuelve atractivo en atraer nuevos intelectos y a mantenerlos, a mantener saludable el clima en la organización, a motivar a sus trabajadores y a alimentar su compromiso.

Según Arbaiza (2010) la satisfacción es una impresión que abarca buenas actitudes a actividades y roles que un colaborador efectúa en su trabajo. Hay elementos para que un colaborador se sienta satisfecho(a) o insatisfecho(a) en su sitio laboral.

Teorías sobre la satisfacción laboral

Arbaiza (2010) indica que las teorías de satisfacción laboral guardan una estrecha relación con las teorías de motivación, se describirán las más principales:

A mayor el valor de las remuneraciones que el colaborador desea tener, elevada es la satisfacción laboral y elevado será el tamaño que pretenda por parte del colaborador (March & Simon, 1958: p32). En base a estas ideas, la satisfacción o insatisfacción de un colaborador puede ocasionar una crecida o reducción en su tamaño de rendimiento. Esta teoría acentúa la relevancia de la teoría de las expectativas propuesta por Vroom (1979). Igualmente, es relevante que los procesos administrativos en las instituciones detallen los objetivos por los que se fundamentara la obtención de motivaciones por parte de los colaboradores.

- Teoría X/Y, McGregor (1960) observaba que los colaboradores se hallaban más satisfechos cuando en la institución había un clima de mayor libertad y flexibilidad, se basa en una vigilancia abierta y participativa. Este autor indicaba dos teorías:

- Teoría X, indica que los colaboradores no les gusta la labor y deberían ser impuestas y controladas para cumplir con los objetivos de la institución.

- Teoría Y, indica que los colaboradores tienen un interés intrínseco en su labor y que requieren proceder a su manera.

Para McGregor (1960) la mejor opción es la teoría Y, indica acoger todas las instituciones. También, el autor asume que la satisfacción de las necesidades superiores de los colaboradores en su labor, equivale a su motivación. Además McGregor se basa en la teoría de la satisfacción de Necesidades de Maslow, pero aglomera las necesidades en tres niveles y no en cinco como lo había determinado Maslow.

La teoría Y fue investigada por Lorsh y Morse (1974) quienes la llamaron teoría de la contingencia. Plantearon que los colaboradores poseían diferentes necesidades al momento de laborar en una institución, ya que buscan es conseguir factores competitivos, y será llenado de distinta forma por cada individuo. Es mayor la satisfacción laboral cuando el impulso competitivo ocasiona un sentimiento de manera eficaz en el desempeño.

La Teoría de Lawler y Porter (1968), la satisfacción de los colaboradores está en virtud del valor y motivación y es efecto de la labor efectuada, por tal razón es importante diferenciar entre recompensas intrínsecas y recompensas extrínsecas.

- Las recompensas intrínsecas, son aquellos vinculadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.

- Las recompensas extrínsecas, son aquellas controladas por la institución, como el sueldo, escalamiento, el status, entre otros.

Estas recompensas no se encuentran vinculadas con la satisfacción, el colaborador determina lo que se considera justo, un colaborador puede sentirse satisfecho así se le otorgue una remuneración reducida, si cree que la cantidad es justa que merece. Este modelo propone una sugerencia en la que el tamaño de rendimiento viene a ser uno de los determinados de la satisfacción laboral, por lo que significa las remuneraciones. Se debe analizar las apreciaciones subjetivas de los colaboradores, cuando se establece la satisfacción o insatisfacción en su labor.

La Teoría Z, Ouchi (1982), manifiesta que se puede utilizar ciertos resultados de los métodos japoneses a las empresas americanas, certifica que puede aplicarse en las instituciones de occidente en los círculos de calidad, que son una diminuta agrupación de colaboradores que coordinan la identificación y análisis de problemas, y para proponer posibles soluciones. Estos círculos de calidad motivan a los colaboradores, que pueden participar y satisfacer las necesidades superiores. Los factores motivadores de Herzberg que son tres principios: la confianza, la atención a las relaciones humanas, y las relaciones sociales estrechas. La clave para que una institución pueda obtener mayor productividad, es involucrar a los colaboradores en el proceso. Cuando se tienen objetivos y metas en común, realizar trabajo en equipo y la satisfacción por actividades efectuadas son propiedades importantes de esta teoría, ya que se busca mejorar el rendimiento laboral.

Teoría de los dos elementos, según Herzberg et. al (1959), se basa en la teoría de Maslow y realizó una teoría al detalle de motivación en el trabajo. A diferencia de Maslow, Herzberg lideró una investigación de motivación muy divulgada sobre 200 contadores e ingenieros empleados por empresas de Pittsburgh, Pensilvania y sus adyacencias. Utilizó la técnica de incidentes críticos para conseguir información para

evaluación. Se formularon dos preguntas a los profesionales que colaboraron en la investigación:

- Cuando se sintió particularmente bien en su trabajo, ¿qué lo estimuló? y
- cuando se sintió sumamente mal en su trabajo, ¿qué lo afligió? Los resultados arrojados de esta técnica de incidentes críticos fueron atractivos y bien coherentes. Las emociones agradables expresadas se relacionaron con vivencias de trabajo y el contenido. Las emociones desagradables expresadas se relacionaron normalmente con los elementos adyacentes en el trabajo, es decir el contorno de trabajo.

Al estructurar en tablas estas sensaciones agradables y desagradables expresadas, Herzberg determinó “que los elementos que ocasionan satisfacción se vinculan con el contenido de trabajo y los que causan insatisfacción se relacionan con el entorno laboral. Herzberg estableció motivadores a los elementos que ocasionan satisfacción y factores de higiene se refiere a factores que son preventivos; en la teoría de Herzberg, los elementos de higiene son los que evitan la insatisfacción. En conjunto, los motivadores y los elementos de higiene se entienden como teoría de los dos factores de la motivación de Herzberg (1959).

Factores de higiene: Política y administración, supervisión, aspectos técnicos, salario, relaciones interpersonales, supervisor, condiciones laborales.

Factores motivadores: Logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad, avance.

Herzberg (1959) esta teoría denominada también teoría de motivación e higiene, se sustenta a partir de los resultados obtenidos por Herzberg y su equipo en un estudio realizado en un grupo de trabajadores al que se le plantearon las siguientes preguntas ¿qué es lo que espera la gente de su trabajo? Así mismo se les pidió que describieran de manera minuciosa las ocasiones donde se sintieran bien o mal en relación al trabajo.

A partir de las respuestas dadas, se formularon dos conjuntos de variables: de motivación y de higiene. Los variables o factores de higiene están vinculados con elementos externos al individuo y con sus requerimientos primarios. Incluyen aquellas situaciones laborales que involucran a los colaboradores, el entorno laboral, las políticas de la empresa, el sueldo, las prestaciones sociales, normas y procedimientos, etc. Cuando estos elementos son positivos, no permiten la insatisfacción y cuando son inadecuadas, la fomentan.

Los factores de motivación, son aquellos factores que pasan internamente en el individuo y están vinculados con las 55 necesidades secundarias. Tienen vinculación con la posición y producen una satisfacción a tiempo prolongado. Estos factores pueden ser la libertad para efectuar una actividad, autoanálisis del desempeño, el triunfo, el reconocimiento, el crecimiento, etc. Al momento que estos elementos son insuperables, incrementan la satisfacción y cuando son inseguros, terminan con ella. Ambos factores vendrían a ser las causas principales de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Según Chiavenato (2009) “la motivación del individuo en el área laboral tiene que ver con dos elementos con estrecha vinculación: Los elementos de higiene que son las situaciones laborales asociados al individuo. Incorpora la estructura y el entorno y abarca situaciones físicas, el sueldo y las prestaciones sociales, las políticas de la empresa, la forma de liderar, el clima en el trabajo, la vinculación entre la conducción y los trabajadores, las normas y procedimientos, opciones de desarrollo, la vinculación con los compañeros de trabajo, entre otros. Son el contexto del trabajo.

De manera práctica, son elementos empleados como tradición por las instituciones para incentivar a los colaboradores. Sin embargo, los elementos de higiene tienen una capacidad diminuta para afectar en las personas. La palabra “higiene” denota una actitud preventiva y profiláctica. Estos elementos cuando son excelentes previenen el

sentido de sentirse insatisfecho, ya que su intervención en la conducta no muestra subir de manera ganancial ni que perdure en el tiempo, la satisfacción del individuo. De manera tal, son inseguros cuando provocan insatisfacción. Los elementos de insatisfacción encierran: sueldo recibido, prestaciones sociales recibidas y situaciones físicas de trabajo y confort.

Los elementos de higiene se encuentran vinculados con factores externos a la persona y con sus necesidades primarias.

Los factores motivacionales, provocan una remuneración duradera y eleva la productividad de gran manera. Al obtener elementos motivacionales que sean de forma óptima suben la satisfacción de los trabajadores y al ser débiles desaparecen. Los elementos de satisfacción son: disposición total de las destrezas de la persona, toma de decisiones, responsabilidad laboral, definición de metas y objetivos laborales y el autoanálisis de cumplimiento.

Los elementos de higiene: son las situaciones que abarcan al trabajador en su área laboral, considerando los factores físicos y ambientales laborales. Los elementos de higiene incluyen una capacidad bien diminuta para afectar en la actitud de los trabajadores, denotan su actitud preventiva y señalan que se dedican a prevenir la insatisfacción en el ambiente o advertencias grandes que pudiesen afectar su estabilidad. Al ser estos elementos de manera óptima, se previene la insatisfacción; establecen el contexto del puesto y denotan: situaciones y ambiente laboral, políticas de la organización y de la administración, vínculos con el supervisor, sueldos, estabilidad en el puesto de trabajo, vínculos con los compañeros de trabajo, estatus y la seguridad. (Franklin & Krieger, 2011: 42).

Los elementos de motivación, denotan el contenido, actividades y deberes vinculados con el puesto de trabajo. “Provocan un sentido de satisfacción prolongada en

el tiempo y un incremento de la productividad bastante elevada de los niveles normales. Incluye sentido de realización, desarrollo y reconocimiento profesional, en virtud de la realización del trabajo que significa una competencia laboral. Al ser los elementos motivacionales de manera óptima sube la satisfacción de gran manera; al ser reducidos ocasionan abandono de la satisfacción y se denominan “factores satisfacción”. Denotan el contenido del puesto de trabajo, incluyendo: reconocimiento, buena labor, encomendar responsabilidad, toma de decisiones de manera libre, subidas de puestos de trabajo, uso de las capacidades del trabajador, planteamiento de objetivos y análisis vinculados con los mismos, simplificación de cargo, ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente), posibilidad de crecimiento de profesión y adiestramiento (Franklin & Krieger, 2011: 44).

Efectos de la satisfacción e insatisfacción laboral en las organizaciones

Según Arbaiza (2010) Cuando un individuo muestra satisfacción se muestra en el comportamiento. Además, cuando un individuo muestra insatisfacción se producen efectos de carácter personal, como de carácter organizacional²⁸.

El ausentismo: formulan que hay un vínculo directo entre la satisfacción del trabajo y el ausentismo, pero que este vínculo no es fuerte. Esto significa una enorme disputa económica para las empresas. Es importante resaltar que el ausentismo no necesariamente significa insatisfacción, también pueden ocurrir diferentes razones (Wanous, 1990:32).

El abandono: un elemento que se relaciona con la insatisfacción en el trabajo. Ocurre por el trabajador, si el mismo siente insatisfacción y quiere dejar el trabajo, o también si la organización toma la decisión de despedirlo. Para los dos casos, el reemplazar a un trabajador significa más costos para la empresa, por los adiestramientos y

entrenamiento (Wagner & Elejabarrieta, 1994: 50). El vínculo existente con el abandono y la insatisfacción es muy notorio en relación con el ausentismo.

Las protestas: son trabajadores con sentido de insatisfacción que pudieran provocar siempre reclamos a dirección y hacen manifestaciones de manera individual o grupal, lo que representa pérdidas a la empresa (Griffin & Bateman, 2000: 99-102).

Comportamientos inadecuados: Indican que la insatisfacción en el trabajo provoca actitudes en trabajadores, como la ingesta de drogas, robos en el ambiente laboral, una mala forma de socializar, sabotaje e impuntualidad. También, el trabajador conscientemente pierde tiempo en actividades ociosas (Mangione & Quinn, 1975: 114-116).

Productividad: indican que el vínculo entre productividad y satisfacción laboral no siempre es positivo, en tal sentido, no todos los individuos con satisfacción son productivos, también hay diferentes elementos que afectan en la productividad⁴¹.

También indican que pasa diferente, si un trabajador es productivo, se siente satisfecho, como señala (Greene & Clark, 1972: 548-552).

El efecto que tienen los empleados satisfechos e insatisfechos en el lugar de trabajo.

Al gustarle a los colaboradores su labor existen efectos y cuando se molestan. Una estructura teórica sobre las actitudes de salida: voz, lealtad, negligencia, es necesario para entender los efectos de la insatisfacción²⁶. La estructura de estos cuatro resultados, que establecen una de la otra en par de tamaños: constructiva/destructiva y la activa /pasiva. Los resultados se definen a continuación:

Salida: forma de comportar conducido a salir de la empresa, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

Voz: realizar de manera activa y constructiva de mejorar las condiciones, también con opiniones de mejoramiento, evaluación de sucesos con supervisores y sindicatos.

Lealtad: Pausado, pero con entusiasmo de que las situaciones cambien a mejor, conversando por la empresa ante quejas del exterior y con la entereza de que la gerencia se encuentra “realizando las cosas bien”.

Negligencia: Posibilitar de manera pasiva que las situaciones se pongan peor, con ausentismo o siendo siempre impuntuales, esfuerzo reducido y gran nivel de equivocación.

La forma de comportar de salida y negligencia incluyen nuestras variables de desempeño: productividad, ausentismos y rotación. No obstante, esta técnica coloca en los resultados de los trabajadores la forma de comportar de de voz y lealtad, que se consideran como forma de comportar constructivos que indican que los individuos soportan condiciones no agradables y activen las situaciones laborales satisfactorias.

Evaluación de las dimensiones de la satisfacción laboral

Según Luthans (1958) “indica que hay varios elementos que afectan la satisfacción en el trabajo. El cuestionario indica que existen 6 dimensiones que explicarán la satisfacción laboral que son:

El trabajo mismo es el contenido laboral es un recurso relevante de satisfacción en el trabajo. A un nivel más pragmático, algunos de los puntos más fundamentales de un buen trabajo, conocidos a través de encuestas al pasar el tiempo, denotan una labor de desafío e interés; de igual forma una encuesta dio a conocer que el crecimiento de la profesión significaba más importancia para trabajadores de todas las edades (March & Simón, 1958:43).

El pago es importante considerar que los salarios son elementos de interés, aunque de manera compleja, y de varias dimensiones de la satisfacción en el trabajo. La remuneración económica no solo satisface las necesidades básicas, también satisface las de nivel superior. Cada vez más los trabajadores opinan que el pago es un símbolo de como la gerencia ve su aporte ante la empresa (March & Simón, 1958:47).

Oportunidades de promoción son las oportunidades de promoción tienen una consecuencia de variación en la satisfacción en el trabajo, ya que las promociones toman varias maneras y poseen grandes remuneraciones. Por ejemplo, los trabajadores que son subidos de cargo en relación a su tiempo en la empresa, sienten con regularidad satisfacción en el trabajo, pero no es la misma como los que son considerados en virtud a su desempeño. También, una promoción con un incremento de salario de 10% no es tan satisfactoria como una con un incremento del 20%. Estas diferencias explican la razón de que las promociones de alta gerencia son más satisfactorias que las promociones en otros puestos de la empresa. De igual manera, con la promoción de las empresas y las técnicas de delegar supervisión, la promoción, por la escala de la corporación a nivel jerárquico, no está disponible como tiempo atrás. Los trabajadores que actúan en el actual paradigma, conocen que las promociones que están usual no se encuentran a disposición, de igual manera no son requeridas. Un lugar laboral positivo y las opciones de desarrollo intelectual y mejorar los conocimientos tienen más importancia que las opciones de promoción (March & Simón, 1958:54).

Supervisión es otro recurso moderado y relevante de la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, actualmente hay par de dimensiones de forma de supervisar que afectan en la satisfacción en el trabajo. La primera se ubica en los trabajadores y es evaluado de acuerdo al nivel en el que un supervisor obtiene un interés personal y toma preocupación por el trabajador. Se expresa normalmente en observar el desempeño del

trabajador. Otorgarle recomendaciones, ayuda y relacionarse personalmente y oficialmente. La segunda se ubica es la integración, compuesta por los gerentes que posibilitan a sus trabajadores influir en decisiones que aquejan sus mismos trabajadores. Mayormente, esta técnica ocasiona satisfacción elevada (March & Simón, 1958:55).

Grupo de trabajo es el entorno del equipo laboral y posee consecuencias en la satisfacción en el trabajo. Los compañeros de trabajo, colaboradores, son un recurso moderado de satisfacción para trabajadores. El equipo laboral, en especial un equipo “en unión”, fomenta el apoyo, bienestar y consejo para demás trabajadores. El proyecto señala que los equipos que necesiten gran interdependencia entre demás trabajadores para realizar la labor poseen gran satisfacción. Un gran equipo laboral realiza una mejor labor. No obstante, este elemento no es requerido para la satisfacción en el trabajo. De otra manera, hay la situación diferente (no es fácil entrar en gracia con las personas), este elemento ocasiona un recurso de manera negativa en la satisfacción en el trabajo. También, el proyecto ejecutado por medio de las culturas señala que si los trabajadores colocan resistencia a los demás trabajadores, habrá menos satisfacción que si aceptaran ser parte de ellos (March & Simón, 1958:49).

