

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUAURA DISTRITO DE HUACHO - 2018**

Presentado Por:

MARY JESSENIA CHUMBES RAMOS

JULIA ISABEL CHUMBES RAMOS

Asesor:

Dr. HÉCTOR FLORENCIO ROMERO ALVA

Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Sociología

Huacho – Perú

2021

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE HUAURA DISTRITO DE HUACHO - 2018**

MARY JESSENIA CHUMBES RAMOS

JULIA ISABEL CHUMBES RAMOS

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dr. HÉCTOR FLORENCIO, ROMERO ALVA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA
HUACHO
2021**



Dr. HÉCTOR FLORENCIO ROMERO ALVA

ASESOR



Dr. JUAN MARIO SARMIENTO RAMOS

PRESIDENTE



Lic. PEPE FRANCISCO OLAYA MAZA

SECRETARIO



M(o). BASILIO SUAREZ GUZMAN

VOCAL



The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho is a circular emblem. It features a central sun with rays, a gear, and a book. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN" is written around the top inner edge, and "HUACHO" is at the bottom. The logo is semi-transparent and serves as a background for the text.

DEDICATORIA

A nuestros padres por educarnos y convertirnos en personas de bien, quienes nos enseñaron el valor de luchar día a día. A nuestros hermanos que siempre serán una parte esencial de nuestras vidas y a nuestros hijos, que son motivos de este gran sacrificio que realizamos día a día, todo es por ustedes y para ustedes.

Mary Jessenia Chumbes Ramos

Julia Isabel Chumbes Ramos

AGRADECIMIENTO

A nuestra Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, nuestra querida escuela de Sociología, a nuestro Asesor al Dr. Héctor Romero Alva.

A cada uno de los docentes por su dedicación y compromiso en nuestro recorrido por la Universidad.

Mary Jessenia, Chumbes Ramos

Julia Isabel, Chumbes Ramos



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema General.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 Justificación de la investigación.....	20
1.5 Delimitación del estudio.....	21
1.6 Viabilidad del estudio.....	21

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
2.2 Bases teóricas.....	31
2.3 Definición de términos básicos.....	48
2.4 Formulación de Hipótesis.....	49

2.4.1 Hipótesis General.....	49
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	49

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico.....	50
3.1.1 Tipo de investigación.....	50
3.1.2 Nivel de investigación.....	51
3.1.3 Diseño de investigación.....	51
3.1.4 Enfoque de investigación.....	51
3.2 Población y Muestra.....	52
3.3 Operacionalización de las variables e indicadores.....	55
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.4.1 Técnicas a emplear.....	56
3.4.2 Descripción de los instrumentos.....	56
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	57

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación de Cuadros, Gráficos e interpretaciones.....	58
---	----

CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión.....	95
5.2 Conclusiones.....	96
5.3 Recomendaciones.....	97

CAPITULO VI
FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas.....	99
6.2 Fuentes hemerográficas.....	99
6.3 Fuentes Documentales.....	100
6.4 Fuentes Electrónicas.....	100
ANEXOS.....	101
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	101
02 INSTRUMENTOS: ENCUESTA.....	102



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: En mi centro de labores toman en cuenta mis opiniones.....	59
Figura 2: Soy considerado por mi grupo de trabajo.....	60
Figura 3: Los miembros del grupo son distantes conmigo.....	61
Figura 4: Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.....	62
Figura 5: Mi equipo de trabajo valora mis aportes.....	63
Figura 6: Tu centro laboral despidió al personal teniendo en cuenta su desempeño.....	64
Figura 7: Tu centro de labores brinda la estabilidad laboral.....	65
Figura 8: Tu centro de labores procura no contratar personal por terceros.....	66
Figura 9: La estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales.....	67
Figura 10: De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.....	68
Figura 11: El trabajo en equipo con otras áreas es buena.....	69
Figura 12: Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales.....	70
Figura 13: Cuando necesito información de las otras áreas la puedo conseguir fácilmente.....	71
Figura 14: Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra.....	72
Figura 15: Las metas de mi empleo son claras, por tanto, sé que se espera de mí.....	73
Figura 16: En general me siento satisfecho con mi institución.....	74
Figura 17: Creo que los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan.....	75
Figura 18: El clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represalias....	76
Figura 19: Dentro de mi institución me brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto.....	77
Figura 20: Los jefes/superiores me reconocen por un trabajo bien hecho.....	78
Figura 21: Los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora....	79

Figura 22: Los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones.....	80
Figura 23: Tengo oportunidad para recibir capacitaciones que permita mi desarrollo humano.....	81
Figura 24: Mi sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizo.....	82
Figura 25: Mi centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal.....	83
Figura 26: Estas satisfecho con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores.....	84
Figura 27: Las capacitaciones recibidas están de acuerdo con mis logros.....	85
Figura 28: Mi sueldo está de acuerdo a mi nivel profesional.....	86
Figura 29: Tabla cruzada clima organizacional-Satisfacción laboral.....	88
Figura 30: Tabla cruzada relación interpersonal-Satisfacción laboral.....	90
Figura 31: Tabla cruzada estabilidad laboral-Satisfacción laboral.....	92
Figura 32: Tabla cruzada significativa entre los valores colectivos -Satisfacción laboral de los trabajadores.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: En mi centro de labores toman en cuenta mis opiniones.....	58
Tabla 2: Soy considerado por mi grupo de trabajo.....	59
Tabla 3: Los miembros del grupo son distantes conmigo.....	60
Tabla 4: Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.....	61
Tabla 5: Mi equipo de trabajo valora mis aportes.....	62
Tabla 6: Tu centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.....	63
Tabla 7: Tu centro de labores brinda la estabilidad laboral.....	64
Tabla 8: Tu centro de labores procura no contratar personal por terceros.....	65
Tabla 9: La estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales.....	66
Tabla 10: De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.....	67
Tabla 11: El trabajo en equipo con otras áreas es buena.....	68
Tabla 12: Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales.....	69
Tabla 13: Cuando necesito información de las otras áreas la puedo conseguir fácilmente..	70
Tabla 14: Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra.....	71
Figura 15: Las metas de mi empleo son claros, por tanto, sé que se espera de mí.....	72
Tabla 16: En general me siento satisfecho con mi institución.....	73
Tabla 17: Creo que los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan.....	74
Tabla 18: El clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represarias...	75
Tabla 19: Dentro de mi institución me brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto.....	76
Tabla 20: Los jefes/superiores me reconocen por un trabajo bien hecho.....	77
Tabla 21: Los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora.....	78