Condiciones de trabajo son aquellas que ocasionan un efecto moderado en la satisfacción en el trabajo. Si las situaciones laborales son buenas (entorno aseado y agradable), al personal le es más fácil realizar su labor. Si las situaciones laborales son malas (entorno con calor y ruido), al personal se le dificulta llevar a cabo sus actividades. Es por ello, que las consecuencias de las situaciones laborales en la satisfacción en el trabajo son muy parecidas al del equipo laboral. Si son buenas situaciones existirá o no problemas de satisfacción; si son malas condiciones, probablemente existirá (March & Simón, 1958:56).

El cuadro de factores laborales y sus efectos sobre la satisfacción de los empleados (Arbaiza, 2010:26).

Factores laborales	Efectos
1.El trabajo en sí <ul style="list-style-type: none"> • Implica retos • Implica exigencias físicas • Implica interés personal 	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo es desafiante y el empleado lo realiza con éxito es satisfactorio. • El trabajo agobiante es insatisfactorio. • El trabajo interesante es satisfactorio.
2.La estructura de gratificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Las gratificaciones son equitativas, es satisfactorio.
3.Las condiciones del trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Físicas • Logro de objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas, es satisfactorio. • Si las condiciones de trabajo promueve el logro de objetivos, es satisfactorio.
4.La propia persona	<ul style="list-style-type: none"> • Si la persona mantiene alta su autoestima, es satisfactorio.
5.Otras personas	<ul style="list-style-type: none"> • Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio.
6.Organización y administración	<ul style="list-style-type: none"> • Si la organización posee políticas que ayuden a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio.
7.Prestaciones adicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados.

Figura 1. Factores y efectos laborales, según Landy, F.J. (citado en Arbaiza L.) Psychology of behavior.

Según Palma (2010) “requiere un levantamiento del comportamiento laboral, observando que tan bueno o malo responde el empleado a sus tareas. Específicamente puede observar que tan agradable está en relación a las siguientes dimensiones:

Significación tarea es la buena actitud laboral en virtud a capacidades relacionadas a que a labor individual consigue esfuerzo, desarrollo, igualdad y/o contribución (Palma, 2003:6).

Condiciones de trabajo es análisis laboral en virtud a factores o normas que establecen las tareas del trabajo (Palma, 2003:6).

Reconocimiento personal y/o social es la manera analítica de la labor en virtud al estudio personal o de individuos asociados a la labor, en virtud al triunfo laboral o las consecuencias de los mismos (Palma, 2003:6).

Beneficios económicos es la manera de la labor en virtud a factores motivacionales o remuneraciones económicas como resultado del compromiso en la actividad (Palma, 2003:6).

La escala se establece con la técnica de Likert y está compuesta por 27 ítems de manera positiva como negativa.

2.2.2. Variable: Clima organizacional

Definición

Según Goncálves (2000) “para entender bien la teoría de clima organizacional se requiere indicar los siguientes factores:

El clima es referido a las especificaciones del entorno laboral. Las especificaciones son consideradas de manera directa o indirecta por los colaboradores que se desarrollan en ese entorno laboral. El clima, tiene consecuencias en el comportamiento en el trabajo. El clima, es una variable que media entre los elementos; el sistema de la organización y el comportamiento personal.

Estas especificaciones organizacionales son duraderas, se diferencian de una empresa a otra, y de un área a otra dentro de una misma organización. El clima junto con las estructuras y especificaciones de la organización, y las personas que la conforman, asocian un sistema muy enérgico.

El clima organizacional consigue la mejora continua del ambiente de trabajo, para conseguir la productividad sin dejar de considerar a los colaboradores. El entorno donde un colaborador desarrolla su actividad a diario, la forma de tratarse con demás personas de la empresa y con los clientes, son factores que la conforman lo que se señala como clima organizacional.

Según Chiavenato (2000) es el entorno de manera interna que hay con los trabajadores de la organización, está muy relacionado al nivel de entusiasmo de los colaboradores, y señalan de forma específica las características incentivas del entorno laboral, son todos los factores de la empresa que lleva diferentes tipos de incentivos en

los trabajadores. Propone que los seres humanos tienen la responsabilidad de adaptarse a un número de posturas para llenar sus necesidades y conseguir una equidad de las emociones, es indicado como adaptación, donde no solo se indica a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, también a la necesidad de estar en un grupo de la sociedad.

El clima es un factor interno de la organización que se encuentra conformado en unos recursos que restringen el modelo de clima en donde trabajan los colaboradores; el clima laboral, está conformado por factores como:

- El factor personal de los colaboradores en el que se denominan actitudes, apreciaciones, personalidad, valores, conocimiento y el estrés que sienten los colaboradores de la empresa.
- Los grupos internos de la empresa, su estructura, procesos cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades y esfuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, dominio, forma.
- La estructura con sus altas y bajas dimensiones.
- Los procesos de las empresas, análisis, motivación, comunicación y toma de decisiones.

Estos factores establecen como rinden los colaboradores en virtud de cómo alcanzar las metas, satisfacción profesional, calidad laboral, su modo de comportar en el equipo de trabajo, moral, unión organizacional en la producción, eficacia, motivación, adaptación, crecimiento y supervivencia.

El clima organizacional son las apreciaciones de los trabajadores de la empresa en relación al trabajo, el entorno laboral en que se da, el vínculo interpersonal y los

distintos compromisos de manera formal e informal que afectan al trabajo (Ministerio de Salud del Perú, 2009:10).

Síntomas de un mal clima organizacional

Según Goncálves (2000):

- El supervisor te molesta y a demás compañeros.
- No existe trabajo en equipo, siempre se busca un culpable, no solucionar la situación.
- Tu supervisor inmediato o demás colaboradores, con regularidad se llevan los méritos de tu labor.
- Exceso de trabajo sin reconocimiento o remuneración extra.
- A pesar de que existen normas, ninguna persona las cumple.
- Se crean rumores, chismes y acusaciones.
- El supervisor se encuentra en ausencia o no está pendiente de sus actividades.
- Ocurre que las personas improductivas nunca serán relevadas, al contrario, personas potenciales son despedidas o se van.
- Los compañeros de trabajo tienen actitudes agresivas o se molestan con sencillez, las personas no son comunicativas ni respetuosas.
- No hay plan de crecimiento, incorporación o adiestramiento.
- Los trabajadores inadecuados reciben ascensos.
- La comunicación no es eficiente, los trabajadores no saben sus roles y por ende no se sabe qué esperar.

Causas y efectos según el tipo de clima organizacional

Según Goncálves (2000):

a) Clima autocrático o negativo

Causas:

- Empresas muy grandes con gran cantidad de trabajadores.
- Organizaciones centralizadas y jerarquizadas.
- Políticas con restricciones sobre las formas de comportarse del trabajador.
- Falta de entusiasmo
- Sueldos pequeños, malas políticas, medidas de disciplinas consideradas como injustas, condiciones físicas laborales desfavorables, tensión, presión, descontento, frustración, incertidumbre, insatisfacción y falta de reconocimiento.
- Liderazgo explotador, agresivo y en busca de objetivos personales.
- Distanciamiento, pesimismo, agresividad.

Efectos:

- Conformidad y falta de compromiso,
- Escasa creatividad del trabajador
- Produce en el trabajador sensaciones de opresión
- Bajo rendimiento
- Sindicalización, robo, vandalismo, quejas, huelgas, tasa alta de eventos no deseados, rotación y ausentismo.
- Problemas entre superior y subordinado, descontento y falta de compromiso.
- No hay cumplimiento de los objetivos, baja productividad, afecta procedimientos organizacionales.

b) Clima participativo o positivo**Causas:**

- Organizaciones creadoras y con innovación

- Administración por objetivos, buen funcionamiento de los procesos, estructura establecida y actitudes positivas.
- Proceso de análisis del rendimiento y delegación de tareas. Comunicación ascendente, descendente y lateral.
- Coincidencia de los objetivos y reglas del equipo de trabajo con los de la empresa.
- Satisfacción, entusiasmo, optimismo y líderes enfocados en las relaciones interpersonales.
- Gerencia productiva de reclamos, índice de roles, sistema de comunicación ascendente, descendente y lateral
- Planes de seguridad e higiene laboral, mantenimiento de equipos y el área laboral.
- Los trabajadores consiguen en las partes de la organización, resultados a sus necesidades que benefician su crecimiento.

Efectos:

- Colaboradores con ganas de participar
- Incremento del rendimiento y productividad.
- El colaborador se encuentra enfocado a emplear y establecer sus capacidades.
- Se saben las respuestas y objetivos de la institución.
- Actitud favorable de los trabajadores y logro laboral.
- Sensación de inclusión a la empresa y sus metas, fomenta el trabajo en equipo y las relaciones sociales.
- Salud laboral, apertura a un recurso informativo y reducción de conflictos
- Índice pequeño de eventos no deseados
- Motivación

Características del clima organizacional

Según Goncálves (2000) el clima denota a las propiedades del entorno de trabajo en que se desarrollan los trabajadores, estas propiedades pueden ser de manera externa o interna. Entre las propiedades más importantes se encuentran:

- Son notadas directa o indirecta por los trabajadores que se desenvuelven en esa área, establece el clima organizacional, porque cada trabajador posee una apercpción diferente del área de trabajo.
- El clima organizacional es un cambio temporal en la forma de actuar del individuo y se deben a varios puntos: Días finales del cierre anual, reducción del personal, aumento de los sueldos, entre otros. Por ejemplo al incrementar la motivación se posee un incremento en el clima de la organización debido a que existe entusiasmo laboral, y al bajar el entusiasmo este baja de igual forma, ya sea por frustración o por

v5rtfgggg40073

Tipos de clima organizacional.

Según Brunet (1999) establece cinco tipos de clima organizacional, en las diferentes fases de crecimiento en la empresa, como resultado a las tensiones de manera interna y externa, pero lo importante es una mezcla de dos o más de los cinco tipos de clima:

- Clima rutinario: Señala actividades fortuitas, sin rumbo, apáticas e impersonales. Las relaciones están señaladas por sentimientos negativos. Los empleados realizan sus actividades ya que confían que la labor no posee importancia y no interesa.
- Clima orientado para la tarea: Es “la labor bien realizada desde un principio”. Señalada por labores de manera sistémica y controlada, los trabajadores se analizan de manera constante hallando eficacia, y los supervisores generan control en el momento y manera de realizar las actividades de manera consistente. Estos trabajadores consideran que tienen cargos relevantes y poseen una gran motivación al realizar bien su labor.

- **Clima de apoyo mutuo:** Indica el intercambio de amistad, simpatía y preocupación entre los trabajadores. Las tareas y requerimientos poseen poca relevancia y, en general, los trabajadores responden las unas a las otras como iguales.
- **Clima práctico:** Indica cooperación y sociabilidad. Posee relaciones a un grado que permita al trabajador consensuar las unas con las otras, y al ocurrir esto, que dejan a la gran parte un sentimiento agradable y realizando bien su labor. Los problemas los son resueltos por el trabajador, a menos que influya a varias personas de la empresa, de esta manera laboran de manera grupal para mejorar.
- **Clima propósito:** Indica la tarea supervisada de los trabajadores, abierta al análisis y afectación. Los trabajadores poseen un sentimiento de alcance común y establecen una gran responsabilidad con ese objetivo y en virtud a los trabajadores. Los problemas son considerados como opciones para el mejoramiento, por ende, que se puedan desarrollar. Los trabajadores podrían tener gran motivación con la calidad de sus compromisos como con la calidad de lo que ocurren en conjunto. Se observa una evidente diferencia entre los tipos de climas que existen en una empresa, son relevantes; ya que de esta forma se debe visualizar que tipo de clima se conduce, y poder reaccionar y cambiar la situación si se requiere, por el bienestar de la organización.

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Clima Organizacional.

Es el conjunto de características duraderas que denotan una empresa, la diferencian de otra y afectan en la manera de comportar de los individuos que la representan. (Dessler, 1993:181)

Satisfacción Laboral.

Es la respuesta de la apreciación de los colaboradores de lo bien que su labor otorga lo que creen relevante (Palma, 2003:10).

Estructura

Esta escala indica la apreciación que poseen los trabajadores de la empresa sobre el número de normas, procedimientos, trámites, reglas, obstáculos y demás puntos que deben vivir en el desarrollo del trabajo. La respuesta de manera positiva o negativa, será cuando la empresa es burocrática, a diferencia de la importancia del cargo en un entorno laboral libre, informal y poco estructurado o jerarquizado (Litwin & Stringer, 1968:12).

Responsabilidad

Es la apreciación de los trabajadores de la empresa sobre la independencia en la toma de decisiones. Es la forma en que el liderazgo recibido es de manera general y no pequeña, la sensación de no tener jefe y comprender su labor y función en la empresa. (Litwin & Stringer, 1968:12).

Recompensa

Indica la apreciación de los trabajadores acerca de la remuneración otorgada por la buena labor. Es la forma en que la empresa emplea más el premio que el castigo, esta dimensión ocasiona un clima agradable en la empresa, siempre que no se castigue sino se motive al trabajador a realizar adecuadamente su labor o si no se le motive a cambiar en el mediano plazo (Litwin & Stringer, 1968:13).

Desafío

Señala a las metas que los trabajadores de la empresa poseen en relación a diferentes puntos que pudiera existir durante su trabajo. En la medida que la empresa incentiva la aceptación de riesgos evaluados con el objetivo de conseguir lo propuesto,

los retos fomentan un clima de competitividad, requerido en cualquier empresa (Litwin & Stringer, 1968:13).

Cooperación

Es el sentido de los trabajadores de la empresa acerca de la existencia de colaboración de parte de alta gerencia y demás trabajadores. Importancia en el apoyo mutuo (Litwin & Stringer, 1968:14).

Relaciones

Es la apreciación de los trabajadores de la empresa sobre la existencia de un entorno laboral y de grandes relaciones sociales tanto entre compañeros como entre supervisores y subordinados, estas relaciones son producidas de manera interna y externa, comprendiendo la existencia de dos clases de grupos dentro de cada empresa. Los grupos formales, que conforman la estructura jerárquica de la empresa y los grupos informales, que se producen en amistad entre compañeros de trabajo (Litwin & Stringer, 1968:14).

Estándares

Esta dimensión refiere de como trabajadores de una empresa aprecian los estándares indicados para la productividad de la empresa (Litwin & Stringer, 1968:15).

Conflictos

La sensación de que los supervisores y los colaboradores desean escuchar distintas sugerencias, la importancia de que los conflictos se resuelvan. Aquí se debe considerar el rumor, de los que puede o no estar sucediendo en un específico tiempo en la empresa, la comunicación que fluye entre los diferentes puestos de la empresa previene que ocurran problemas (Litwin & Stringer, 1968:15).

Identidad

La sensación de no formar parte de la institución y es un trabajador importante. En líneas generales, los sentimientos de cumplir con los objetivos personales son de la empresa.

El proyecto ha indicado que la realización del clima organizacional es una fase bastante complicada debido al dinamismo de la empresa, el ambiente y de los elementos humanos. Por lo que muchas organizaciones saben que uno de sus recursos importantes es el talento humano. Las empresas necesitan tener tipos de evaluación periódica del clima organizacional que tiene relación con el incentivo del trabajador y como se indica pudiera influir sobre su correspondiente forma de comportar y desempeño laboral (Litwin & Stringer, 1968:16).

Significación tarea

Deseo a la labor en función a retribuciones relacionadas a que la labor individual tiene sentido de esfuerzo, realización, igualdad y o aporte material (Palma, 2003: 12).

Condiciones de trabajo

Análisis de la labor en virtud de que tan disponibles estén los factores o normas que regulan el trabajo (Palma, 2003: 12).

Reconocimiento personal y/o social

Condición analítica laboral en virtud de reconocer de manera individual o de trabajadores, en relación al éxito laboral o por los efectos de los mismos. (Palma, 2003: 12).

Beneficios económicos

Condición laboral en virtud a elementos motivacionales o remuneraciones financieras como parte de su exigencia en su labor. (Palma, 2003: 12).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

3.2. Hipótesis específicos

- Existe relación entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

- Existe relación entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.
- Existe relación entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

3.3. Variables

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual.-

Litwin & Stringer (1968) "El clima organizacional como las consecuencias relacionadas del proceso formal y de la manera de la gerencia, también de otros elementos ambientales como las actitudes, creencias, valores de los trabajadores de una empresa.

Definición operacional.-

Es la respuesta expresada que se mide a través de un cuestionario que contiene ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello, acerca del clima organizacional de acuerdo a sus dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad, tales resultados finales serán nivel alto, medio y bajo.

Variable 2: Satisfacción laboral**Definición conceptual.-**

Lutans (2008) afirma que el bienestar en el trabajo “es la respuesta de la apreciación de los trabajadores de lo que su trabajo otorga lo que creen relevante”.

Definición operacional.-

Es la respuesta expresada que se mide a través de un cuestionario que contiene ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello, acerca de la satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones significación de tareas, situaciones de laborales, reconocimiento personal y/o social y aportes financieros cuyos valores finales serán nivel alto, medio y bajo.

CAPÍTULO IV
METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

En este proyecto el método principal fue el método científico, a nivel particular se ha utilizado el hipotético – deductivo; según Hernández et.al (2010) este método procede de una verdad o hipótesis general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o hipótesis específicas, susceptibles de ser verificadas empíricamente.

4.2. Tipo de Investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Según Hernández et. al (2010) Se refiere que “el análisis de manera cuantitativa emplea la acumulación de información para validar hipótesis, en virtud de la evaluación numérica y la evaluación de estadísticos, de manera de determinar patrones de comportar y validación de teorías”.

Según lo indicado, el actual estudio es de análisis de manera cuantitativa, ya que la búsqueda de información será en virtud a una medición con números, se cuantificarán y se someterán a un análisis estadístico.

El estudio es de tipo básico o teórico, según Sánchez y Reyes (2017) indica que se recogerá datos actuales para colaborar y aplicar las fuentes cognitivas, apoyados al conocimiento de principios teóricos y nuevos procedimientos, nuevas fórmulas o modificar las existentes.

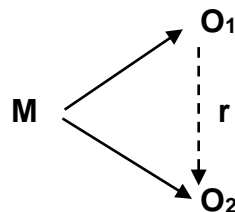
4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue el relacional, según Hernández et. al (2010) los estudios correlacionales de alguna manera al establecer la asociación existente entre dos o más fenómenos o variables, van a determinar de alguna forma una relación que propende a ser explicativa, por ende, evalúan cada variable que puedan estar vinculadas y evalúan posteriormente la correlación.

4.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue correlacional, no experimental. De acuerdo a Sánchez y Reyes (2017) “estas investigaciones tienen como objetivo determinar el nivel de vinculación existente entre par de variables en una sola muestra de investigación para luego comparar estadísticamente mediante un estadígrafo de coeficiente de correlación”

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra constituida por los trabajadores del área de Logística Municipalidad de Miraflores.

O₁ = Visualización de la variable clima organizacional

O₂ = Visualización de la variable satisfacción laboral

r = Correlación entre ambas variables.

4.5. Población y muestra

Según Hernández et. al (2010) “Una población es el conjunto de todos los casos que coincidan con una serie de características”.

La población es finita y está constituida por 50 personas entre 21 a 72 años de edad.

Según Hernández et. al. (2010) una muestra es “Una unidad de evaluación o número de personas, contextos, casos, sucesos, comunidades entre otros, sobre la cual se deberán buscar información”.

Para la presente investigación la muestra fue de tipo censal es, decir es la misma población: 50 sujetos. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Arias (2006), “las técnicas de recolección de datos son las diferentes maneras de hallar datos”. La técnica usada fue la encuesta, de acuerdo a Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que puede dar razones a conflictos en formas de descripción como de relación de variables, tras la recogida del sistema de información de acuerdo a un diseño que garantice la disciplina de los datos adquiridos”.

Según Arias (2006) señala que “Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. El instrumento utilizado es el cuestionario, de acuerdo a Tamayo (2008) indica “el cuestionario posee elementos de lo que se cree esencial; y puede alejar numerosos conflictos que son de relevancia; disminuye la realidad a una cantidad de información esencial y concisa lo estudiado”.

Instrumento de la variable clima organizacional: Cuestionario de Clima Organizacional de Litwin y Stringer.

Instrumento de la variable satisfacción laboral: Cuestionario Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.

Ficha Técnica: Escala de Satisfacción laboral

Nombre: Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Lima - Perú (2003)

Forma de administración: Individual o colectivo

Duración de la prueba: 15 minutos

Edades de aplicación: Adultos de 18 a mayores.

Calificación: Manual o computarizada

Significación: Factor general satisfacción

Factores componentes (4)

- Significación de la actividad
- Situaciones laborales
- Reconocimiento individual y/o social
- Remuneraciones financieras

Usos: Diagnóstico organizacional

Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres

Materiales: Manual / cuestionario

Numero de ítems: 27 ítems

Validez y confiabilidad: La adaptación psicométrica en nuestro medio fue realizada por Dávila y Romero (2008), la validez del cuestionario, se llevó a cabo a través del juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico

Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los ítem encontrándose un valor de 0.803, índice alto. Estos resultados demostraron lo adecuado y fiable del cuestionario para ser aplicados en la investigación.

Para el presente estudio se realizó una prueba de validez de contenido en base al juicio de tres psicólogos expertos (dos magister y un doctor) obteniéndose un resultado de adecuado, para determinar la confiabilidad se hizo uso del Alfa de Cronbach con una muestra de 30 sujetos, obteniéndose un valor de 0.809, que evidencia una excelente confiabilidad, por tanto, hay validez y precisión en el instrumento. (ver anexos)

Ficha Técnica: Cuestionario del Clima organizacional

Autores: Litwin y Stringer (1968)

Adaptación: Dávila y Romero (2008)

Procedencia: Lima - Perú (2008)

Aplicación: Individual o colectiva.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Ámbito de Aplicación: Ambos, Varones o mujeres

Edades de aplicación: Sujetos adultos, de 18 a más edad.

Material para la Aplicación: Manual de Aplicación, hoja de respuestas, lápiz o lapicero y plantilla de corrección.

Administración: Individual y/o colectiva

Numero de ítems: 53 ítems

Validez y confiabilidad: Los criterios psicométricos de la prueba fueron llevados a cabo por la autora de la prueba (Palma, 2003) la validez del cuestionario se realizó a través del juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los ítems,

encontrándose un valor de 0.803, índice alto. Estos resultados demostraron lo adecuado y la fiabilidad del cuestionario para ser aplicados en la investigación.

Para el presente estudio se realizó una prueba de validez de contenido en base al juicio de tres psicólogos expertos (dos magister y un doctor) obteniéndose un resultado de adecuado; la confiabilidad se obtuvo en una muestra de 30 sujetos con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.969, que evidencia una excelente confiabilidad, por tanto, hay precisión en el instrumento. (ver anexos)

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estadística descriptiva: Las respuestas fueron analizadas por medio de tablas de una entrada y doble entrada con sus requeridos gráficos estadísticos.

Prueba de hipótesis. Para hallar el vínculo entre las variables clima en la organización y satisfacción en el trabajo se procederá con el examen de hipótesis, considerando el uso del Coeficiente de correlación de Spearman, se utilizó por que los datos de ambas variables tienen distribuciones no normales, también este coeficiente se emplea cuando una o ambas escalas de medidas de las variables son ordinales.

Software: IBM SPSS 24.

Procedimiento a seguir para probar hipótesis

Los procesamientos para probar la hipótesis fueron :

- Formular la hipótesis nula y la hipótesis alternativa. La hipótesis nula (H_0) es el resultado hipotético del parámetro que se compara con el resultado muestral resulta muy poco probable cuando la hipótesis es cierta.

- Detallar el grado de significancia que se empleara. El grado de significancia es del 5%, pues se rechaza la hipótesis nula solo si el valor de la muestra es muy distinta del resultado hipotético que una diferencia de esa magnitud o mayor.
- Elegir el estadístico de prueba. El estadístico de prueba podrá ser el estadístico muestral. Para la investigación se tomará la prueba estadística de Spearman.
- Determinar el valor o valores críticos del estadístico de prueba. Considerando la especificación la hipótesis nula, el grado de significancia y el estadístico de prueba a emplear, se produce a determinar el o los valores críticos del estadístico de prueba y establecer el resultado real del estadístico de prueba.
- Realizar toma de decisiones. Se realiza comparación del valor visualizado del estadístico muestral con el valor (o valores) críticos del estadístico de prueba. Luego se acepta o se rechaza la hipótesis nula. Si se rechaza ésta, se acepta la alternativa.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Los aspectos éticos de la presente investigación tuvieron su sustento de base, en los diversos documentos que rigen los aspectos éticos establecidos por la Universidad Peruana Los Andes, entre los cuales tenemos:

1. Reglamento General de Investigación (Art. 27 y 28)
2. Reglamento de Ética (Art. 7)
3. Código de ética (Art. 4 y 5)

Siguiendo los aspectos éticos señalados Reglamento General de Investigación Art. 27 y 28. la investigación se realizó con el permiso del Sub Gerente de RRHH de la Municipalidad de Miraflores, teniendo en consideración el respeto hacia las característica étnicas y socioculturales y la autodeterminación de participar o no en el estudio de cada participante para lo cual se les proporcionó toda la información requerida respecto al

propósito de la investigación, calidad de los instrumentos, a la condición de anonimato de los participantes y la confidencialidad de los resultados.

Se solicitaron de manera expresa los consentimientos informados de los participantes respecto a su conocimiento y participación anónima y voluntaria en el estudio, para lo cual los nombres de los participantes se mantuvieron en absoluta reserva en todo momento. Se mantuvo en todo momento el cuidado de no causar ningún tipo de daño ni físico ni psicológico a los participantes, como también el no perjudicar el medio ambiente.

La investigadora actuó en todo el proceso del desarrollo de la investigación con veracidad responsabilidad cuidando los alcances y repercusiones de su actuación tanto a nivel individual como institucional.

Así mismo, la investigadora se sujetó estrictamente a los criterios estipulados en el artículo 28 Reglamento General de Investigación , afirmando que su trabajo es original y coherente con la línea de investigación institucional de la facultad de Ciencias de la Salud y de la Escuela de psicología, siguiendo las pautas con rigor científico, garantizando la confiabilidad y anonimato de los sujetos de la investigación, tratando con ética la información obtenida, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales que regulan la investigación científica.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

A continuación se describen los resultados alcanzados en la presente investigación.

Tabla 1

Niveles del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (53-123)	0	0%
Medio (124-194)	50	100%
Alto (195-265)	0	0%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional

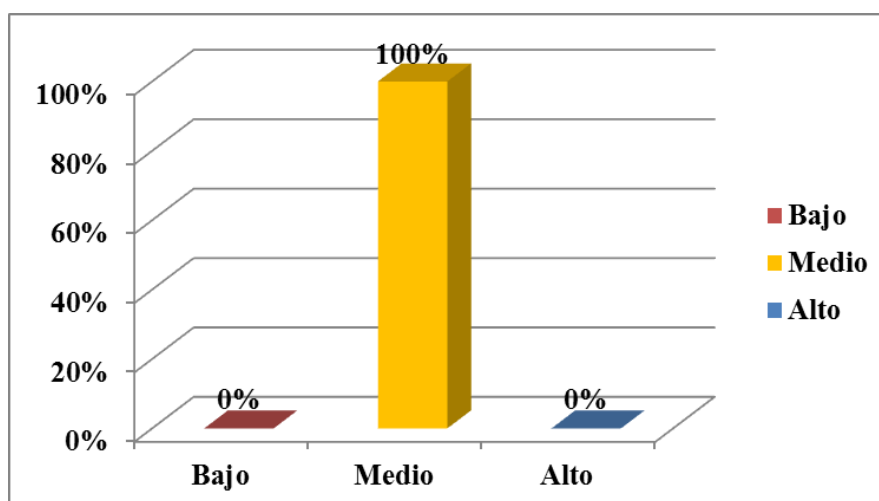


Figura 2. Distribución porcentual de los niveles de clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 1 y figura 2, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 100% representaron un nivel medio del clima organizacional, en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 2

Niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (27-63)	22	44%
Medio (64-99)	27	54%
Alto (100-135)	1	2%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de satisfacción laboral.

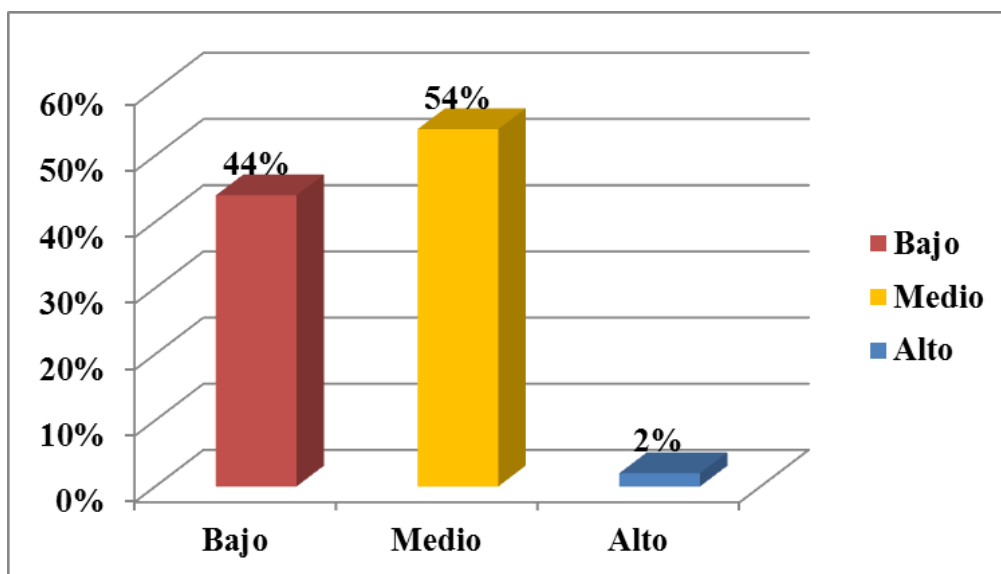


Figura 3. Distribución porcentual de los niveles de satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de satisfacción laboral.

Según la tabla 2 y figura 3, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 54% representaron un nivel medio de la dimensión satisfacción laboral, el 44% fue bajo y el 2% fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 3

Niveles de la dimensión estructura del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (10-23)	2	4%
Medio (24-36)	43	86%
Alto (37-50)	5	10%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional.

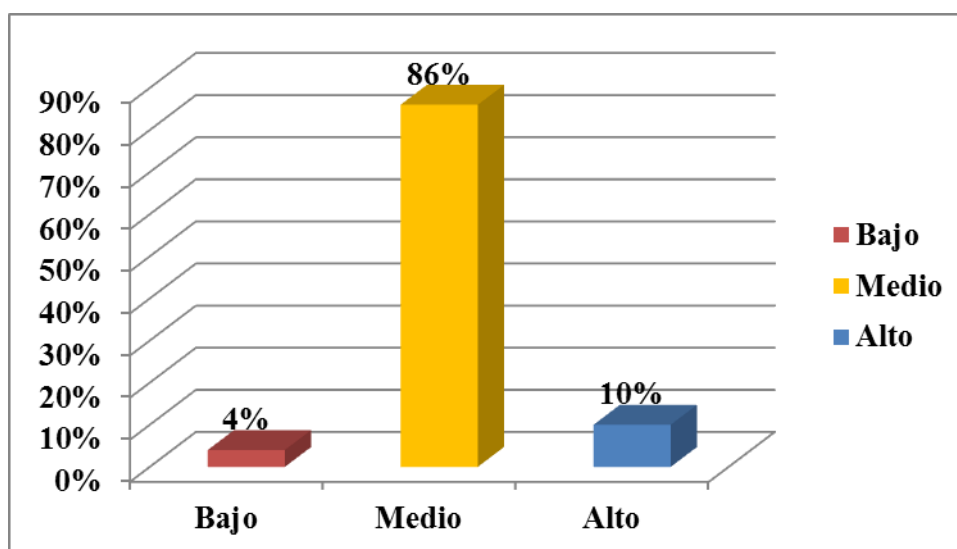


Figura 4. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión estructura del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 3 y figura 4, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 86% representaron un nivel medio de la dimensión estructura del clima organizacional, el 10 % fue alto y el 4% fue bajo en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 4

Niveles de la dimensión responsabilidad del clima organizacional en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (7-16)	0	0%
Medio (17-25)	45	90%
Alto (26-35)	5	10%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional (noviembre 2017)

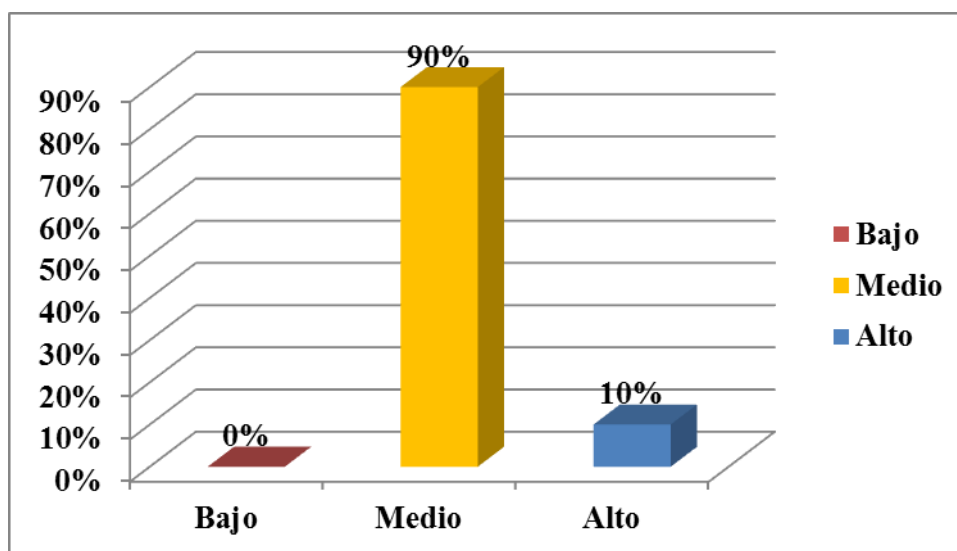


Figura 5. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión responsabilidad del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 4 y figura 5, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 90% representaron un nivel medio de la dimensión responsabilidad del clima organizacional, y el 10 % fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 5

Niveles de la dimensión recompensa del clima organizacional en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (6-14)	0	0%
Medio (15-22)	49	98%
Alto (23-30)	1	2%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional

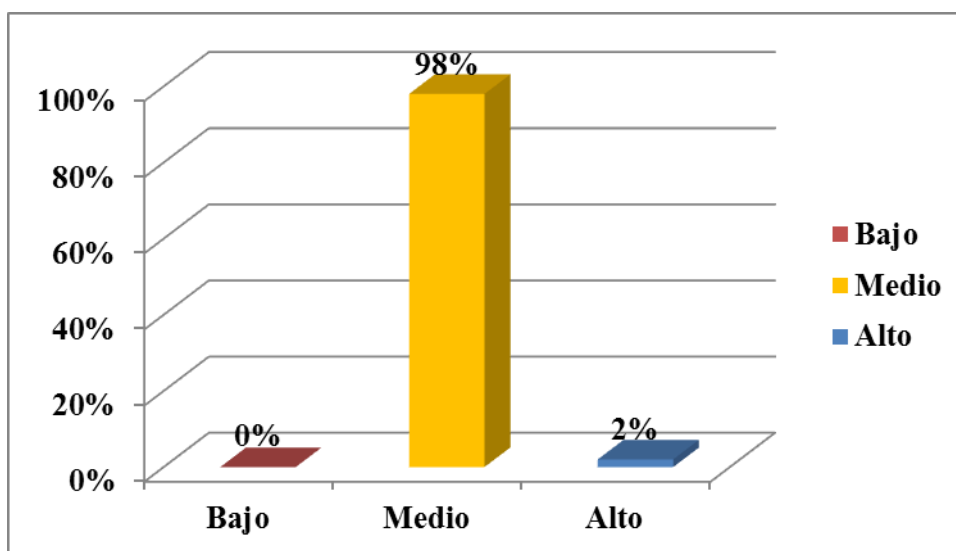


Figura 6. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión recompensa del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 5 y figura 6, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 98% representaron un nivel medio de la dimensión recompensa del clima organizacional, y el 2 % fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 6