Tabla 22: Los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones.....	79
Tabla 23: Tengo oportunidad para recibir capacitaciones que permita mi desarrollo humano.....	80
Tabla 24: Mi sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizo.....	81
Tabla 25: Mi centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal.....	82
Tabla 26: Estas satisfecho con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores.....	83
Tabla 27: Las capacitaciones recibidas están de acuerdo con mis logros.....	84
Tabla 28: Mi sueldo está de acuerdo a mi nivel profesional.....	85
Tabla 29: Tabla cruzada clima organizacional-Satisfacción laboral.....	87
Tabla 30: Tabla cruzada relación interpersonal-Satisfacción laboral.....	89
Tabla 31: Tabla cruzada estabilidad laboral-Satisfacción laboral.....	91
Tabla 32: Tabla cruzada significativa entre los valores colectivos -Satisfacción laboral de los trabajadores.....	93

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho, 2018. **Método:** La investigación se ajustó a un tipo de investigación básica correlacional con un diseño No experimental, transversal explicativo causal y un enfoque cuantitativo debido a que la finalidad es determinar la asociación que exista entre las variables estudiadas, teniendo como población a los trabajadores de la Municipalidad provincial Huaura - Huacho 2018 con 560 trabajadores aproximado y se llevó a cabo un muestreo intencional o deliberado cuyo tamaño de muestra fue de 82 trabajadores que estuvieron dispuestos a ser encuestados. **Resultados:** se demostró que de un total de 82 trabajadores de la municipalidad Provincial Huaura – Huacho un 42% están poco satisfechos con el clima organizacional y que un 41.7% sienten poca satisfacción laboral, manifiestan que carece de un buen clima organizacional por parte de Municipalidad. **Conclusión:** se demostró que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ya que, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una correlación significativa entre las el clima organizacional y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho. Así mismo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 328,000^a$ lo que significa que existe una correlación lineal directa alta. Es decir, a un excelente clima laboral, existente mayor satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Percepción, Proyección.

Abstrac

Objective: To determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Provincial Municipality of Huaura - Huacho, 2018. Method: The research was adjusted to a type of correlational basic research with a non-experimental, cross-sectional explanatory design causal and a quantitative approach because the purpose is to determine the association that exists between the studied variables, having as population the workers of the provincial Municipality Huaura - Huacho 2018 with 560 approximate workers and an intentional sampling was carried out and carried out. or deliberate whose sample size was 82 workers who were willing to be surveyed. Results: it was shown that of a total of 82 workers from the Huaura - Huacho Provincial Municipality, 42% are not very satisfied with the organizational climate and that 41.7% feel little job satisfaction, they state that the Municipality lacks a good organizational climate. Conclusion: it was shown that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction since, the value Sig. (Bilateral) = P-value = .000 <.05; then the null hypothesis is rejected. Therefore, it can be statistically evidenced that there is a significant correlation between organizational climate and job satisfaction within the Municipality of Huacho. Likewise, it can be seen that the chi-square correlation coefficient, $\rho = 328,000a$, which means that there is a high direct linear correlation. That is, to an excellent work environment, there is greater job satisfaction.

Key word: Organizational Climate, Job Satisfaction, Perception, Projection.

INTRODUCCIÓN

Dentro de las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivas que serían inalcanzables en forma individual. Existen diversos antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional y satisfacción laboral investigados en distintos lugares a nivel internacional y a nivel nacional como instituciones públicas, instituciones de salud y empresas privadas, entre otros.

El clima organizacional es muy fundamental dentro de una organización ya es un ambiente generado por emociones hacia los colaboradores y la clave para alcanzar el éxito como organización. Cuando hablamos de clima, nos referimos a las características que tiene el ambiente de trabajo.

Satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo un buen clima organizacional, estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida.

Se planteo como propósito determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho, 2018. Por el poseo de la siguiente estructura:

Capítulo I.- Se desarrolla el planteamiento del problema general, específico, así mismo los objetivos tanto general como específicas, desarrollamos la justificación y delimitación de estudio, así como la viabilidad.

Capítulo II.- Hacemos referencia al marco teórico, en que se desarrolla los antecedentes de la investigación, la cual efectuaremos un resumen de investigación que guarden relación con el

tema, las bases teóricas, definición de términos y la formulación de hipótesis general y específicas.

Capítulo III.- Se enmarca la metodología de la investigación que mencionaremos sobre el diseño, tipo, nivel y enfoque de investigación, así como se hace mención de la población y muestra trabajado.

Capítulo IV.- Hace referencia sobre los resultados obtenidos y la contrastación de hipótesis. se desarrolla la discusión, conclusión y recomendaciones, respectivamente.

Finalmente, tenemos las referencias con las fuentes bibliográficas, hemerográficas y electrónicas, así como también se incluye dentro de los anexos la matriz de consistencia y el instrumento para la toma de datos.



Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Una organización es un grupo de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivas que serían inalcanzables en forma individual. Existen diversos antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional y satisfacción laboral investigados en distintos lugares a nivel internacional y a nivel nacional como instituciones públicas, instituciones de salud y empresas privadas, entre otros.

Actualmente, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia de su estudio, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. De acuerdo con algunas de las investigaciones realizadas, desde 1960, el estudio acerca de clima organizacional se ha venido desarrollando y ofreciendo una amplia gama de definiciones del concepto. Independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización.

A *nivel Internacional* hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. El enorme impacto de la propuesta de Katz y Kahn (1999) ha generado toda una revolución conceptual en la organización, transformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales.

Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. (Chiavenato, 2009, p. 24)

A *nivel nacional* En la tesis denominada “Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo” (ORELLANA, RAMÓN & BOSSIO, 2010), plantea las siguientes conclusiones: Se ha comprobado que no existe relación entre el clima organizacional y desempeño docente. Supuestamente, debió encontrarse una relación entre las variables de estudio, dada la importancia del clima en el desempeño docente, pero hay que tener en cuenta que no estamos evaluando el desempeño laboral si no el desempeño en el aula y por otro lado el desempeño docente ha sido evaluado por los alumnos a su cargo y no por los mismos docentes o autoridades.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la relación interpersonal y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018?

¿Qué relación existe entre la estabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018?

¿Qué relación existe entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Explicar la relación que existe entre la relación interpersonal y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.

Explicar la relación que existe entre la estabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.

Explicar la relación que existe entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Conveniencia

Esta investigación es conveniente para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, distrito de Huacho, porque analizará las deficiencias y necesidades en dicha organización.

1.4.2. Relevancia social

Esta investigación tiene relevancia social porque fortalecerá el enfoque teórico a través del nuevo conocimiento científico que será fundamentado con los resultados que se obtendrán luego de procesar la información.

1.4.3. Implicancias prácticas

La investigación tiene implicancia en la práctica, porque permitirá mantener un clima organizacional favorable y se elevará el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, distrito de Huacho 2018.

1.4.4. Valor teórico

La investigación permitirá tener una definición real sobre el Clima Organizacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Huaura. El resultado de la investigación será una contribución a la formación académica.

1.4.5. Utilidad metodológica

La investigación servirá de modelo metodológico para otros investigadores que realicen investigaciones sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.

1.5. Delimitación del Estudio

La delimitación temporal comprende el desarrollo de la Investigación en el año 2018

La delimitación espacial corresponde a la Municipalidad Provincial de Huaura, distrito de Huacho. La delimitación Geográfica comprende el distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Departamento de Lima.