Niveles de la dimensión desafío del clima organizacional en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (5-11)	0	0%
Medio (12-17)	47	94%
Alto (18-25)	3	6%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional

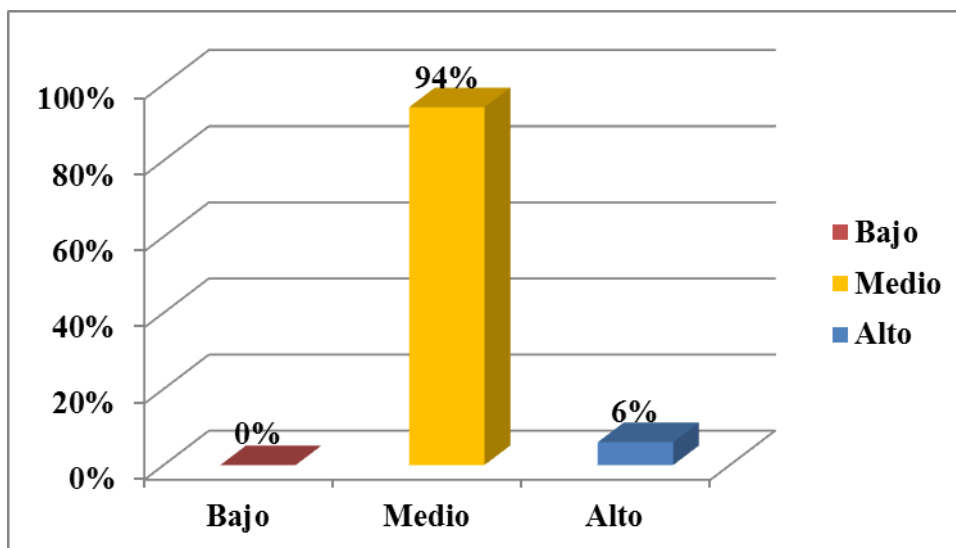


Figura 7. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión desafío del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 6 y figura 7, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 94% representaron un nivel medio de la dimensión desafío del clima organizacional, y el 6 % fue alto en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 7

Niveles de la dimensión relaciones del clima organizacional en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (5-11)	1	2%
Medio (12-17)	43	86%
Alto (18-25)	6	12%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional (noviembre 2017)

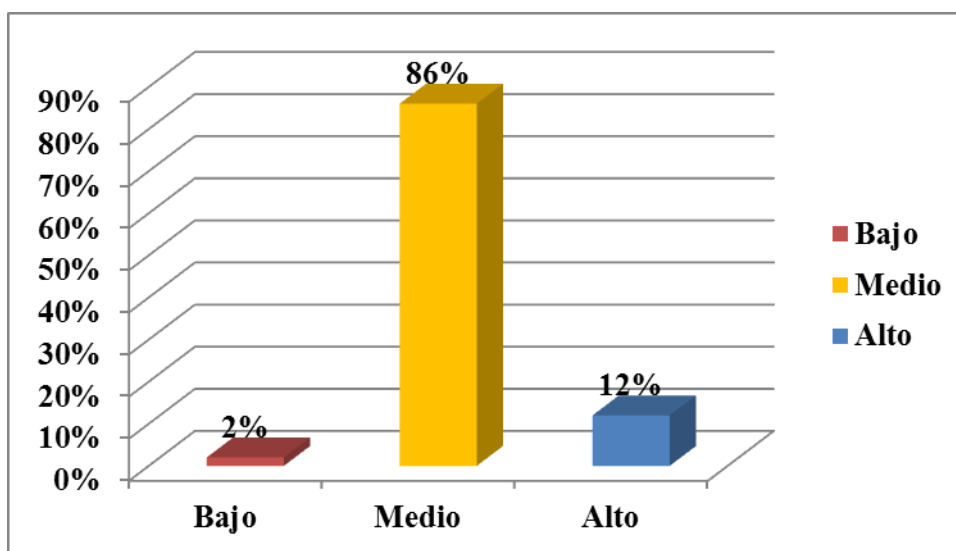


Figura 8. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión relaciones del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 7 y figura 8, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 86% representaron un nivel medio de la dimensión relaciones del clima organizacional,

el 12 % fue alto y el 2 % fue bajo en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 8

Niveles de la dimensión cooperación del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (5-11)	5	10%
Medio (12-17)	42	84%
Alto (18-25)	3	6%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional

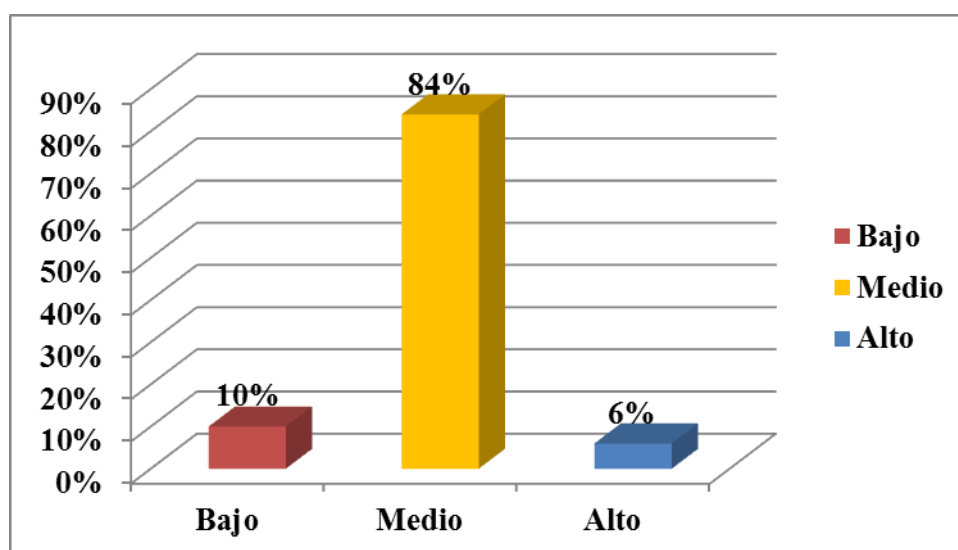


Figura 9. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión cooperación del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional

Según la tabla 8 y figura 9, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 84% representaron un nivel medio de la dimensión cooperación del clima organizacional, el 10% fue bajo y el 6 % fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 9

Niveles de la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (6-14)	3	6%
Medio (15-22)	46	92%
Alto (23-30)	1	2%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional

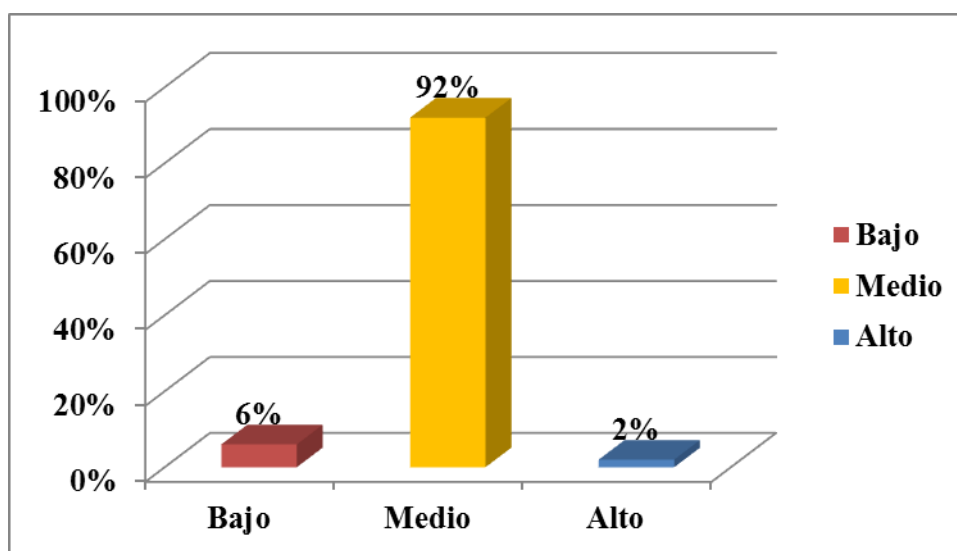


Figura 10. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

Según la tabla 9 y figura 10, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 92% representaron un nivel medio de la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional, el 6% fue bajo y el 2 % fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 10

Niveles de la dimensión conflicto del clima organizacional en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (5-11)	0	0%
Medio (12-17)	45	90%
Alto (18-25)	5	10%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional.

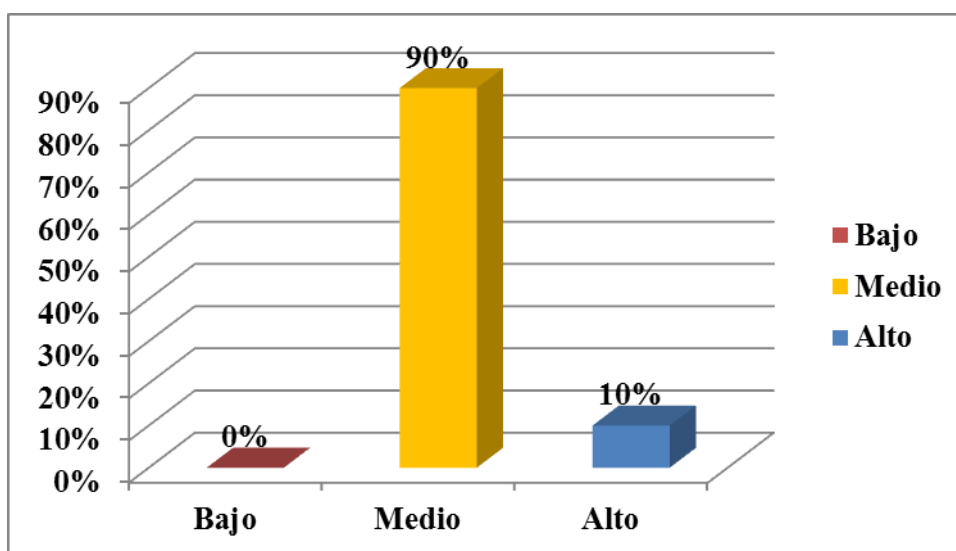


Figura 11. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión conflicto de desempeño del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional.

De acuerdo a la tabla 10 y figura 11, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 90% representaron un nivel medio de la dimensión conflicto del clima organizacional, y el 10% fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 11

Niveles de la dimensión identidad del clima organizacional en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Nivel / Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo (4-9)	10	20%
Medio (10-14)	38	76%
Alto (15-20)	2	4%
Total	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional (noviembre 2017)

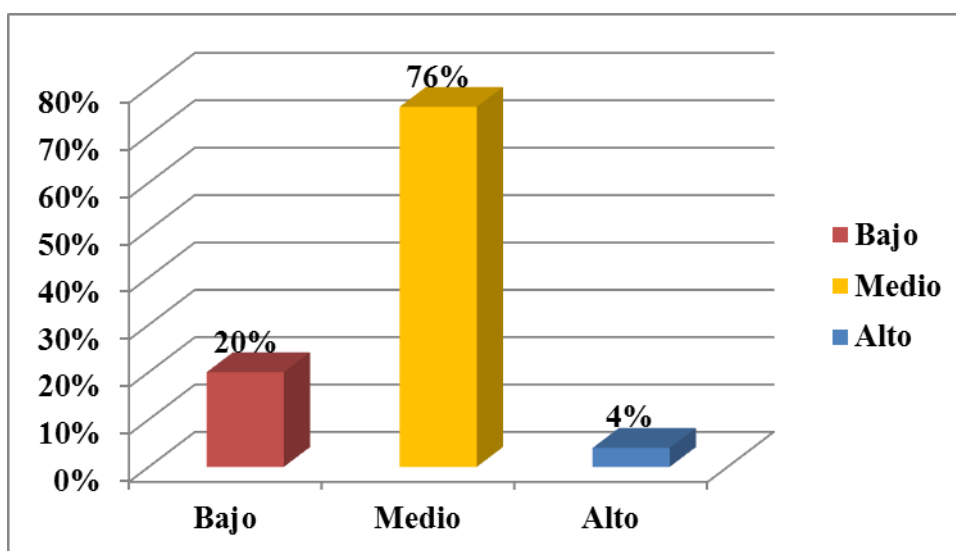


Figura 12. Distribución porcentual de los niveles de la dimensión identidad del clima organizacional: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional

Según la tabla 11 y figura 12, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 76% representaron un nivel medio de la dimensión identidad del clima organizacional, el 20% fue bajo y el 4% fue alto en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 12

Tabulación cruzada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	0	0%	22	44%	0	0%	22	44%
	Medio	0	0%	27	54%	0	0%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	0	0%	50	100%	0	0%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

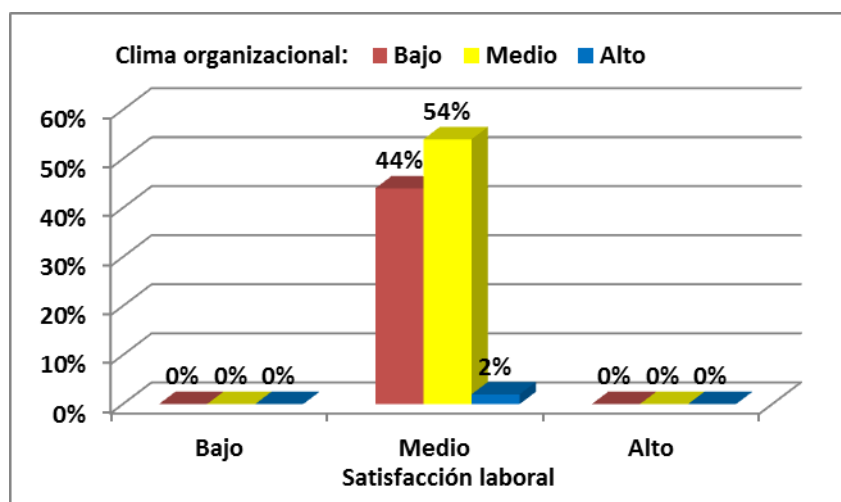


Figura 13. Tabla cruzada de distribución porcentual de los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral (noviembre 2017).

Según la tabla 12 y figura 13, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 54 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 13

Tabulación cruzada entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de estructura del clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	2	4%	20	40%	0	0%	22	44%
	Medio	0	0%	22	44%	5	10%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	2	4%	43	86%	5	10%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

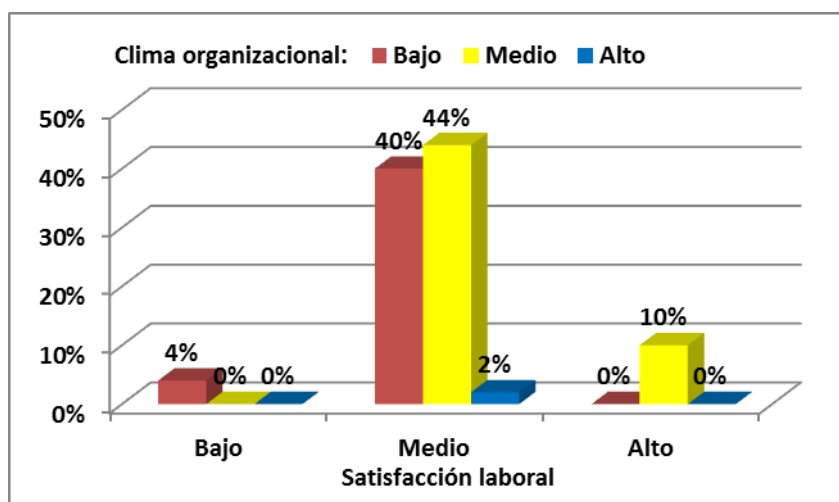


Figura 14. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión estructura y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 13 y figura 14, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 44 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de estructura del clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 14

Tabulación cruzada entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de responsabilidad del clima						Total	
		organizacional							
		Bajo	Medio	Alto	n	%	n	%	n
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	0	0%	22	44%	0	0%	22	44%
	Medio	0	0%	22	44%	5	10%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	0	0%	45	90%	5	10%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

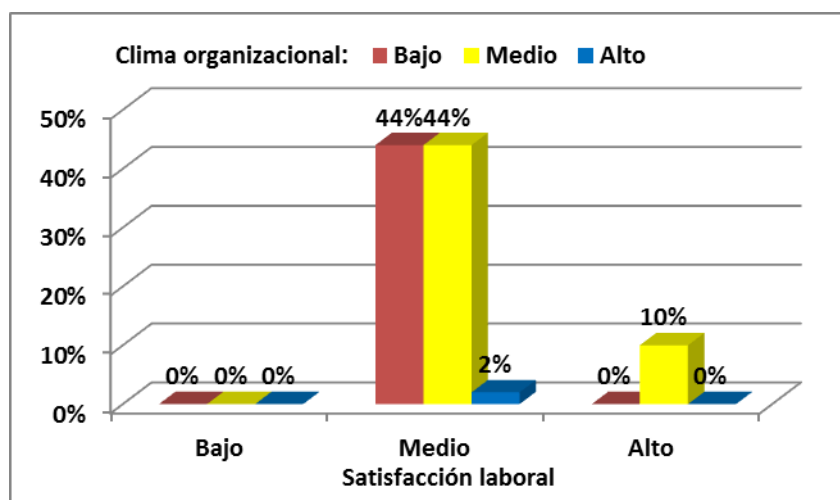


Figura 15. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 14 y figura 15, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 44% destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de responsabilidad del clima organizacional medio y bajo, en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 15

Tabulación cruzada entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de recompensa del clima							
		organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
n	%	n	%	n	%				
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	0	0%	22	44%	0	0%	22	44%
	Medio	0	0%	26	52%	1	2%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	0	0%	49	98%	1	2%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral .

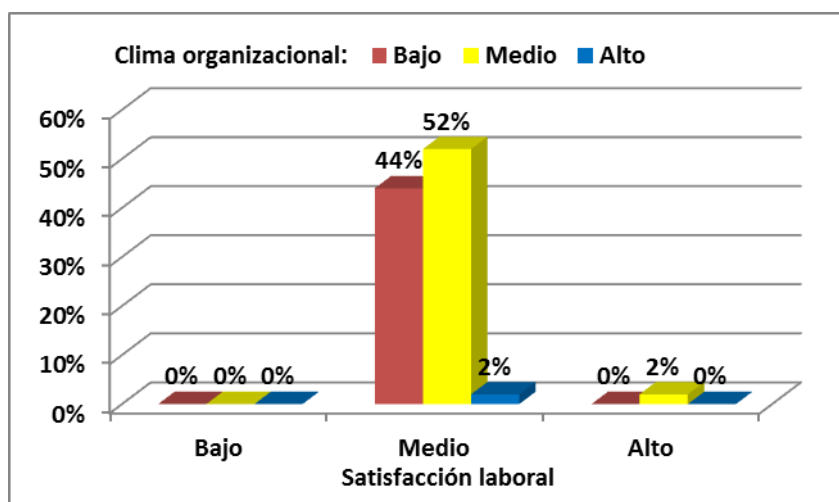


Figura 16. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión recompensa y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 15 y figura 16, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 52 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de recompensa del clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 16

Tabulación cruzada entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de desafío del clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	0	0%	22	44%	0	0%	22	44%
	Medio	0	0%	24	48%	3	6%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	0	0%	47	94%	3	6%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral

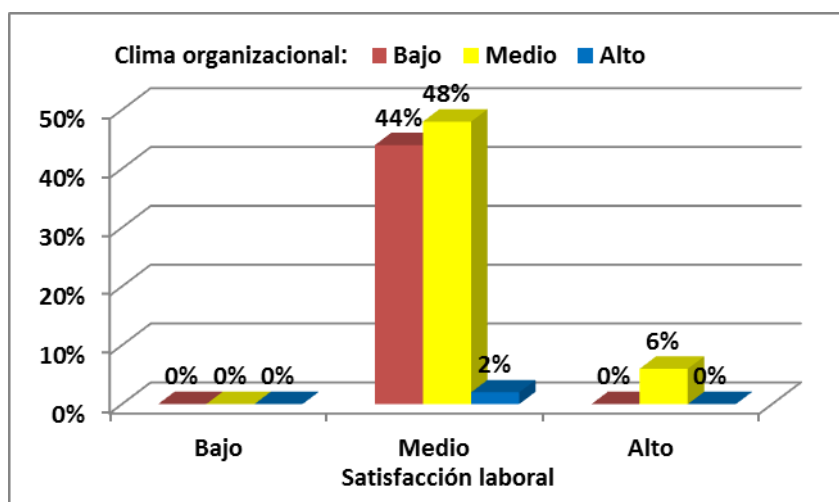


Figura 17. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión desafío y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 16 y figura 17, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 48 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de desafío del

clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 17

Tabulación cruzada entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de relaciones del clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	0	0%	22	44%	0	0%	22	44%
	Medio	1	2%	21	42%	5	10%	27	54%
	Alto	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%
	Total	1	2%	43	86%	6	12%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

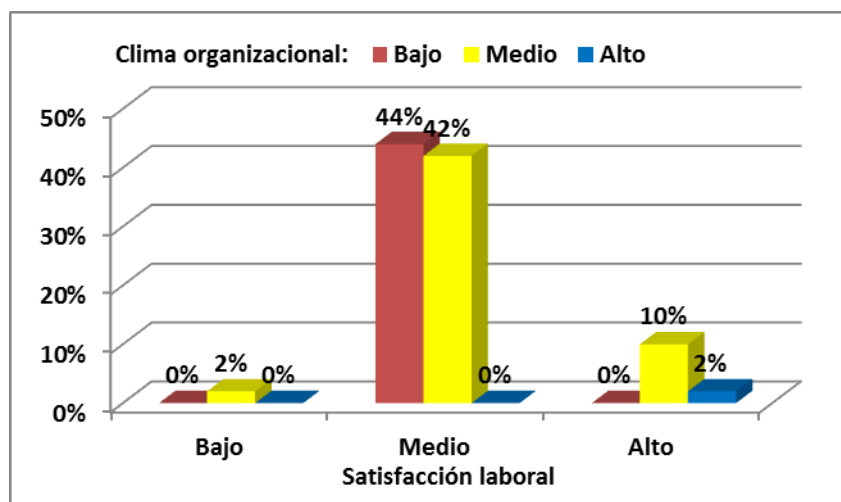


Figura 18. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión relaciones y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 17 y figura 18, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 44% destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de relaciones del

clima organizacional bajo, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 18

Tabulación cruzada entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de cooperación del clima						Total	
		organizacional							
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	3	6%	19	38%	0	0%	22	44%
	Medio	2	4%	23	46%	2	4%	27	54%
	Alto	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%
	Total	5	10%	42	84%	3	6%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

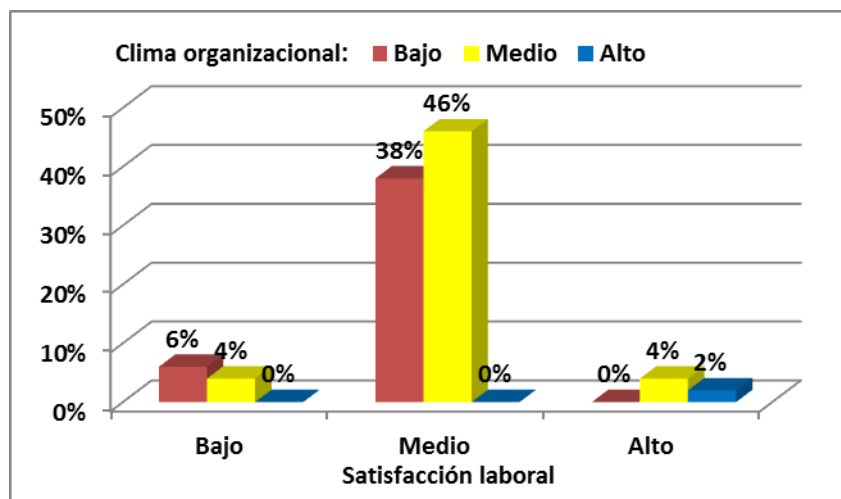


Figura 19. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión cooperación y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 18 y figura 19, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 46 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de cooperación

del clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 19

Tabulación cruzada entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de estándares desempeño del clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	2	4%	20	40%	0	0%	22	44%
	Medio	1	2%	25	50%	1	2%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	3	6%	46	92%	1	2%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

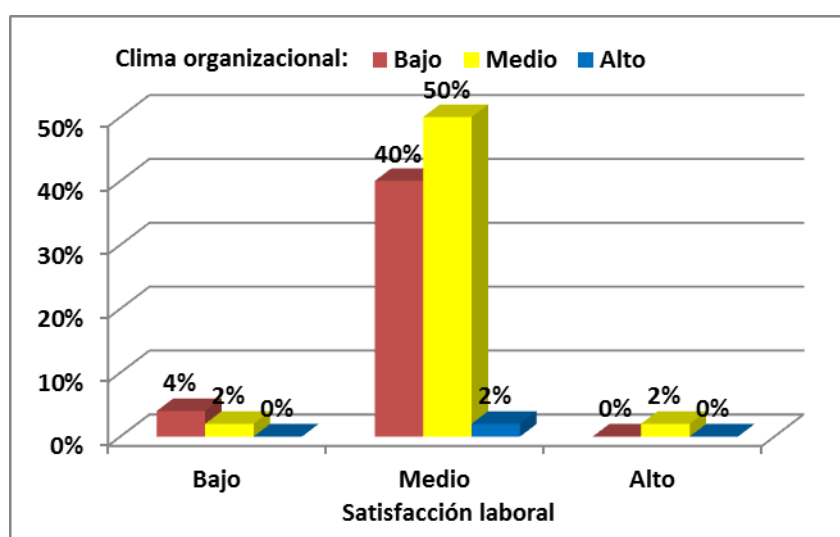


Figura 20. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 19 y figura 20, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 50.0 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de estándares de desempeño del clima organizacional medio, en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 20

Tabulación cruzada entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de conflicto del clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	0	0%	21	42%	1	2%	22	44%
	Medio	0	0%	24	48%	3	6%	27	54%
	Alto	0	0%	0	0%	1	2%	1	2%
	Total	0	0%	45	90%	5	10%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

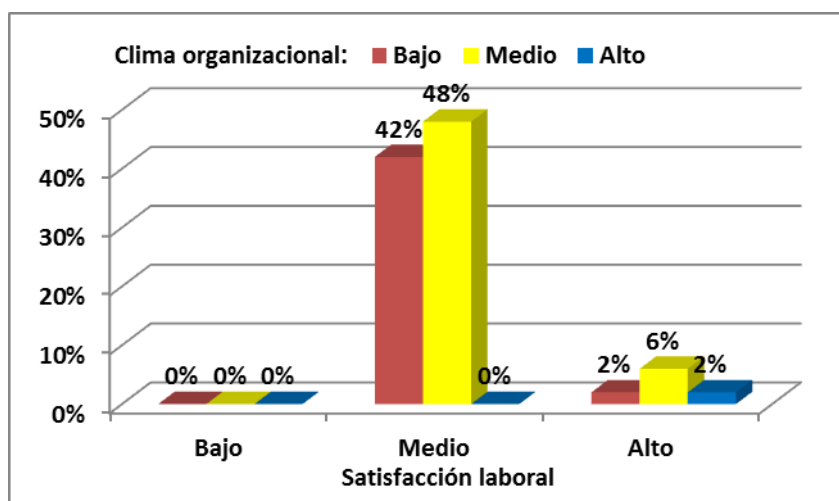


Figura 21. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión conflicto y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 20 y figura 21, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 48 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de conflicto del clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

Tabla 21

Tabulación cruzada entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Nivel de identidad del clima organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de Satisfacción laboral	Bajo	8	16%	14	28%	0	0%	22	44%
	Medio	2	4%	23	46%	2	4%	27	54%
	Alto	0	0%	1	2%	0	0%	1	2%
	Total	10	20%	38	76%	2	4%	50	100%

Fuente elaboración propia, cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral

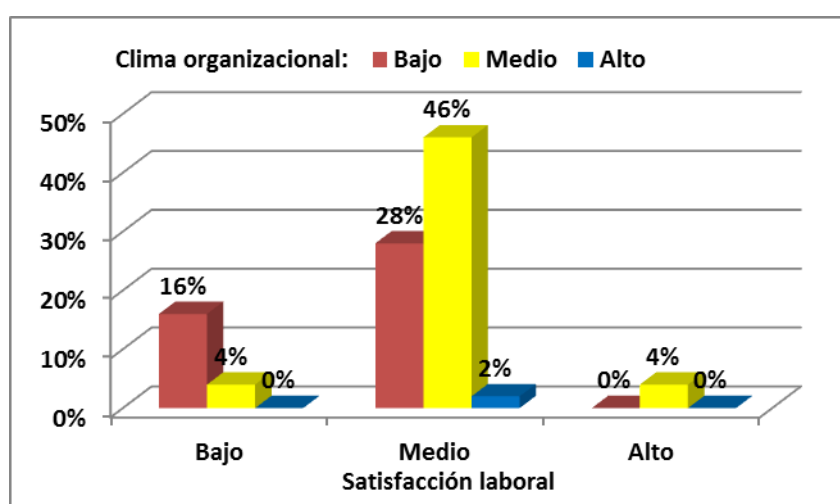


Figura 22. Tabla cruzada de distribución porcentual de la dimensión identidad y satisfacción laboral: elaborado por el autor, sobre el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

Según la tabla 21 y figura 22, de un total de 50 encuestados (100%), se encontró que el 46 % destacaron con un nivel de satisfacción laboral medio y nivel de identidad del clima organizacional medio, en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Ho: No hay relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 22

Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Clima organizacional
	Correlación de Spearman	,834**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Según la tabla 22, dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,050 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), ya que, hay

vínculo entre el clima organizacional y satisfacción laboral; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = 0,834 dicha correlación es positiva muy alta, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 1

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018

Ha. Hay relación directa y significativa entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 23

Relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión estructura del clima organizacional.
	Correlación de Spearman	,757**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Según la tabla 23, dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,050 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión estructura del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = 0,757 dicha correlación es

positiva alta, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 2

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. Hay relación directa y significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 24

Relación entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión responsabilidad
Correlación de Spearman		,757**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Según la tabla 24, dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,050$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión responsabilidad del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = $0,757$ dicha correlación es positiva alta, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 3

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. Hay relación directa y significativa entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 25

Correlación entre la dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión recompensa
	Correlación de Spearman	,506**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Según la tabla 25, dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,050$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión recompensa del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = $0,506$ dicha correlación es positiva moderada, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 4

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. No hay relación directa y significativa entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 26

Correlación entre la dimensión desafío del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión desafío
	Correlación de Spearman	,532**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Según la tabla 26, dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,050$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión desafío del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = $0,532$ dicha correlación es positiva moderada, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 5

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. No hay relación directa y significativa entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 27

Correlación entre la dimensión relaciones del clima organizacional y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión relaciones
Correlación de Spearman		,461**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,001
N		

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

Según la tabla 27, dado que el valor de $p = 0,001$ es menor que 0,050 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión relaciones del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = 0,461 dicha correlación es positiva moderada, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 6

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 28

Correlación entre la dimensión cooperación del clima organizacional y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión cooperación
Correlación de Spearman		,507**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

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

Según la tabla 28, dado que el valor de $p = 0,000$ es menor que $0,050$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión cooperación del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = $0,507$ dicha correlación es positiva moderado, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 7

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 29

Correlación entre la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión estándares de desempeño
	Correlación de Spearman	,425**
satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,002
	N	50

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

Según la tabla 29, dado que el valor de $p = 0,002$ es menor que 0,050 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión estándares de desempeño del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = 0,425 dicha correlación es positiva moderado, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 8

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 30

Correlación entre la dimensión conflicto del clima organizacional y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión conflicto
	Correlación de Spearman	,406**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,003
	N	50

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

Según la tabla 30, dado que el valor de $p = 0,003$ es menor que 0,050 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión conflicto del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = 0,406 dicha correlación es positiva moderado, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Hipótesis específicas 9

Ho. No hay relación directa y significativa entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Ha. Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

Tabla 31

Correlación entre la dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral en los individuos del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018.

		Dimensión identidad
Correlación de Spearman		,427**
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,002
	N	50

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

Según la tabla 31, dado que el valor de $p = 0,002$ es menor que 0,050 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, existe relación entre satisfacción laboral y la dimensión identidad del clima organizacional; y dado el valor del coeficiente de correlación r de Spearman = 0,427 dicha correlación es positiva moderada, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El actual estudio tuvo como objeto determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, entendiendo al clima organizacional, como las consecuencias subjetivas percibidas del proceso formal y la forma de la gerencia, también de otros elementos ambientales acerca de las actitudes, creencias, valores y satisfacción de los trabajadores de una empresa. Litwin & Stringer (1968) la satisfacción laboral como respuesta de la apreciación de los trabajadores de lo bien que su trabajo les brinda lo que creen relevante. Con respecto a las pruebas estadísticas realizadas, se halló un vínculo significativo entre clima organización y satisfacción laboral, encontrando que ambas se relacionan significativamente en forma lineal y positiva además son relaciones altas.

Estos datos concuerdan con los presentados por Paredes y Pineda (2012) quién afirmó que la afectación que posee el clima organizacional ante la satisfacción laboral de los trabajadores es de 64%; por ende, se visualiza ver la satisfacción de trabajadores de la municipalidad se atribuye de gran forma a elementos del clima organizacional. En nuestra investigación la afectación que posee el clima organizacional ante la satisfacción laboral es el 54%, resultando un nivel medio.

Asimismo, esto coincide con lo investigado por Quispe (2015) que concluyó que existe vínculo entre las dos variables, hay gran vínculo positivamente entre el clima organizacional y satisfacción laboral. De igual manera la investigación realizada por Vargas (2015) que concluyó que la afectación de la satisfacción laboral en el clima organizacional se realiza positivamente, pero en una pequeña proporción, por tal se considera otros elementos que influyen al buen crecimiento del clima organizacional de

la organización. Se puede decir que coinciden con la presente investigación pues las otras investigaciones establecieron que sí hay relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

En cambio los resultados de investigación no coincide con el estudio realizado por Cercado (2016) realizaron la investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016”. Concluyó que no existe correlación entre las variables, concluyendo que el clima organizacional no posee vínculo alguno en la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

Por otro lado en la investigación realizada se presentó que las dimensiones del clima organizacional están relacionadas con la variable satisfacción laboral, en la tabla 23 se concluyó que la dimensión estructura está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es alta, en la tabla 24 se concluyó que la dimensión responsabilidad está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es alta, en la tabla 25 se concluyó que la dimensión recompensa está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es moderada, en la tabla 26 se concluyó que la dimensión desafío está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es moderada, en la tabla 27 se concluyó que la dimensión relaciones está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es moderada, en la tabla 28 se concluyó que la dimensión cooperación está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es moderada, en la tabla 29 se concluyó que la dimensión estándares de desempeño está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es moderada, en la tabla 30 se concluyó que la dimensión conflicto está relacionada con la variable satisfacción laboral y esta relación es moderada y en la tabla 31 se concluyó que la dimensión identidad está relacionada con la variable satisfacción

laboral y esta relación es moderada. Esta investigación no coincide con los encontrados por Alfaro et al. (2012) donde realizaron la investigación “Satisfacción laboral y su vínculo con varias variables laborales en tres municipalidades”. Se concluyó que no existe diferencias significativas en el grado de satisfacción laboral medio de los empleados en cada una de las tres municipalidades y es considerado promedio; también, que sí hay diferencias significativas por situaciones de trabajo respecto al grado de satisfacción en sus diferentes elementos en cada una de ellas.