La delimitación social comprende al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, distrito de Huacho.

1.6. Viabilidad del Estudio

La viabilidad de la investigación está íntimamente relacionada con la disponibilidad de la información, la misma que se recabara al aplicar la encuesta al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, distrito de Huacho, de los recursos económicos que serán costeados por los investigadores, los recursos humanos contando con un equipo: investigadores, asesor, encuestadores, y apoyo logístico.

El tiempo de desarrollo será de cuatro meses y la recopilación de la información se aplicará mediante encuesta.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Quintero, (2008) en su Artículo titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. *Negotium*. Vol.3. pp.33-51. Maracaibo, Venezuela. El **objetivo** de la investigación es diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa de Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL) de la Ciudad Ojeda. Esta es una empresa de vigilancia que presta servicios privados en cualquier empresa o institución que lo requiera. La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de **muestreo probabilística** donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

Donde se **concluye** que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos

deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

Chiang V., Núñez P., Martín, & Salazar B., (2010) Artículo titulado: *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad*. El presente trabajo de investigación tiene como **objetivo** conocer y analizar el compromiso de los trabajadores con la organización, el clima organizacional y la relación existente entre estos dos constructos, comparándolos según género”. Si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva. Así, resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores que pueden influir para favorecer este compromiso y uno de ellos es el Clima Organizacional.

Conclusión: Los resultados muestran que en los diferentes factores de compromiso y clima organizacional no hay diferencias significativas entre ambos géneros, los trabajadores, hombres y mujeres tienen niveles similares de compromiso con la organización y de clima organizacional. Igual resultado se observa al segmentar las muestras por edad, sin embargo, en ambas muestras, en el segmento con más de 40

años, aumenta el compromiso con la organización en los factores afectivo y normativo a un nivel alto.

Hannoun, G. (2011) *En su trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral”* de la Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas, para optar el título de Licenciado en Administración. En el siguiente trabajo se presenta la investigación realizada en el Área de Finanzas de la organización NEXTEL ARGENTINA S.A. (sucursal Mendoza) en la cual se mide la satisfacción en el trabajo que poseen los empleados pertenecientes a esta área. **El propósito** de la investigación es el de determinar la importancia que tiene dicha satisfacción y su repercusión en el cliente final. La idea es mostrar el valor que tienen los recursos humanos para la organización en sí y de qué manera esta última debe buscar la forma de mantener o aumentar su bienestar laboral, a fin de lograr el **objetivo** para el cual fue creada, es decir obtener rentabilidad por medio de la satisfacción del cliente. Además, demostrar cuales son las causas de insatisfacción en el trabajo, y resaltar las principales, como así también buscar las formas más adecuadas de solucionarlas. **Concluyendo** con este trabajo de investigación, es importante aclarar que NEXTEL S.A. es una empresa de primer nivel que busca mantener a sus empleados satisfechos a fin de que éstos puedan desarrollar adecuadamente sus tareas generando a través de ellas la calidad de los servicios y productos que ofrece la empresa. Para lograr dicho objetivo la organización utiliza una serie de incentivos que permite satisfacer a sus empleados, entre ellos se encuentra los incentivos positivos (como la obra social que se les otorga a cada uno de los empleados, la cual es de primera calidad) y los no económicos (como la fiesta de fin de año, las fiesta del día de la familia, el día que se toma cada empleado por su cumpleaños, viajes que le regalan a la persona

que es elegida mejor compañero, entre otros). Por otra parte, si bien no existen tantas posibilidades de ascenso dentro del área financiera, la empresa busca compensar dicha deficiencia permitiendo la postulación interna de los empleados a otros puestos de trabajo dentro de la organización, brindando una capacitación adecuada, junto con los recursos necesarios para que los mismos puedan desarrollarse en otros puestos como lo desean, es decir que les permite participar activamente en el diseño de su propia carrera profesional, buscando oportunidades y aprendiendo nuevas habilidades para alcanzar un sostenido desarrollo profesional.

Marroquín, (2011) desarrollaron la tesis titulada: *El clima organizacional y su relación con el desempeño personal en los trabajadores del Burger King* para optar el Título de Psicóloga en el Grado Académico de Licenciatura en la Universidad de San Carlos de Guatemala. El **objetivo principal** de este estudio es describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, asimismo identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima organizacional. El **diseño** de estudio es correlacional. Se tomó como **muestra** 125 trabajadores y se utilizó el instrumento probabilístico en toda la muestra. **Concluyendo** que en los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. El clima organizacional del personal de los restaurantes es

favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Millán, (2017) desarrollaron la tesis titulada: “*clima organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*” para optar el Título de: Licenciado en Administración de Empresas. Tiene como **objetivo** determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo. Para esta investigación se tomaron a todos los trabajadores de la Clínica Oncorad de la Ciudad de Chiclayo, de sexo femenino y masculino y que tengan un mínimo de 6 meses de antigüedad y cada uno contestó a las preguntas de un cuestionario sobre satisfacción laboral y clima laboral respectivamente. Si bien es cierto el cálculo de la **muestra** fue de 37, al momento de realizar el trabajo en campo, se evaluó a 29 trabajadores pues algunos trabajadores se encontraban ausentes por diversos motivos (Vacaciones, permisos o de viaje por comisiones).

Para la presente investigación, se consideró la **metodología** propuesta por Sonia Palma, profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú; la Escala Clima Organizacional (CL-SPC) la cual mide las dimensiones: Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización (Clima Laboral) y la Escala Satisfacción Laboral (SL – SPC) la cual mide las dimensiones: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos, estas dimensiones se apoyan en sus respectivos ítems.

Se **concluyó** que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados: La variable Clima Organizacional sus

dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%.

López, (2015) desarrollo la tesis titulada *Satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Comas 2015*, para optar el Grado Académico de: Magister en Gestión Pública en la Universidad de Cesar Vallejo, El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas. La investigación es de diseño no experimental, de tipo básica descriptiva y de corte transversal. No se realiza manipulación de las variables, se describen los fenómenos tal y como se presentan y se recogen datos en un momento determinado. Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere satisfacción Laboral a través de un muestreo censal, para lo cual se tomó como muestra de 238 trabajadores , a quienes se le aplicó mediante la técnica de la encuesta, un cuestionario para recoger información referente a la variable de estudio. Con este trabajo de investigación se determinó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas en sus diferentes dimensiones.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Desarrollaron la tesis titulada *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013*, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial, la presente investigación tiene como

objetivo determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas, por ello es que el trabajo se denomina: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013”, institución que tiene como misión principal generar e incorporar conocimientos, tecnologías innovadoras y el saber ancestral, al servicio de las sociedades y de los ecosistemas amazónicos. La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país.

Pelaes, (2010) Desarrollo la tesis de maestría titulada *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicio telefónicos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima- Perú*, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Tuvo como **objetivo** determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentan los niveles de satisfacción de los clientes. El estudio fue descriptivo explicativo. El **diseño** de la investigación fue descriptivo, correlacionales decir primero se describe las variables consideradas (clima organizacional y satisfacción del cliente). La **muestra** fue conformada por 200 empleados de la empresa Telefonía del Perú a los que se les aplicó la escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación por encuesta, ya que se aplicó a la muestra seleccionada dos escalas. a), Escala de Clima Organizacional y; b) Cuestionario de Satisfacción previamente válidos. El autor concluye que: En las **conclusiones** fueron: que comprobaron la Hipótesis Específica que plantearon que existe relación directa entre el clima organizacional (área de relaciones interpersonales y estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.36. A medida que mejoran la comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlaciona mente la satisfacción del cliente. Asimismo, las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

2.1.3. Investigaciones locales

Choque, (2010) Desarrollo la tesis titulada: *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados del Banco de Crédito del Perú*

BCP-Agencia de Huacho, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. La presente plantea como **problemática** una deficiente comunicación, falta de seriedad y profesionalismo de algunos empleados, inadecuada actitud, estilo de liderazgo autoritario de algunos superiores, descontento por ausencia de estabilidad laboral, conformación de grupos informales que dan a conocer asuntos personales de otros compañeros, inexistencia de sistemas de motivación, falta de presentación del personal nuevo por parte de los altos ejecutivos, preferencias hacia el personal, falta de confianza en el grupo de trabajo y frustración en las aspiraciones del personal. Todo ello se debe a que el personal no se siente identificados con la empresa, mecanización en la labor del trabajador, baja calificación obtenidas a través de la encuesta, falta de solidaridad y compañerismo dentro y fuera del trabajo, desconocimiento de la importancia de la comunicación, manuales de inducción, metas, objetivos y lineamientos y políticas de banco. La investigación tiene como **objetivo general** establecer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados del Banco de Crédito Perú BCP – Agencia Huacho. Entre sus **objetivos específicos** están: a) Conocer la percepción de los empleados respecto al clima organizacional del Banco de crédito del Perú BCP-Agencia Huacho. b) determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Banco de crédito del Perú BCP-Agencia Huacho. c) determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Banco de crédito del Perú BCP-Agencia Huacho. La presente investigación considera como **población a los 78 empleados** con los que cuenta el Banco de crédito del Perú – Agencia Huacho, con el fin de obtener confiabilidad y certeza en los resultados de la investigación se trabajará por conveniencia con el **45%** del total de la población en estudio.

2.2. Bases Teóricas

Clima organizacional (VI)

a) Clima Organizacional, concepto

Brunet (1987) Define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Chiavenato. I. (1992.p.6) manifiesta que: el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Rodríguez (2001.p.159) define al clima laboral como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”

b) Características del clima organizacional

Litwin y Stinger (1998, pp. 47- 48) postulan la existencia de nueve características que determinan el clima organizacional: Las características del clima organizacional repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y su

comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencia para la organización como, productividad, satisfacción, rotación y adaptación.

Estructura. - es la que representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad. - es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha es decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa. - corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío. - corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización de los desafíos que impone el trabajo, promueve los riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones. - es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes como entre jefes y empleados.

Cooperación. - es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo, el énfasis está puesto en el apoyo mutuo.

Estándares. - es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas del rendimiento.

Conflictos. - es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad. - es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de las organizaciones.

c) Tipos del clima organizacional

Brunet (2011, pp. 30-32) considera que la combinación y la interacción de estas variables permite determinar dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

✓ El clima de tipo autoritario

- **Sistema I - Autoritario explotador**, la dirección no tiene la confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y los empleados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- **El sistema II - Autoritario paternalista**, existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan recompensas y castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.

✓ El clima participativo

- **Sistema III – Consultivo**, es la que tiene confianza en sus empleados donde pueden tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de prestigio y estima, existe interacción de ambas partes. Hay un alto grado de confianza.

- **El sistema IV- Participación en grupo**, existe la confianza de los empleados por parte de la dirección, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado donde existe una estructura rígida, por lo que el clima es desfavorable. Por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización.

d) Dimensiones del clima organizacional

Dimensión 1: de relaciones interpersonales

Contreras (2011) Manifiesta que:

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social; trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. (p.1)

Al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas. Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo

mutuo, y son una base o un entramado fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto.

Aguilar (2009). Manifiesta: “Que las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo “. (p.1) Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Dimensión 2: de estilo de dirección

Chiavenato, (1993, citado por Zúñiga, 2010), indica que los estilos de dirección están ligados estrechamente al estilo de liderazgo que se ejerce en la gerencia, lo que comprende: Capacidad para usar el poder con eficacia, capacidad para comprender que los seres humanos tienen; diferentes fuerzas de motivación en distintos momentos, capacidad para inspirar, capacidad para actuar en forma tal para que se desarrolle un ambiente que conduzca a responder a las motivaciones y fomentarlas. (p.41).

En general los estilos de dirección se orientan al estilo claramente definido como el autoritarismo, estímulo y capacidad de integración

Dimensión 3: de sentido de pertenencia

Chiavenato, (1994, citado por Forero, 2008) Refiere que: Cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización (p.29)

Manifiesta que las relaciones de intercambio se traducen en la relación empresa-empleado, las cuales producen un equilibrio organizacional. “Toda organización puede considerarse en términos de grupos de personas, ocupadas en el intercambio de sus

recursos con base en ciertas expectativas”. Estos recursos se cambian constantemente y, sin duda, no se limitan solo a recursos materiales, ya que abarcan ideas, sentimientos, habilidades y valores. (p.29)

En las relaciones de intercambio se hace necesaria la identificación de los trabajadores con los objetivos y valores corporativos de la organización a la que pertenecen; esto hace que su trabajo se realice con mayor agrado y así mismo se verán los alicientes por parte de la empresa. Las contribuciones son los aportes que cada trabajador hace a la empresa a la cual pertenece. En este sentido el hablar del sentimiento de pertenencia, está ligado a las identidades cívicas y las identidades culturales.

El sentimiento de pertenencia se encuentra influenciado por los procesos de socialización tanto primaria (familia) como secundaria (amigos, escuela, medios de comunicación) así como del contexto social y cultural y de la vida política y social del país. En este sentido se puede crear un sentimiento de pertenencia que permita desarrollar el compromiso y la responsabilidad.

Dimensión 4: de retribución

Madero, (2012) señala:

La retribución o compensación financiera no es un aspecto que hay que considerar para ubicar a una persona en un puesto de trabajo, sino en pro y en función del desarrollo del individuo que lo realiza. La efectividad de los pagos se mide, de acuerdo al impacto que tiene en la motivación de la persona, así como para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo, en el desarrollo de competencias y en la carrera laboral del trabajador. La satisfacción laboral es de gran interés para las instituciones, porque “indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores” y porque “muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con

más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. (p.93)

Por lo tanto, los trabajadores están satisfechos con su trabajo, ya sea porque se sienten bien pagados, bien considerados, porque ascienden o aprenden, producen y rinden más.