En nuestro estudio el clima organizacional se encontró que fue medio, en estructura fue medio, en responsabilidad fue medio, en recompensa fue medio, en desafío fue medio, en relaciones fue medio, en cooperación fue medio, en estándares de desempeño fue medio, en conflicto fue medio y en identidad fue medio. Esto se asemeja con el estudio realizado por Calcina (2012) quién realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012“, llegando a los siguientes resultados: el nivel de Clima Organizacional fue regular. Respecto a la dimensión responsabilidad fue 60%, recompensa fue 83%, apoyo fue 83%, estándares de desempeño fue 51%, y conflicto fue 83% expresaron que fue regular; seguido de un 57% que indica que fue buena la estructura, 57 %.

En nuestro estudio sobre la satisfacción laboral se encontró que el nivel fue medio, en significación de tareas el nivel fue medio, en condiciones de trabajo el nivel fue medio, en reconocimiento personal el nivel fue medio y en beneficios económicos el nivel fue medio. Esto se asemeja con el estudio realizado por Calcina (2012) sobre satisfacción laboral concluyendo que la satisfacción laboral el nivel fue media. Respecto al factor condiciones físicas y materiales fue 68.6%, beneficios laborales fue 57%, políticas administrativas fue 91.4%, relaciones sociales fue 91.4%, desarrollo

personal fue 68.6%, desempeño de las actividades fue 77.1%, relación con la autoridad fue 62.9%, el mayor número y mayoría indican que la satisfacción el nivel fue media. Se concluyó que el clima organizacional de acuerdo a los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría es regular indicada a la recompensa, apoyo y conflicto, y un número grande señala que es muy buena de acuerdo a estructura, riesgo y dimensión calor. En relación a la satisfacción laboral el gran número y la mayoría expresan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, crecimiento personal y desempeño del trabajo.

Se concluyó que el clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018 está relacionado.

CONCLUSIONES

- Se estableció la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto expresando que existe un vínculo positivo, con un grado de correlación muy alta, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validado con las respuestas ubicadas en la tabla 22.
- Se identificó que el nivel de clima organizacional en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018 es medio, validado con las respuestas ubicadas en la tabla 1.
- Se identificó que el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018 es medio, validado con las respuestas ubicadas en la tabla 2.
- Se determinó la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional y satisfacción laboral enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta, dicha relación es significativa, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, sustentado con los resultados que se encuentran en la Tabla 23.
- Se determinó la relación entre las dimensión responsabilidad del clima organizacional y satisfacción laboral centradas en el conflicto señalado que existe un vínculo positivo, con un grado de correlación alta, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validado con las respuestas ubicadas en la tabla 24.
- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión recompensa del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto señalado que existe una

relación positiva, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validado con las respuestas ubicadas en la tabla 25.

- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión desafío del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto señalado que existe un vínculo positivo, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validado con las respuestas ubicadas en la tabla 26.
- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión relaciones del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto señalando la existencia de un vínculo positivo, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 27.
- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión cooperación del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto señalado que existe un vínculo positivo, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validados por las respuestas ubicada en la tabla 28.
- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión estándares de desempeño del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada con el conflicto señalado que existe un vínculo positivo, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validado en las respuestas ubicadas en la tabla 29.
- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión conflicto del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto señalado que existe un

vínculo positivo, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, validado con las respuestas ubicada en la tabla 30.

- Se determinó el vínculo entre las variables dimensión identidad del clima organizacional y satisfacción laboral enfocada en el conflicto señalado que existe un vínculo positivo, con un grado de correlación moderada, dicha relación es significativa, en los empleados del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018, sustentado con los resultados que se encuentran en la tabla 31.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos seguir implementando políticas de capacitación y entrenamiento, para propiciar la continuidad de un buen clima organizacional que garantice el buen trato al usuario y cumplir con las metas establecidas con el objeto de que los colaboradores se sientan valorados, motivados y satisfechos con la empresa.,
- Se sugiere a los directivos repotenciar procesos de comunicación asertiva abierta, propiciar el trabajo colaborativo en equipo, mantener un ambiente amable, buenas relaciones interpersonales.
- Recomendar a los directivos difundir la actualización de la visión, misión y valores de la empresa, así como los objetivos, políticas y estrategias de crecimiento con la finalidad de que los colaboradores conozcan y las incorporen a sus funciones y responsabilidades en la empresa.
- Se recomienda a los directivos que lleven a cabo de manera periódica tareas de análisis del clima en la organización y de satisfacción en los trabajadores para mantener su crecimiento y corrección de algunas desviaciones que se ubiquen y consolidar el compromiso institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza A. Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. (1a ed.). Buenos Aires: Granica S.A.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. (1a ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación*, 5ta. Edición, editorial Episteme. Caracas.
- BBVA, (2015). *Con tu Empresa*. Recuperado el 30 de setiembre del 2015 en: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral..>
- Echegaray, O. (2015). Sembrar modelos: *Virú y el esquema laboral que desarrolla para la Agroindustria*. Extraído el 19 de setiembre del 2015 de: <http://gestion.pe/empleo-management/sembrar-modelos-viru-y-esquema-laboral-que-desarrolla-agroindustria-2099606>
- Brunet, L. (2011), *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones, definiciones, diagnóstica y Consecuencias*. México: Trillas.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*. Honduras.
- Calcina, M. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*
- http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf. 20015.

- Castillo, N. (2014). *Clima organizacional, motivación Intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada*”, en la *Universidad Católica del Perú*.
- Cercado, K. y Gonzales, K. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: (1a ed). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: Campus. Ltda.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. (2a edición). México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. Prentice Hall Interamericana, México, p. 181.
- Franklin, E. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). México: PEARSON.
- Goncálves, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Madrid, España: McGraw – Hill.
- Greene, D. y Clark R. (1972). Vertically Integrated Liquid Water- A New Analysis Toll. *Mon wea. Rev.*, 100, 548 - 552.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning., 581 pp.
- Griffin, R. y Bateman, T. (2000). Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Cooper e I. Robertson (Eds.), *International Review Industrial and Organization Psychology* (2), (pp. 99-102). Nueva York: John Wiley & Sons.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.)(J. Mares Chacón, Ed.) Mexico, México F. McGraw-Hill/Interamericana Editores, SA de CV.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*, Nueva York: JohnWiley and Sons.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2007). *Perilaku Dan Manajemen Organisasi* (Alih Bahasa Gina Gania), Edisi Tujuh, Erlangga, Jakarta.
- Laffaldano, M. & Muchinsky, P. (1985). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.) México: McGraw – Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Lorsch, W. & Morse, J. (1974). *Organizations and their members: a contingency approach*. New York, Harper & Row. Publishers, p. 139.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (1a ed.). México: Editorial McGraw-HILL.
- Mangione, T. y Quinn, R. (1975). “Job Satisfaction, Counter productive Behavior and Drug Use at Work”, *Journal of Applied Psychology*, vol. 60, pp. 114-116.
- March, J. y Simón, H. (1958). *Organizations*, 2da edición New York: John Wiley and Sons.
- McGregor, D. (1960). *Teoría X y Teoría Y*. Extraído el 02 de junio del 2015 de: www.douglasMcGregor.com.

- Ministerio de salud del Perú, (2009). *Metodología para el estudio del Clima Organizacional*. RM Nro 623-2008/MINSA, Comité Técnico de Clima Organizacional – Lima, Ministerio de Salud.
- Miño, A. (2012). Investigó *Clima organizacional y estrés laboral asistencial en profesores de enseñanza media*. Chile.
https://www.researchgate.net/publication/285409687_Clima_organizacional_y_estres_laboral_asistencial_Burnout_en_profesores_de_ensenanza_media_Un_estudio_correlacional
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z*. México: Fondo Educativo Iberoamericano
- Palma, S. (2003). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.
- Paredes, J. y Pineda, O. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Honduras.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”, Tegucigalpa-Honduras*.
- Porter, L. y Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, I II: Irwin- Dorsey.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). *Teoría de las Dimensiones*. Extraído el 13 de setiembre del 2015 de:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial. Limusa.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). México: Pearson Educación.

- Rodríguez, T. (2012). Tesis “Relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en los operadores de un grupo de subestaciones eléctricas del centro de Venezuela”.
- Salom, G. (1994). Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista interamericana de Psicología Ocupacional*. Volumen 13, N°11. Pág. 35-48.
- Sánchez, H. y Reyes, C, (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. 5ta edición. Publicado por Business Support Aneth SRL- Perú. Julio.
- Sandoval, M. (2003). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 2004, vol. 27. p 78-82.
- Vargas, L. (2015). Tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Villaga, A. (2007). *Satisfacción laboral del personal administrativo*.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Vroom, V. (1979). *Motivación y alta dirección*, Editorial Trillas S.A., México.
- Wagner, W. y Elejabarrieta, F. (1994). Representaciones sociales. En: J. Francisco Morales, M. Moya, E. Reboloso, J. M. Fernández Dols, C. Huici, J. Marqués, D. Páez y J. A. Pérez. *Psicología social*. McGraw-Hill, Madrid.
- Wanous, A. (1990). *Satisfacción laboral y ausentismo del personal*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES, LIMA, PERÚ 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión responsabilidad y satisfacción en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Establecer la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión responsabilidad y satisfacción en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión desafío y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicos</u></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión estructura y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión recompensa y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión desafío y</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Responsabilidad • Recompensa • Desafío • Relaciones • Cooperación • Estándares de desempeño • Conflicto • Identidad <p>Variable2:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significación tareas • Condiciones de trabajo • Reconocimientos personal y/o social • Beneficios económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo, nivel y diseño de investigación: Método: Cuantitativo Tipo Básico Nivel Relacional Diseño: No experimental de corte transversal • Población y muestra: Población: 50 Muestra: 50 Muestreo: Censal • Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta • Instrumento de la variable clima organizacional: cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer. • Instrumento de la variable satisfacción laboral: cuestionario satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo.

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p>	<p>satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión relaciones y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión estándares de desempeño y satisfacción en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión conflicto y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión identidad y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú 2018.</p>		
---	---	---	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y puntaje
Clima Organizacional (1)	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las reglas y procedimientos. Definición de obligaciones, tareas y políticas. Nivel de toma de decisiones. 	1,2,3 4,5,6,7 8,9,10	Ordinal: Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)	Alto : 195 – 265 Medio: 124 – 194 Bajo: 53 – 123
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso de los trabajadores. Estado de excelencia. Alto grado de lealtad y flexibilidad. 	11,12,13 14 15,16,17		
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento. 	18,19,20,21,22,23		
	Desafío	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de toma de decisiones. Retos que se plantea la organización. 	24,25 26,27,28		
	Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> Buenas relaciones en grupos de trabajo. 	29,30,31,32,33		
	Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda positiva entre los integrantes. 	34,35,36,37,38		
	Estándares de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de desempeño. Definición de los estándares de desempeño y las expectativas de actuación de los empleados de la organización. 	39,40 41,42,43,44		
	Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Grado de tolerancia de diversas opiniones. Efectividad en la integración dentro de la organización 	45,47,48 46,49		
Satisfacción laboral (2)	Identidad	<ul style="list-style-type: none"> Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas de la organización. Grado de identificación. 	51,52 50,53	Ordinal: Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD	Alto : 100 – 135 Medio: 64-99 Bajo: 27-63
	Significación tareas	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente de trabajo y materiales 	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26		
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento económico 	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
	Reconocimientos personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento laboral Horarios de trabajo 	6, 11, 13, 19, 24		
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo personal en trabajo en equipo 	2, 5, 9, 10, 16		

Fuente: (1) basado en el teoría de Litwin y Stringer.(2008) (2) Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ **Género:** Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.-Me siento mal con lo que hago.					
6.-Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”.					
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
12.-Me disgusta mi horario.					
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido					
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
22.-Me gusta el trabajo que realizo.					
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Fuente: Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).

Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.					
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.					
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.					
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son					

	mejores que las amenazas y críticas.					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21	En esta organización hay muchísima crítica.					
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23	Cuando cometo un error me sancionan.					
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea					
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.					
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.					
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.					
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores					
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.					
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.					
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado					

	para evitar desacuerdos.					
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades					
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.					
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.					
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Criterios de jueces para la validez de contenido del Cuestionario Clima Laboral

JUEZ	Adecuado	Aplicables
Mg. Lizie Paucar Villanueva	Si	Si
Mg. Luis Benites Morales	Si	Si
Dr. Luis Palomino Berrios	Si	Si

Fuente: elaboración propia

Criterios de jueces para la validez de contenido del Cuestionario Satisfacción Laboral

JUEZ	Adecuado	Aplicables
Mg. Lizie Paucar Villanueva	Si	Si
Mg. Luis Benites Morales	Si	Si
Dr. Luis Palomino Berrios	Si	Si

Fuente: elaboración propia.

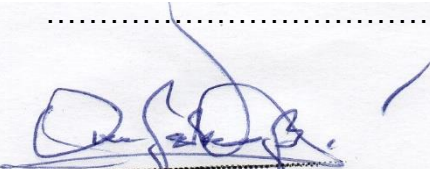
CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DE EXPERTO : LUIS ALBERTO PALOMINO BERRIOS.
TÍTULO PROFESIONAL : PSICÓLOGO.....
CARGO : DOCENTE.....
ESPECIALIDAD : PSICOLOGÍA EDUCATIVA
AÑOS DE EXPERIENCIA :34 AÑOS.....
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UPLA.....
POST GRADO : DOCTORADO.....
AÑO :2014.....
TRABAJOS PUBLICADOS :.....
OTROS MÉRITOS :.....
.....

En resumen cuál es su opinión sobre el instrumento

Adecuado 1 Medianamente adecuado 2 Inadecuado 3

Observaciones:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Dr. Luis Alberto Palomino Berrios
Ψ PSICÓLOGO
C.Ps.P. 0744


Firma

Constancia

Juicio de experto

Yo, LUIS ALBERTO PALOMINO BERRIOS, con Documento Nacional de Identidad N°. 07300599, certifico que realice el juicio de experto a la Bach. Gloria Rosario Meza Zevallos, en la investigación titulada **“Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima 2019”**

Lima, 15 Noviembre del 2019



Dr. Luis Alberto Palomino Berríos
Ψ PSICÓLOGO
C.Ps.P. 0744

Firma

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DE EXPERTO: Luis Benites Montiel
TÍTULO PROFESIONAL : Psicólogo
CARGO : Docente
ESPECIALIDAD : Psicología Educativa - Metodólogo
AÑOS DE EXPERIENCIA : 15
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : UCV-UPRA
POST GRADO : Maestría en Psicología
AÑO : 2000
TRABAJOS PUBLICADOS : Artículos, libros
OTROS MÉRITOS : Decano del Colegio de Psicólogos del Perú

En resumen cuál es su opinión sobre el instrumento

Adecuado 1 Medianamente adecuado 2 Inadecuado 3

Observaciones:



Firma

LUIS BENITES MONTIEL
Psicólogo
UPRA-UCV

Constancia

Juicio de experto

Yo, Luis Benites Morales con Documento Nacional de Identidad N° 072299510, certifico que realice el juicio de experto a la Bach. Gloria del Rosario Meza Zevallos, en la investigación titulada "Relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima 2019"

Lima, 07 de noviembre del 2019


Firma

.....
Luis Alfredo Benites Morales
Psicólogo
C.Ps.P. 0213

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DE EXPERTO: *Dijgo R. Ponce Villaverde*
TÍTULO PROFESIONAL : *Psicóloga*
CARGO :
ESPECIALIDAD : *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*
AÑOS DE EXPERIENCIA : *5 años*
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : *Centro Materno Infantil Santa Lucinda II*
POST GRADO : *Maestría*
AÑO : *2016*
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MÉRITOS :

En resumen cuál es su opinión sobre el instrumento

Adecuado 1 Medianamente adecuado 2 Inadecuado 3

Observaciones:


Firma

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El criterio de confiabilidad del instrumento mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, mayor precisión menor error.

El coeficiente de Alfa Cronbach.- Desarrollado por J. L. Cronbach (1951) mide la consistencia interna del instrumento, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Coeficiente Alfa Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- K:** El número de ítems
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
- S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems
- α :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 32

Escala de valores que determina la confiabilidad de los instrumentos.

Nivel de confiabilidad	Valores
Confiabilidad nula	0.53 a menos
Confiabilidad baja	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.65
Muy confiable	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Confiabilidad perfecta	1.00

Fuente: Hernández Sampieri, Roberto y otros (2006). Metodología de la investigación científica. Edit. Mac Graw Hill. Cuarta edición, págs. 438 - 439

Tabla 33

Confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems	Confiabilidad
Clima organizacional	0.809	53	Excelente
Satisfacción laboral	0.969	27	Excelente

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los índices de confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional y satisfacción laboral tuvieron excelente confiabilidad, por tanto, hay precisión en el instrumento.

ANEXOS

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES



Miraflores, 5 de marzo del 2018

Señor

RICARDO BARRIOS PONCE

Sub Gerente de Recursos Humanos

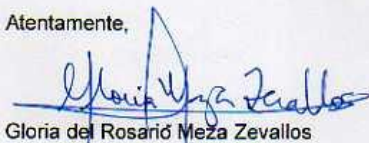
Municipalidad de Miraflores

De mi consideración:

Me dirijo a usted a fin de saludarlo y solicitarle el PERMISO correspondiente de realizar el Proyecto de Investigación: Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de Logística de la Municipalidad de Miraflores; a fin de cumplir con lo requerido por la Universidad Peruana de los Andes (UPLA) en lo que respecta a la Tesis de la Carrera de Psicología Facultad de Ciencias de la Salud.