Carrillo, (2011) Manifiesta:

Que para abordar el desarrollo de los sistemas de retribución variable inicialmente se deben resolver tres cuestiones clave: **Estar:** Corresponde al componente de fijación de salarios ligados a la profesión requerida (titulación, especialidad.) y a las características del puesto de trabajo. **Ser:** La retribución en base a las características individuales del profesional, pudiendo incluir éstas desde aspectos de mercado (retribución superior en especialidades o formación escasas en el mercado laboral sanitario) a las competencias del profesional determinadas por la experiencia y formación (carrera profesional). **Hacer:** La retribución ligada al volumen de actividad realizada. Su exponente más evidente son los sistemas de “pago por acto”. **Hacer bien:** Retribución ligada a la calidad de los resultados, sea en términos de eficiencia, de resultado clínico o de satisfacción del usuario con el proceso. Estos dos últimos componentes son los que abordamos cuando hablamos de diferenciación retributiva. (p.1).

De forma muy simplificada podemos considerar dos dimensiones en los resultados a incentivar entre los proveedores sanitarios: los incentivos ligados a la eficiencia y los relacionados con la calidad clínica del resultado o con la calidad percibida (percepción del proceso asistencial por el paciente).

Dimensión 5: de disponibilidad de recursos

Barney (1991, citado por Blázquez, 2012) “Recurso; es todo lo que permite a una empresa concebir e implantar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia”. (p.4)

Newton (1995, citado por Blázquez, 2012) “Los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptibles de ser valuados en términos monetarios”. (p.4)

Peteraf (1993, citado por Blázquez, 2012). “Los recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones (movilidad imperfecta).

La heterogeneidad y la movilidad imperfecta explican las diferencias de rentabilidad entre las empresas, incluso entre las pertenecientes a la misma industria”. (p.4)

Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales

Dimensión 6: de estabilidad

Rosas, (2011), Escribe sobre la estabilidad laboral:

La estabilidad laboral, es bueno recordarlo, es el derecho del trabajador a no ser despedido salvo que exista causa justa para ello. La causa justa es el elemento que da legitimidad a un despido. La estabilidad laboral es el derecho soporte de todos los demás derechos individuales y además de los derechos colectivos. (p.5)

Se entiende por estabilidad el grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

André (2008) Describe la importancia de la autoestima para la estabilidad emocional de las personas y que repercute en su medio:

La forma en la que reaccionamos emocionalmente ante las situaciones cotidianas o extraordinarias de nuestra vida, es una manera en la que podemos identificar cómo está nuestra autoestima. Podemos creer que tenemos muy buena autoestima, pero, ante un problema o dificultad, sentir que nos derrumbamos y nos damos cuenta de que no

éramos tan fuertes o estables emocionalmente como imaginábamos. La intensidad o amplitud de nuestras reacciones emocionales ante los problemas, es un factor que nos refleja nuestro nivel de aprecio personal. Si una persona se derrumba ante las críticas, o siente que pierde su seguridad ante las frustraciones, los errores o las fallas, se puede tratar de una persona con problemas de autoestima. (p.1)

La verdadera prueba para la autoestima es cuando la persona puede permanecer serena y estable emocionalmente frente a los problemas, si la persona no sabe cómo manejar la situación adversa y empieza a sentirse mal, ansioso, somatizando a causa de los problemas y pierde la confianza en sí mismo, seguramente no se trata de alguien con una autoestima fuerte o real.

Dimensión 7: de claridad y coherencia en la dirección

Contreras, (2011, citado por Chan, 2014). Manifiesta que en:

Las empresas la productividad tiene que ver con las acciones del líder, repercuten directamente sobre ellos, como este tiene personas bajo su cargo debe saber que sus actos tienen consecuencias a su alrededor, como se menciona “Un líder puede impactar hasta un 30% en los resultados de su equipo a partir de las condiciones que genere él mismo. Esto impacta en su equipo”. Un líder puede motivar a sus empleados empezando con la palabra “confianza”, se puede escuchar sencillo, pero a veces es difícil conseguirlo o más bien, transmitirlo. (p.2)

El encargado del área, departamento, debe de estar informando a sus subordinados constantemente sobre la situación actual de los clientes, del mercado, tratando de ser lo más transparente posible, recordando que con la información recibida por parte de todos se pueden tomar mejores decisiones y de igual manera ayuda al logro de los objetivos del departamento y la empresa. Los empleados al ver este tipo de acciones comienzan

a tener confianza en quien está a cargo de ellos Otras formas en que un líder propicie la confianza en la organización es hablando directo.

Covey (2008, citado por Chan, 2014.) El líder debe dar: Crédito a otras personas y hable de ellas como si estuviesen presentes, recordemos que si llegásemos a apropiarnos del crédito de otras personas estamos acrecentando la desconfianza en el ambiente de trabajo. No debemos hablar mal de las personas a sus espaldas, más bien hay que hablar de ellos como si estos estuviesen presentes, recordemos que la impresión que damos a las otras personas hablando de alguien más es la misma que pensarán si hablasen de ellos cuando no están. (p.2)

Si un líder propicia estos valores en la compañía generara un clima agradable para los trabajadores ya que ellos lo ven de manera más confiable.

Dimensión 8 de valores colectivos

Orduña, (2013) Menciona:

Que los valores colectivos Cooperación: ayuda mutua, apoyo. Responsabilidad: esfuerzo adicional, cumplimiento. Respeto: consideración, buen trato, representan la base de evaluación que los miembros de una empresa emplean para juzgar situaciones, actos, objetos y personas, estos reflejan las metas reales, así como, las creencias y conceptos básicos de una organización y como tales, forman la medula de la cultura organizacional. Los valores definen el éxito para los trabajadores y establecen normas para la organización, como esencia de la filosofía que la empresa tenga que alcanzar para el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su compromiso diario. Por lo tanto, toda organización con aspiraciones de excelencia debe tener comprendidos y sistematizados los valores y las ideas que constituyen el comportamiento motor de la institución. Los valores están explícitos en formulación de la visión y misión de la institución.

El rasgo constitutivo del valor se objetiva en patrones de comportamiento que la institución tiene derecho a exigir a sus miembros. Los valores se generan de la cultura de la organización, o lo tanto, son acordes, son exigibles para la evaluación y desarrollo del personal que integra la organización. (p.17)

La importancia del valor radica en que se convierte en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento humano, define el carácter fundamental y definitivo de la organización y crea un sentido de identidad del personal con la organización.

Sobre Satisfacción Laboral (V2)

a) Satisfacción Laboral, concepto

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988).