Agradeciendo su atención a la presente me despido de usted.

Atentamente,



Gloria del Rosario Meza Zevallos

Bachiller en Psicología



VB°



Facultad de Ciencias de la Salud
Unidad de Investigación

DECLARACION DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, *Gloria del Rosario Meza Zevallos* identificado con DNI Nro. 06040949 egresada de la Escuela Profesional de Psicología, vengo desarrollando la de tesis titulada: *"Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores"* en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación , así como la identidad de los participantes serán usados únicamente con fines de investigación basados en los artículos 6 y 7 del reglamento del comité de ética de investigación y en artículos 4 y 5 del Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Peruana los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, Setiembre 2018

Bachiller Meza Zevallos, Gloria del Rosario

Firma

Huella



FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Peruana de los Andes

Investigadora: Bachiller Gloria de Rosario Meza Zavallos

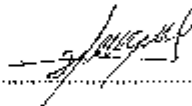
Proyecto de Tesis: Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de Logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú, 2018.

Por medio del presente yo, CONSTANTE ENRIQUE LÓPEZ CÁMERA

trabajador del área de Logística de la Municipalidad de Miraflores acepto colaborar voluntariamente en la investigación del proyecto: "Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores", que lo realizará la señorita bachiller en psicología Gloria del Rosario Meza Zavallos perteneciente a la Universidad Peruana de los Andes.

Manifiesto que la bachiller nos explicó que el estudio realizado tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de cada uno de los trabajadores de esta área para la mejora de nuestro trabajo y funciones que realizamos; asimismo nos indicó que los resultados de la encuesta será reservada al igual que los datos personales brindados.

Miraflores, Marzo 2018



Firma

DM 10660263

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Peruana de los Andes

Investigadora: Bachiller Gloria del Rosario Meza Zevallos

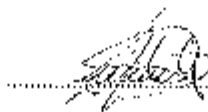
Proyecto de Tesis: Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de Logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima-Perú, 2018.

Por medio del presente yo, Ruben Manuel Medina Gonzales

trabajador del área de Logística de la Municipalidad de Miraflores **acepto colaborar voluntariamente** en la investigación del proyecto: "Relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores", que lo realizará la señorita bachiller en psicología Gloria del Rosario Meza Zevallos perteneciente a la Universidad Peruana de los Andes.

Manifiesto que la bachiller nos explicó que el estudio realizado tiene como finalidad determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de cada uno de los trabajadores de esta área para la mejora de nuestro trabajo y funciones que realizamos; asimismo nos indicó que los resultados de la encuesta será reservada e igual que los datos personales brindados.

Miraflores, Marzo 2018


.....
Firma

10291845

ANEXOS

Relación del personal - Logística

N°	Apellidos y Nombres	Edad	Fecha de Ingreso	Tiempo de servicio	Modalidad	Sexo
1	Pedro Ruiz Cerna	43	1/01/2011	6 años, 7 meses	FUNCIONARIO	M
2	Villanueva Diaz Robert Jimmy	39	1/08/2013	4 años	CAS	M
3	Giraldo Vizcarra Gloria Paola	40	1/05/2014	3 años, 3 meses	CAS	F
4	Huaraca Yarasca Rocío	33	1/12/2013	3 años, 8 meses	CAS	F
5	Ñahuirima Tica Denis Felicitas	32	1/08/2015	2 años	CAS	F
6	Portal Sihuin Cesar Alberto	47	1/12/2013	3 años, 8 meses	CAS	M
7	Luis Alberto Jarpa Cedrón	55	1/11/1989	27 años, 9 meses	ESTABLE	M
8	Barreda Montesinos Claudia	50	1/09/2008	8 años, 11 meses	CAS	F
9	Maximiliano Ratti Alessandro Aurelio	57	1/03/2012	5 años, 5 meses	CAS	M
10	Obando Alva Consuelo Agripina	48	1/03/2011	6 años, 5 meses	CAS	F
11	Romero Chininin Edda	40	1/05/2013	4 años, 3 meses	CAS	F
12	Coaquira Polino Bruce Lee Cesar	31	1/08/2015	2 años	CAS	M
13	García Vivanco Manuel Eduardo	24	1/07/2017	1 mes	CAS	M
14	Eyzaguirre Bernales Maria Luisa	72	1/03/2012	5 años, 5 meses	CAS	F
15	Tenorio Navarro Ofelia Mercedes	71	1/03/2011	6 años, 5 meses	CAS	F
16	Palomino Cardenas Celia	47	1/01/2016	1 año, 7 meses	ESTABLE	F
17	Huanca Yancachajlla Andres	67	1/11/1971	45 años, 9 meses	ESTABLE	M
18	Barba Huarcaya Juan	64	24/04/1971	46 años, 3 meses	ESTABLE	M
19	Jimenez Torres Desiderio	38	1/09/2008	8 años, 11 meses	CAS	M
20	Reyes Paz Martín	50	1/11/1989	27 años, 9 meses	ESTABLE	M



N°	Apellidos y Nombres	Edad	Fecha de Ingreso	Tiempo de servicio	Modalidad	Sexo
21	Cuba Lucio Alberto	41	1/08/2014	3 años	CAS	M
22	Sanchez Chan Johnny	46	1/03/2015	2 años, 5 meses	CAS	M
23	Correa Lopez Patricia Elena	21	1/01/2016	1 año, 7 meses	CAS	F
24	Rosales Villanueva Egdgar Máximo	37	1/09/2015	1 año, 11 meses	CAS	M
25	León Mallqui Jonathan Smith	29	1/09/2015	1 año, 11 meses	CAS	M
26	Hurtado Tafur Daniel Jesús	38	1/03/2011	6 años, 5 meses	CAS	M
27	Badales Legarbo Sara	28	2/02/2009	9 años, 3 meses	CAS	F
28	Aguilar Carpio Maria del Rosario	35	1/05/2013	5 años, 1 mes	CAS	F
29	Borrajero Rodrigo Edenia	22	1/08/2015	3 años, 5 meses	CAS	F
30	Quispe Nible Juana	41	1/07/2017	1 años 6 meses	CAS	F
31	Flores Ruiz Ana	33	1/03/2012	6 años 3 meses	CAS	F
32	Carbajal Huaman Raquel	41	1/03/2011	7 años 5 meses	CAS	F
33	Dallorto Vilca Daniela Consuelo	35	1/01/2016	2 años 2 meses	CAS	F
34	Lopez Flores Maria Rita	25	8/03/2016	2 años, 01 mes	CAS	F
35	Martinez Aguirre Fiorella	34	24/04/2014	4 años, 3 meses	CAS	F
36	Rodriguez Cutti Rosemari	29	1/09/2008	10 años 2 meses	CAS	F
37	Lazaro Briones Crysti	32	09/01/20012	6 años, 7 meses	CAS	F
38	Pachamoro Cuellar Juana del Rio	28	1/08/2014	4 años, 2 meses	CAS	F
39	Zapata Restrepo Sandra	45	1/03/2015	3 años, 6 meses	CAS	F
40	Contreras Chavez Ruiz	53	1/01/2016	2 años, 8 meses	CAS	F
41	Muñoz. Bardales Rita	50	1/09/2015	3 años, 5 meses	CAS	F
42	Vargas Campos Cely	22	5/09/2006	2 años, 8 meses	CAS	F
43	Valverde Pinto Vanesa	56	1/05/2013	5 años, 8 meses	CAS	F
44	Miranda Chaico Victoria	34	1/08/2015	3 años, 8 meses	CAS	F
45	Chavez Camarena Daniela	52	1/07/2017	1 años, 8 meses	CAS	F



N°	Apellidos y Nombres	Edad	Fecha de Ingreso	Tiempo de servicio	Modalidad	Sexo
46	Munayco Barraza Danietta	52	1/03/2012	6 años, 8 meses	CAS	F
47	Salazar Trinidad Veronica	38	1/03/2011	7 años, 8 meses	CAS	F
48	Lopez Hidalgo Enrique	50	7/05/2012	6 años 3 meses	CAS	M
49	Medina Carrasco Ruben	38	9/06/2011	7 años, 3 mese	CAS	M
50	Rosaura Bardales Trigoso	25	6/01/2012	6 años 6 meses	CAS	F



1

original

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X				
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.			X		
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					X
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.		X			
5.-Me siento mal con lo que hago.				X	
6.-Siento que recibo de parte de la organización "mal trato".			X		
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.				X	
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).		X			
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.				X	
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					X
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.		X			
12.-Me disgusta mi horario.					X
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.	X				
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					X
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.		X			
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					X
19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido			X		
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	X				
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.				X	
22.-Me gusta el trabajo que realizo.		X			
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).					
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no recorrer las horas extras		X			
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				X	
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo	X				
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			X		

Fuente: Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).

TA = 4
A = 6
I = 4
D = 5
TD = 6

[Handwritten signature]



Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					X
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.	X				
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.			X		
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					X
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.				X	
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	X				
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				X	
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.			X		
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				X	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.			X		
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.			X		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	X				
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.			X		
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				X	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.			X		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				X	
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.			X		
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.			X		
21	En esta organización hay muchísima crítica.				X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.			X		
23	Cuando cometo un error me sancionan.				X	
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero ciertamente.			X		
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				X	
	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia			X		



E = 0
 MB = 2
 R = 11
 D = 10
 MA = 9

1

27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X			
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea			X	
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.		X		
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.		X		
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización			X	
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.			X	
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.		X		
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.				X
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar	X			
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				X
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.		X		
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				X
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.		X		
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores			X	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	X			
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.		X		
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.			X	
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X			
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.			X	
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades	X			
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.		X		
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes			X	
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.	X			
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.			X	
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	X			
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.		X		
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.				X

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)



$E = 0$
 $MB = 10$
 $R = 19$ ✓
 $D = 19$ ✓
 $MJ = 5$

Araceli Herrera

2

original

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				X	
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5.-Me siento mal con lo que hago.			X		
6.-Siento que recibo de parte de la organización "maltrato".					
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.		X			
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).				X	
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.		X			
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					X
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.				X	
12.-Me disgusta mi horario.					
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.		X			
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					X
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.			X		
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					X
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.			X		
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					X
19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido				X	
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	X				
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.		X			
22.-Me gusta el trabajo que realizo.					X
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).			X		
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no recordar las horas extras	X				
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			X		
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo					X
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			X		

Fuente: Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).



Eyzaguirre Marie Jesus

TA = 03
A = 05
I = 06 ✓
D = 04 ✓
TD = 06 ✓

2

Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.			X		
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.				X	
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización			X		
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.				X	
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					X
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					X
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.				X	
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					X
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.			X		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.			X		
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				X	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.		X			
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				X	
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					X
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.			X		
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21	En esta organización hay muchísima crítica.			X		
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.		X			
23	Cuando cometo un error me sancionan.				X	
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.			X		
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					X
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia			X		



Espinoza Aguirre Juana

E = 0
MB = 02
R = 08
D = 10 ✓
MD = 04

27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.		X		
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea				
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	X			
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.			X	
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X			
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.		X		
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.		X		
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar	X			
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.			X	
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.		X		
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.			X	
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.	X			
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores			X	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.				
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X			
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X			
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.			X	
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades	X			
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.		X		
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes		X		
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.	X			
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.		X		
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	X			
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.			X	
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X			

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)



$$E = 01$$

$$MB = 11$$

$$R = 15$$

$$D = 76 \checkmark$$

$$AD = 04$$

Stringer

3

original

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				X	
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			X		
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					X
5.-Me siento mal con lo que hago.				X	
6.-Siento que recibo de parte de la organización "maltrato".		X			
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.		X			
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).			X		
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.			X		
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					X
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					X
12.-Me disgusta mi horario.				X	
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.		X			
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.			X		
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.		X			
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				X	
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.		X			
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.				X	
19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido			X		
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					X
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.		X			
22.-Me gusta el trabajo que realizo.					X
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).			X		
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no recordar las horas extras				X	
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.		X			
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo				X	
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					X

Fuente: Escala de Sonia Palma, SLE-SPC (2003).



Rosendo Valle

TA=0
A=08 ✓
I=06
D=07
TD=06

Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					X
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.			X		
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	X				
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).			X		
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.	X				
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.			X		
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	X				
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.			X		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	X				
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.			X		
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	X				
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.			X		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	X				
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.			X		
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	X				
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.			X		
21	En esta organización hay muchísima crítica.				X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					X
23	Cuando cometo un error me sancionan.					X
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.			X		
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.			X		
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				X	



Rafael Yáñez

E = 0
MB = 07
R = 10
D = 05
ND = 03

3

27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X		
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea			X
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.		X	
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X		
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización		X	
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.		X	
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.			X
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	X		
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar			X
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.		X	
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	X		
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.			X
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.	X		
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores		X	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.			
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X		
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.			X
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.		X	
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades			X
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	X		
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes		X	
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.			X
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.	X		
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.			X
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.		X	
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.			X

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)



$E = 0$
 $MB = 16$
 $R = 18$ ✓
 $D = 14$
 $MD = 03$

$0 = 3$
 $10 = 14$
 $20 = 8$
 $30 = 0$

[Handwritten signature]

2

original

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					X
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.			X		
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				X	
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.-Me siento mal con lo que hago.			X		
6.-Siento que recibo de parte de la organización "maltrato".				X	
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X				
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).				X	
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.		X			
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				X	
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X				
12.-Me disgusta mi horario.			X		
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X				
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					X
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X				
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				X	
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.			X	X	
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.		X			
19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido	X			X	
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.				X	
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	X				
22.-Me gusta el trabajo que realizo.			X		
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).	X				
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no recordar las horas extras				X	
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.				X	
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo			X		
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.				X	

Fuente: Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).



Rita Hwang B.

TA = 0
A = 08
I = 05
D = 11 ✓
TD = 02

Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					X
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.					X
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.			X		
4	Conozco claramente las políticas de esta organización		X			
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.			X		
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).		X			
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				X	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.		X			
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				X	
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.			X		
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.			X		
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				X	
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.		X			
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				X	
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.			X		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				X	
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.		X			
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.			X		
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.			X		
21	En esta organización hay muchísima crítica.		X			
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				X	
23	Cuando cometo un error me sancionan.		X			
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.			X		
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.					X
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia			X		



Rta. Mary B.

E = 0
MB = 07
R = 09
D = 07

4

27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					X
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea					X
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.		X			
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				X	
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización		X			
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.				X	
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.		X			
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.		X			
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.		X			
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.		X			
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				X	
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.		X			
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores				X	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.		X			
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.			X		
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				X	
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.		X			
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.			X		
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades				X	
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.		X			
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes				X	
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.			X		
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.				X	
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.		X			
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.				X	
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.		X			

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)



E = 0
 MB = 15
 R = 16 ✓
 D = 16 ✓
 MD = 05

5

original

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.		X			
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				X	
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			X		
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.				X	
5.-Me siento mal con lo que hago.			X		
6.-Siento que recibo de parte de la organización "maltrato".				X	
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.			X		
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).				X	
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	X				
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				X	
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.			X		
12.-Me disgusta mi horario.				X	
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.					X
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					X
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				X	
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.			X		
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			X		
19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido				X	
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.			X		
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.				X	
22.-Me gusta el trabajo que realizo.			X		
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).				X	
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no recordar las horas extras			X		
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X				
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo				X	
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					X

Fuente: Escala de Sonia Palma, SL-SPC (2003).



Man. Palma

5

Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					X
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.				X	
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización			X		
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.			X		
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.				X	
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).			X		
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				X	
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.			X		
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.			X		
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.				X	
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.			X		
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.			X		
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				X	
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.			X		
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					X
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					X
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.			X		
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				X	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.			X		
21	En esta organización hay muchísima crítica.				X	
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.			X		
23	Cuando cometo un error me sancionan.				X	
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.			X		
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.			X		
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				X	



Mano Ralt

E = 0
MB = 0
R = 13
D = 10
MD = 03

5

27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	X		
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea		X	
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.		X	
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.		X	
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización			X
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.		X	
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.		X	
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.			X
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar	X		
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X		
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.			X
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.	X		
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.			X
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores		X	
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.			X
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.		X	
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.			X
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.			X
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades		X	
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.		X	
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	X		
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.			X
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.	X		
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.		X	
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.			X
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.			X

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)



$E = 0$
 $MB = 07$
 $R = 22$
 $D = 19$
 $MD = 05$

6

Instrumento 1: Evaluación de satisfacción laboral

El presente instrumento es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de satisfacción, con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Instrucciones:

A continuación se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad: _____ Género: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Grado académico: Estudiante/técnico () Bach () Lic. () Magister y/o Doctor ()

Situación Laboral: Nombrado () Contratado

Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X				
2.-Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.			X		
3.-Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				X	
4.-La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			X		
5.-Me siento mal con lo que hago.	X				
6.-Siento que recibo de parte de la organización "mal trato".	X				
7.-Me siento realmente útil con la labor que realizo.				X	
8.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.).	X				
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.			X		
10.-La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X				
11.-Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.		X			
12.-Me disgusta mi horario.	X				
13.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X				
14.-Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.				X	
15.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	X				
16.-Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				X	
17.-El horario de trabajo me resulta incómodo.	X				
18.-Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.				X	
19.-Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido	X				
20.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.	X				
21.-Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.				X	
22.-Me gusta el trabajo que realizo.	X				
23.-Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales, y/o inmuebles).	X				
24.-Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					X
25.-Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X			X	
26.-Me siento complacido con la actividad que realizo.					X
27.-El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Fuente: Escala de Sonia Palma, SI-SPC (2003).

TD=02
 TA=14 ✓
 A=01
 I=03
 D=07

Edla B...