Blum y Naylor 1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Según Villagra (2007) existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc. (p.181) La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al

entorno. Entonces al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados de una empresa están insatisfechos. (p. 182)

Por esta razón, las organizaciones actuales deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.

b) Importancia de la satisfacción laboral

Gargallo (2012), explica la importancia:

La satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional de modo que desde la literatura especializada en la dirección y gestión de los recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con la organizaciones, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente. Todo ello justifica la importancia de los esfuerzos realizados hasta el momento por conocer los factores que definen y determinan la satisfacción laboral. Sin embargo, a lo largo de la literatura analizada se observa una carencia de trabajos sobre satisfacción laboral en las empresas de economía social y más concretamente en las cooperativas de trabajo asociado, donde la participación de los socios trabajadores y la convivencia de estos con trabajadores no socios pueden resultar elementos importantes a tener en cuenta en el análisis y gestión de la satisfacción laboral. En consecuencia, el presente trabajo tiene como objetivo general profundizar en el estudio de la satisfacción laboral dentro de las empresas cooperativas, aportando evidencia empírica sobre los determinantes de la misma en las cooperativas de trabajo

asociado, donde dadas sus peculiaridades resulta especialmente importante dicho aspecto (p.15).

En este sentido, el avance en el conocimiento de las percepciones de los trabajadores de estas organizaciones sobre los determinantes de la satisfacción laboral permitirá desarrollar posibles actuaciones encaminadas a la mejora de la misma y a favorecer su implicación en el proyecto de la empresa, lo que podría tener implicaciones en el éxito competitivo de la misma, siempre teniendo en cuenta las especificidades de cada uno de los grupos implicados, trabajadores socios y no socios. En la medida en que se garantice el compromiso de los distintos agentes y la competitividad de las cooperativas en el mercado, se contribuirá al desarrollo económico y territorial.

c) Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

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

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

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

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

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto

demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

✓ ***Sistemas de recompensas justas:***

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

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

✓ ***Satisfacción con el salario:***

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

✓ ***Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:***

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

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

✓ ***Condiciones favorables de trabajo:***

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

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

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

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

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

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

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

✓ ***Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:***

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

y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

d) Dimensiones de la Satisfacción Laboral

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

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

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

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

- ✓ Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

- ✓ Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- ✓ Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional. - El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización.

Responsabilidad. - es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha es 24 decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa. - corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío. - corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización de los desafíos que impone el trabajo, promueve los riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones. - es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre padres como entre jefes y empleados.

Recompensas intrínsecas. - son aquellos que están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización.

Recompensas extrínsecas. - son aquella que son contraladas por la organización, como pueden ser el salario, los ascensos, el status, etc.

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- ✓ Existe relación significativa entre la relación interpersonal y satisfacción laboral que desempeñan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre la estabilidad laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018.
- ✓ Existe relación significativa entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación *es básica* porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos.

Según Carrasco (2006) señala que: “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (p. 43).

Es *correlacional* porque mediremos la variable clima organizacional y satisfacción laboral. Por su amplitud es una investigación micro social, ya que se estudiarán las variables en grupos poblacionales pequeños.

3.1.2. Nivel de Investigación

Investigación correlacional su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo

de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.82).

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental, transversal explicativo causal

Hernández, et al (2010) manifiestan que el diseño no experimental:

Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p.149).

Y es Transversal explicativo causal porque según refiere Carrasco, S. (2006) Estos diseños tiene la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (p. 73).

3.1.4 Enfoque de investigación

La investigación será de enfoque cuantitativo - no experimental porque se apoyará en escalas numéricas teniendo un tratamiento estadístico con niveles de cuantificación, se usará la recolección de datos para probar hipótesis, es no experimental porque no se basará en fenómenos provocados ni manipulados ya que se estudiarán en su ambiente original

Según Galeano (2014) “Los estudios cuantitativos pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de

generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable” (p. 24).

Según Kerlinger (1979) "La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (p. 116).

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población es el conjunto formado por todos los elementos a estudiar y la muestra es la parte de una población que se considera representativa de la misma. En la presente investigación la población está conformada por el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho. Teniendo referencia de un aproximado de 560 trabajadores.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestra de la investigación es muestra probabilística estratificada, es decir, cualquier trabajador tiene la probabilidad de ser encuestado.

Muestreo:

Tenemos la población N total que es 560, de la cual obtendremos el número de muestra de la siguiente manera.

$N = 560$.

FORMULA
$$n = \frac{Z^2 (p.q) N}{e^2(N - 1) + Z^2 (p.q)}$$

Dónde:

n = es el numero óptimo de individuos a entrevistar (número de muestra).

z = valor de la tabla z - normal estándar para un 95 % de confianza para estimar la proporción P (éxito) en la población: = 1.96.

p = proporción = 0.5.

q = precisión = 0.5.

E = 5% =error de muestreo: 0,05.

Aplicación de la fórmula para hallas la muestra poblacional

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5) \times 560}{(0,05)^2 (560 - 1) + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 \times (0,25) \times 560}{(0,0025) \times (559) + 3,8416 \times (0,25)}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 140}{1,397 + 0,9604}$$

$$n = 229$$

Ajustamos la muestra, ya que $E \leq 5\%$ mediante la siguiente fórmula:

FÓRMULA:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra

$n - 1$ = tamaño de la muestra menos 1

N = tamaño de la población

Aplicación de la formula

$$n = \frac{229}{1 + \frac{(229 - 1)}{560}}$$

$$n = \frac{229}{1 + 0,410}$$

$$n = \frac{229}{1,410}$$

$n = 163$, resultado final del número de muestras que se realizarán.

Para estratificar la muestra se utilizó la fórmula.

$$fh = \frac{n}{N}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Reemplazamos:

$$fh = \frac{163}{560}$$

$$fh = 0,2910$$

Para estratificación muestral se multiplicará la población por el factor de estrato que se obtuvo de la fórmula anterior.

O sea, el tamaño de la muestra de trabajadores es 163 donde el factor de estrato es 0.2910.

3.3 Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Clima Organizacional	“Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” Rodríguez (2001.p.159)	Relaciones interpersonales	-Autoestima -Cooperación -Respeto	1,2,3,4,5
		Estabilidad Laboral	-Desempeño -Seguridad -Tranquilidad	6,7,8,9,10
		Valores colectivos	-Ayuda mutua -Interrelaciones -Trabajo en equipo	11,12,13,14
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. (Blum y Naylor 1988).	condiciones de trabajo	-Estabilidad -Ambiente laboral	15,16,17,18,19
		Interacción con los jefes	-Confianza -Empatía -Toma de decisiones	20,21,22,23
		Bienestar en el trabajo	-Buena remuneración -Reconocimiento -Motivación	24,25,26,27,28

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas a emplear

La técnica que se empleará será la encuesta estructurada.

Según Tamayo y Tamayo (2008) manifiesta que: “La encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 24).

3.4.2 Descripción de los instrumentos

Cuestionario es un medio para la recolección de datos de forma directa que provienen de experiencias tanto objetivas como subjetivas de personas que conforman la muestra poblacional, permitiendo la obtención de informaciones sobre el problema de investigación.

El cuestionario estuvo estructurado por “28” preguntas, con categorías polinómicas (escala de Lickert) y de acuerdo a las variables. Para la variable clima organizacional, se tomaron algunas preguntas de las investigaciones plasmadas como antecedentes, específicamente preguntas sobre usos y frecuencias, para la variable clima organizacional se formularon **23** preguntas basadas en la literatura leída. El instrumento fue sometido al alfa de Crombach para medir su nivel de confiabilidad.

Según Tamayo y Tamayo (2008) señala que: “El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.124).

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Con la información proporcionada por los instrumentos, se elaboró una base de datos para realizar el análisis estadístico. Para ello, se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 20.0. Con la obtención de dicha información estadística, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias simples y; el análisis de correlación de las variables del estudio (clima organizacional y satisfacción laboral), mediante correlaciones bivariadas (tablas cruzadas) y prueba de Chi cuadrado, a un nivel de significatividad estadística de $< .05$; junto con las medias y desviaciones típicas de cada variable.



Capítulo IV RESULTADOS

Presentación de Cuadros, Gráficos e interpretaciones

1. Resultado de en mi centro de labores toman en cuenta mis opiniones:

Tabla 1: En mi centro de labores toman en cuenta mis opiniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	32	39,0	39,0	39,0
	A veces	26	31,7	31,7	70,7
	Casi siempre	12	14,6	14,6	85,4
	Siempre	12	14,6	14,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada por las tesis, diciembre 2018

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 39% de los trabajadores piensan que casi nunca se toma en cuenta sus opiniones, asimismo el 31.7% de los trabajadores piensan que solo a veces se toma en cuenta sus opiniones, por otro lado, el 14.6% considera que casi siempre se toma en cuenta sus opiniones, mientras que el 14.6% de los trabajadores considera que siempre se toma en cuenta sus opiniones en su centro de labores.

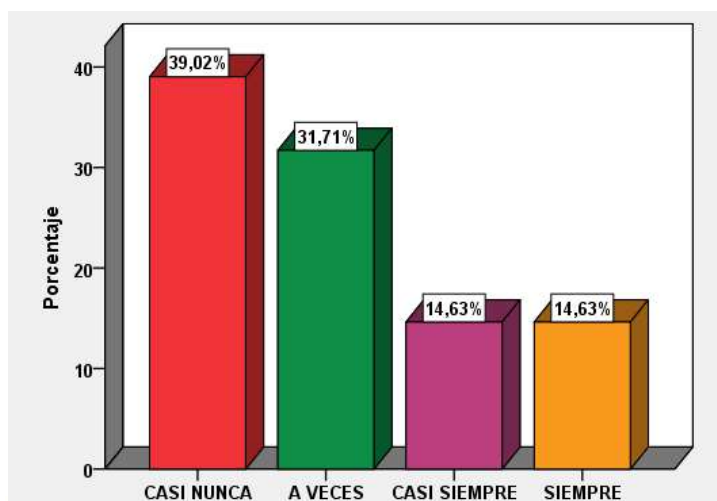


Figura 1: En mi centro de labores se toman en cuenta mis opiniones

2. Resultado de soy considerado por mi grupo de trabajo:

Tabla 2: Soy considerado por mi grupo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	36	43,9	43,9
	A veces	18	22,0	65,9
	Casi siempre	15	18,3	84,1
	Siempre	13	15,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizadas se obtuvo que el 43.9% de los trabajadores piensan que casi nunca son considerados por su grupo de trabajo, asimismo el 22.0% de los trabajadores piensan que solo a veces son considerados por su grupo de trabajo, mientras que el 18.3% considera que casi siempre son considerados por su grupo de trabajo, asimismo el 15.9% de los trabajadores considera que siempre son considerados por su grupo de trabajo.

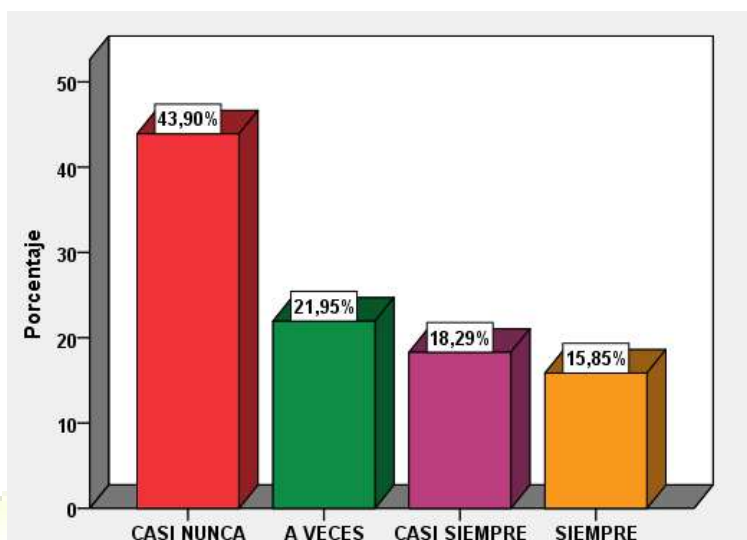


Figura 2: Soy considerado por mi grupo de trabajo

3. Resultado de los miembros del grupo son distantes conmigo:

Tabla 3: Los miembros del grupo son distantes conmigo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Casi nunca	44	53,7	53,7	58,5
A veces	23	28,0	28,0	86,6
Casi siempre	8	9,8	9,8	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	
Ídem				

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 53.7% de los trabajadores consideran que casi nunca los miembros de su grupo son distantes, asimismo el 28.0% de los trabajadores piensan que solo a veces los miembros de su grupo de trabajo son distantes, mientras que el 9.8% considera que casi siempre los miembros de su grupo son distantes, por otro lado, el 4.9% de los trabajadores considera que nunca los miembros de su grupo son distantes.

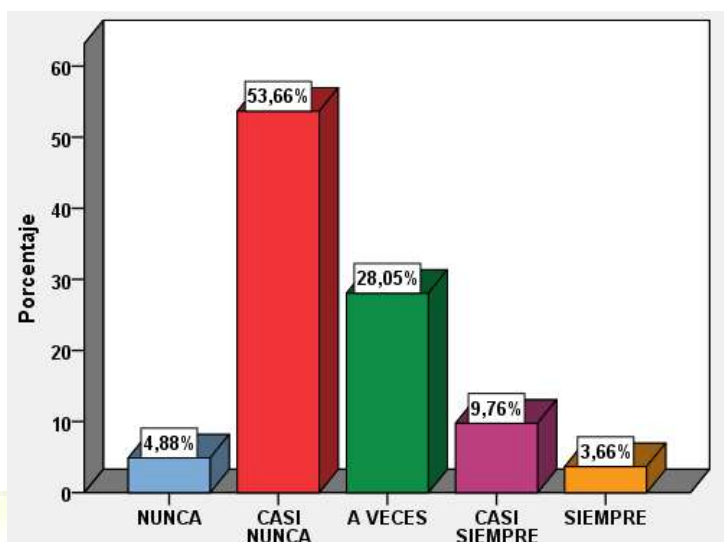


Figura 3: Los miembros del grupo son distantes conmigo

4. Resultado de mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo:

Tabla 4: Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	44	53,7	53,7	57,3
A veces	22	26,8	26,8	84,1
Casi siempre	9	11,0	11,0	95,1
Siempre	4	4,9	4,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 53.7% de los trabajadores consideran que casi nunca su grupo de trabajo les hace sentir incómodo, asimismo el 26.8% de los trabajadores piensan que solo a veces su grupo de trabajo les hace sentir incómodo, mientras que el 11.0% considera que casi siempre su grupo de trabajo les hace sentir incómodo, mientras que el 3.7% de los trabajadores considera que nunca su grupo de trabajo les hace sentir incómodo.