Anexo
Instrumento 2: Evaluación del clima organizacional

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional en su institución laboral, de la siguiente manera:

Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.			X		
2	En esta organización-las tareas están lógicamente estructuradas.			X		
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.				X	
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					X
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.					X
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	X				
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	X				
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.		X			
9	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.		X			
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					X
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.	X				
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.				X	
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					X
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	X				
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.			X		
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.			X		
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades	X				
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				X	
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.				X	
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					X
21	En esta organización hay muchísima crítica.					
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					X
23	Cuando cometo un error me sancionan.				X	
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.			X		
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.			X		
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					X

6

27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.			X		
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea				X	
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.	X				
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	X				
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X				
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.				X	
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	X				
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar	X				
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X				
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					X
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					X
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.					X
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores					
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.			X		
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.					X
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	X				
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.					X
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					X
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades			X		
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					X
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					X
49	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.					X
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.					X
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					X
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					X
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X				

Fuente: Litwin y Stringer. (2008)

Edda Romero Carr

$$E = 10$$

$$MB = 5$$

$$R = 9$$

$$D = 16 \checkmark$$

$$MD = 10 \checkmark$$

$$TOTAL = 16$$

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Leyenda: Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32	C33	C34	C35	C36	C37	C38	C39	C40	C41	C42	C43	C44	C45	C46	C47	C48	C49	C50	C51	C52	C53				
1	1	1	5	3	5	2	5	3	4	2	5	3	5	3	4	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	
2	1	5	3	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
3	1	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	1	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	1	4	3	5	3	2	4	2	3	5	5	3	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	3	
4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	1	3	4	2	4	2	5	4	3	5	4	4	3	3	4		
5	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	5	4	3	3	4	3	2	4	3	1	3	4	2	4	3	3	3	4	5			
6	5	5	2	4	3	2	4	2	3	1	4	2	3	4	2	4	2	5	2	4	3	3	3	4	3	5	2	3	4	2	4	3	3	5	3	3	1	4	2	3	1	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3				
7	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3			
8	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3			
9	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
10	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	3	4	2	3	1	3	4	3	2	3	3	4	1	5	4	3	2	3	2	3	4	2	4	3	1	3	5	5	3	4	3	4	3	4	2		
11	3	3	4	1	3	2	3	2	4	2	3	1	3	1	3	2	4	1	3	3	3	3	5	3	1	4	1	3	4	2	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2				
12	2	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	4	3	4	2	3	4	1	3	4	3	1	3	5	3	1	3	1	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	1	4	2		
13	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	1	2	3	4	5	3	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	
14	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	1	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	1	4	3	3	4				
15	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
16	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	4	2	3	4	1	3	1	3	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	3				
17	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	2	3	3	2	4	3	5	4	3	4	
18	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	3	4	2	4	3	4	3	5	2	4	5	2	4	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	2	3	3	4	2				
19	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	5	3	1	4	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3				
20	5	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2				
21	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	3	4	2	1	4	5	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	2	3	
22	2	4	4	3	5	5	4	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	3	1	2	3	3	2	4	2	3	4	2	3	1	3	5	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3				
23	5	5	2	3	1	5	3	1	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	1	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3				
24	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2			
25	2	3	1	3	3	4	2	3	5	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	5	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3			
26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

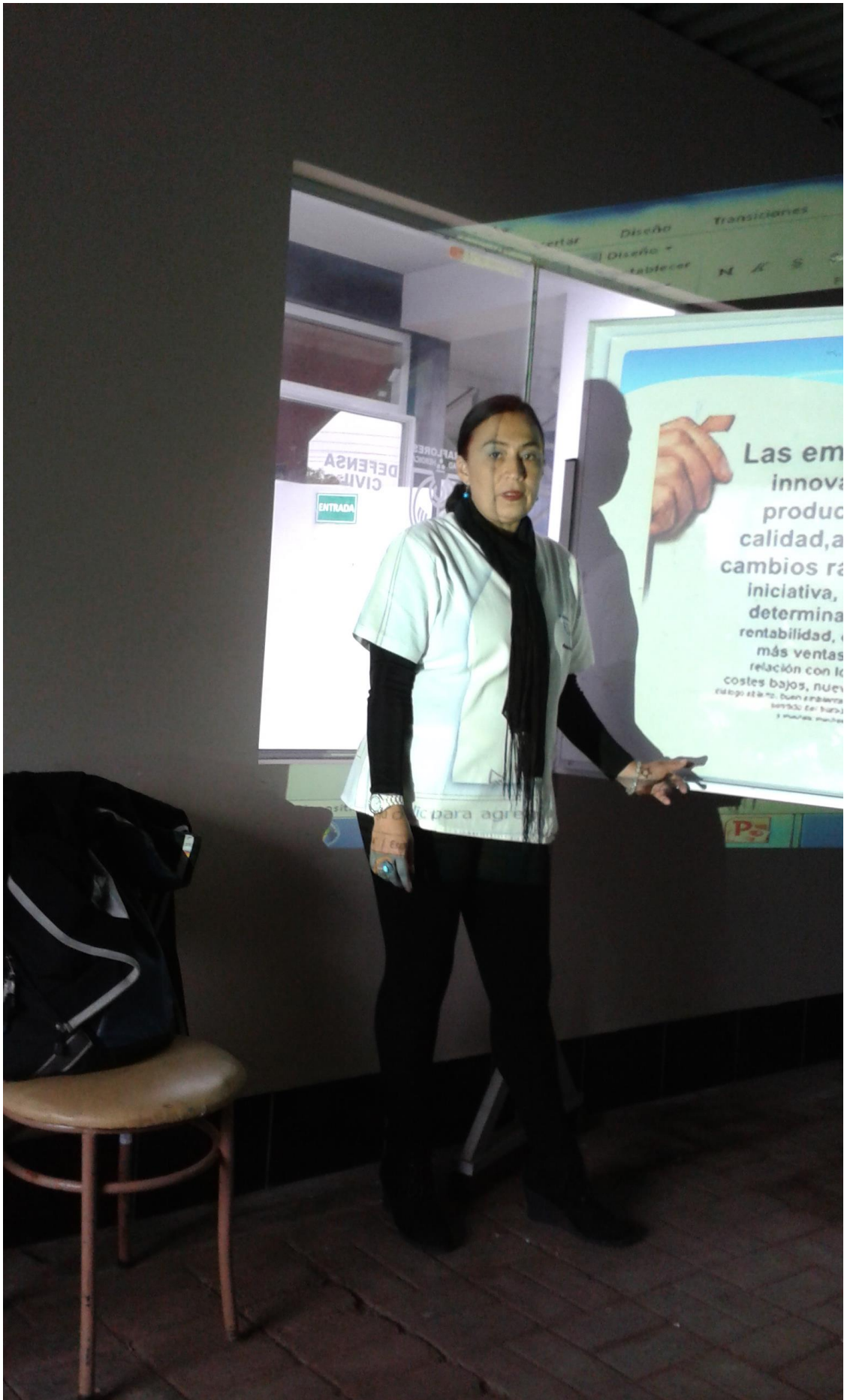
Leyenda: **Total Acuerdo: (5) De Acuerdo: (4) Indeciso: (3) En Desacuerdo: (2) Total Desacuerdo: (1)**

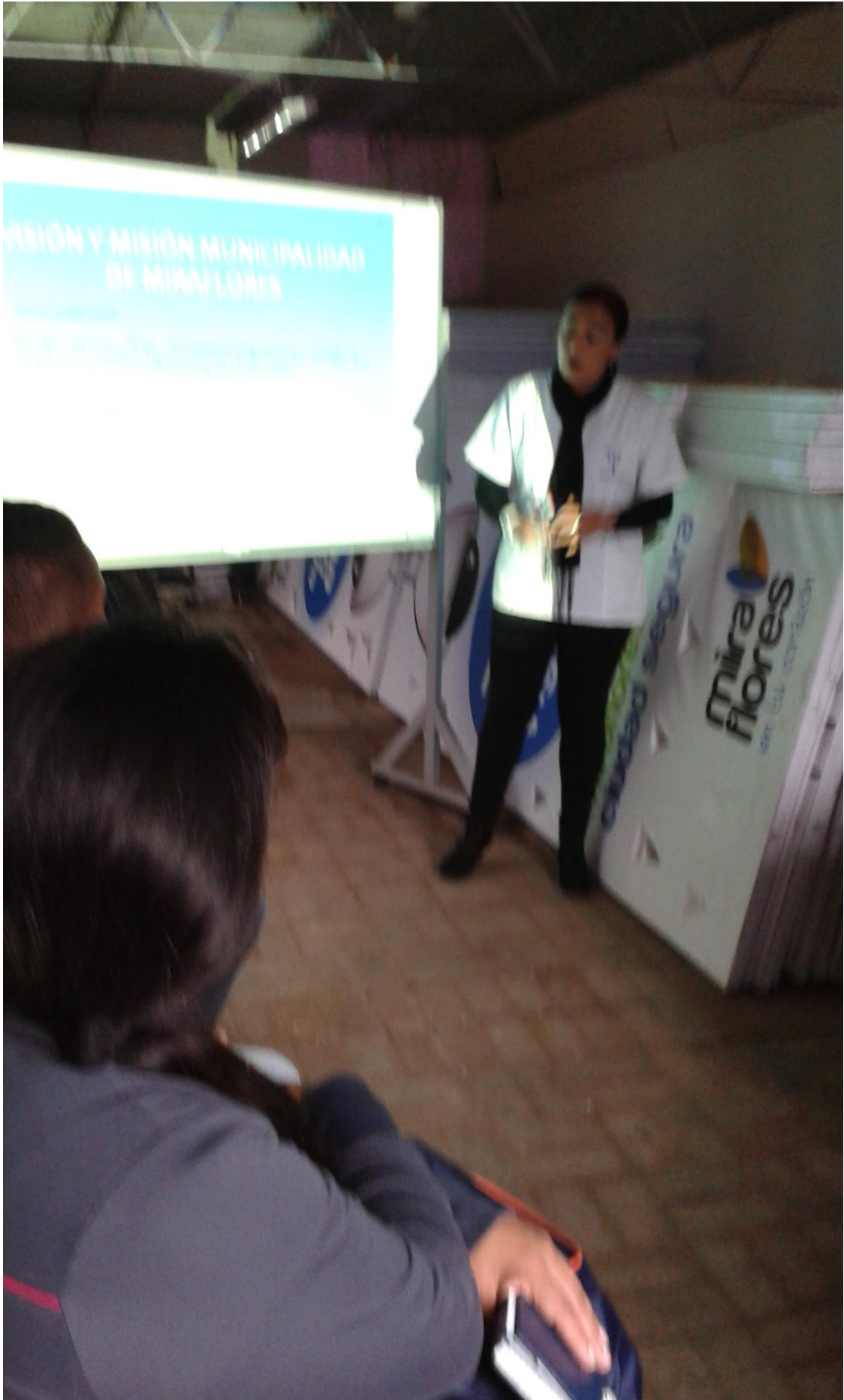
N°	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	
1	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
2	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5
3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	
4	2	4	3	1	3	5	2	4	4	2	4	5	2	5	4	1	5	2	5	4	2	3	4	4	3	2	5	
5	2	3	4	3	4	3	2	1	3	3	1	2	5	3	4	2	4	2	3	5	4	2	4	3	1	1	4	
6	2	4	3	2	2	3	1	1	3	5	4	4	2	2	5	3	3	5	2	4	4	3	3	5	4	2	3	
7	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
9	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	
10	2	3	1	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	2	4	1	4	2	4	1	2	5	3	5	2	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	1	5	3	2	2	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	4	2	5	2	5	3	4	2	4	3	5	1	3	5	2	3	2	5	3	1	4	2	4	2	5	4	4	
15	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	2	
16	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
17	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
18	3	1	2	5	4	5	2	4	2	4	1	3	5	4	2	4	2	4	3	4	2	4	1	1	5	4	2	
19	2	5	1	4	2	5	3	4	1	2	5	4	1	3	2	3	5	2	5	3	3	4	4	2	4	3	3	
20	3	5	4	4	3	2	3	1	4	1	5	4	1	5	3	1	1	5	3	3	2	5	3	2	5	3	5	
21	2	5	4	3	2	5	4	2	4	5	3	3	4	1	4	3	3	2	5	3	5	4	2	4	1	3	5	
22	4	5	3	1	4	4	3	2	4	4	2	3	5	4	2	4	5	3	5	4	3	2	4	4	2	3	4	
23	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
25	2	4	3	4	4	1	3	1	5	5	4	4	2	2	3	3	2	5	3	2	4	4	1	1	5	4	3	
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
27	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

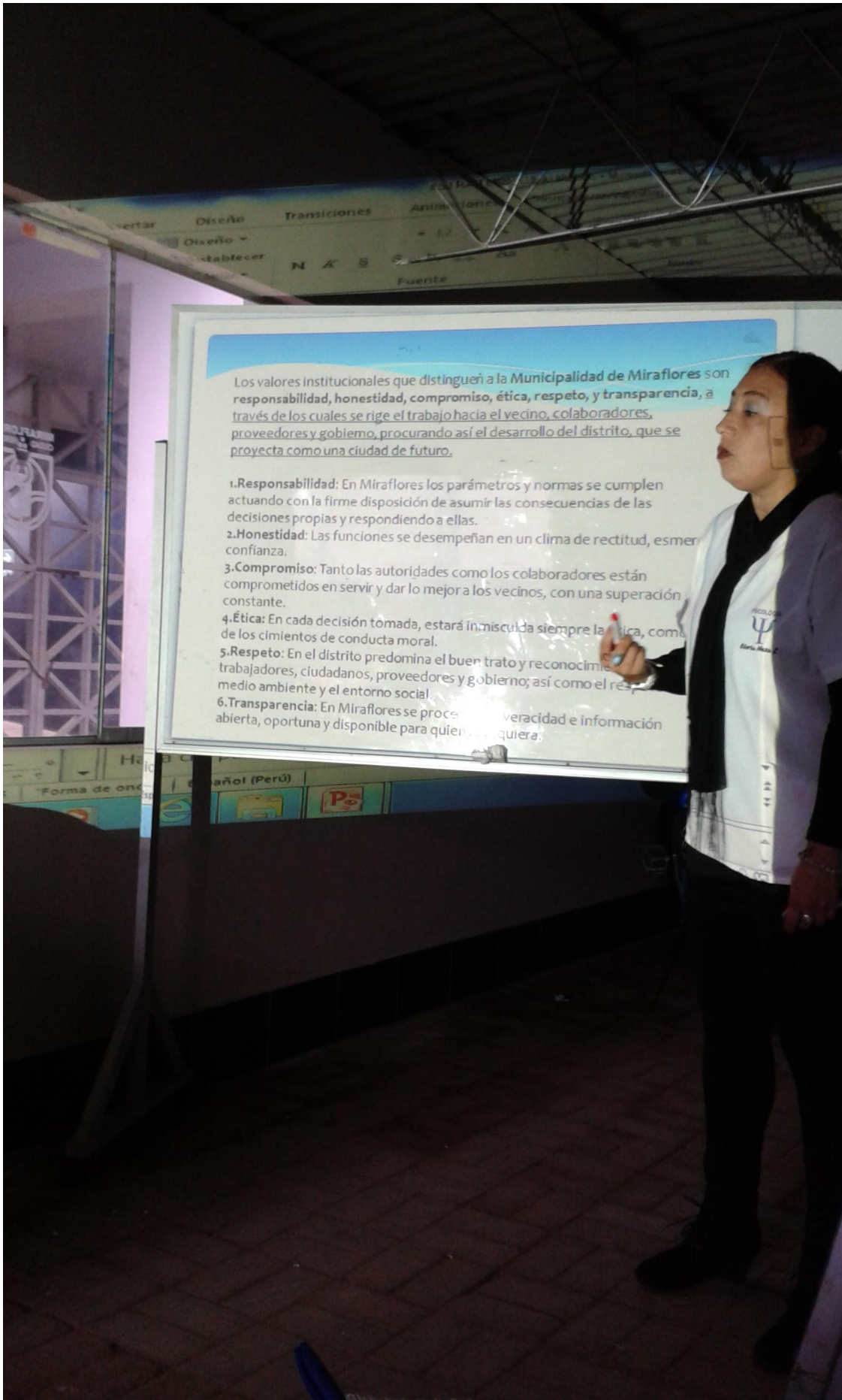
29	1	1	4	3	2	3	2	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
31	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
34	4	3	3	4	2	1	2	2	4	1	4	2	4	5	3	3	5	4	1	2	4	5	2	2	4	3	5
35	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	3	2	2
36	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
37	3	5	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	2	2	2	2	4
38	5	4	4	2	3	3	4	3	1	3	5	3	1	4	2	2	4	4	3	3	1	4	2	4	2	2	4
39	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
40	3	3	2	4	5	2	4	2	4	2	5	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4
41	5	5	4	3	4	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2
43	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
47	2	3	1	4	2	2	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	5
48	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
50	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

FOTOS









Los valores institucionales que distinguen a la **Municipalidad de Miraflores** son **responsabilidad, honestidad, compromiso, ética, respeto, y transparencia**, a través de los cuales se rige el trabajo hacia el vecino, colaboradores, proveedores y gobierno, procurando así el desarrollo del distrito, que se proyecta como una ciudad de futuro.

1. **Responsabilidad:** En Miraflores los parámetros y normas se cumplen actuando con la firme disposición de asumir las consecuencias de las decisiones propias y respondiendo a ellas.
2. **Honestidad:** Las funciones se desempeñan en un clima de rectitud, esmerando la confianza.
3. **Compromiso:** Tanto las autoridades como los colaboradores están comprometidos en servir y dar lo mejor a los vecinos, con una superación constante.
4. **Ética:** En cada decisión tomada, estará inmiscuida siempre la ética, como de los cimientos de conducta moral.
5. **Respeto:** En el distrito predomina el buen trato y reconocimiento a los trabajadores, ciudadanos, proveedores y gobierno; así como el respeto al medio ambiente y el entorno social.
6. **Transparencia:** En Miraflores se procesa la veracidad e información abierta, oportuna y disponible para quien la requiera.