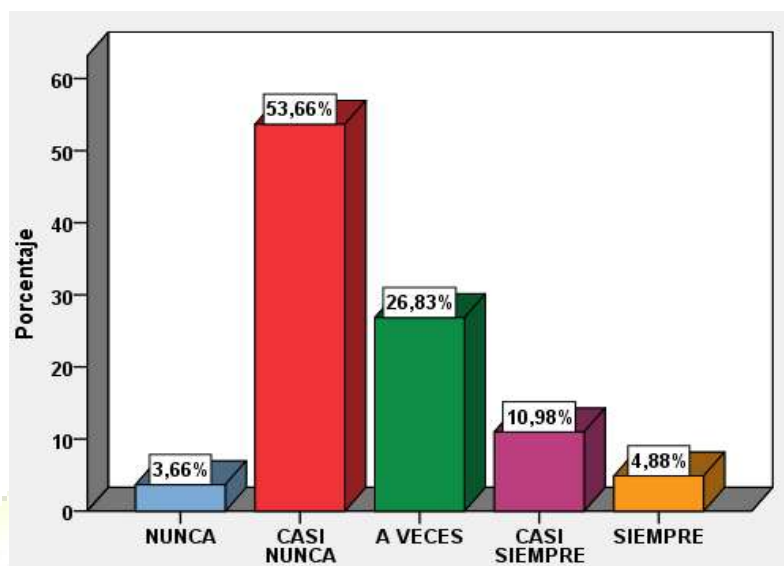


Figura 4: Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo

5. Resultados de mi equipo de trabajo valora mis aportes:

Tabla 5: Mi equipo de trabajo valora mis aportes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	32	39,0	39,0	39,0
A veces	28	34,1	34,1	73,2
Casi siempre	16	19,5	19,5	92,7
Siempre	6	7,3	7,3	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 39.0% de los trabajadores consideran que casi nunca su equipo de trabajo valora sus aportes, asimismo el 34.1% de los trabajadores piensan que a veces su equipo de trabajo valora sus aportes, mientras que el 19.5% considera que casi siempre su equipo de trabajo valora sus aportes, asimismo que el 7.3% de los trabajadores considera que siempre su equipo de trabajo valora sus aportes.

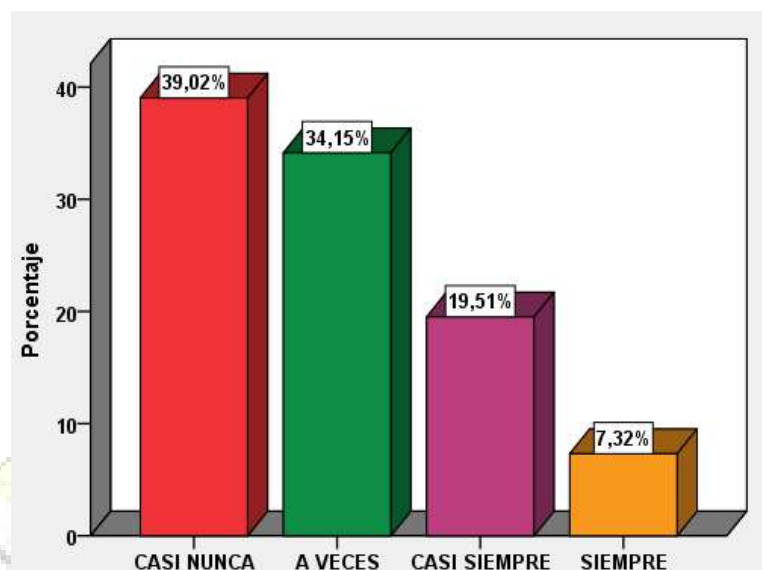


Figura 5: Mi equipo de trabajo valora mis aportes

6. Resultados de Tu centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño:

Tabla 6: Tu centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	45	54,9	54,9	58,5
Válido A veces	27	32,9	32,9	91,5
Casi siempre	7	8,5	8,5	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 54.9% de los trabajadores consideran que casi nunca su centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño, asimismo el 32.9% de los trabajadores piensan que a veces su centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño, mientras que el 8.5% considera que casi siempre su centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que nunca su centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.

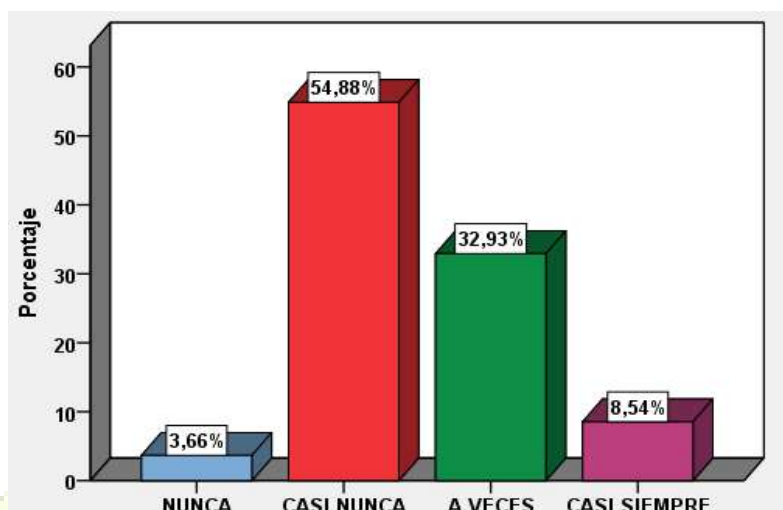


Figura 6: Tu centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño

7. Resultados de tu centro de labores brinda la estabilidad laboral:

Tabla 7: Tu centro de labores brinda la estabilidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4,9	4,9	4,9
Casi nunca	46	56,1	56,1	61,0
A veces	22	26,8	26,8	87,8
Casi siempre	9	11,0	11,0	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 56.1% de los trabajadores consideran que casi nunca su centro de labores brinda estabilidad laboral, asimismo el 26.8% de los trabajadores piensan que a veces su centro de labores brinda estabilidad laboral, mientras que el 11.0% considera que casi siempre su centro de labores brinda estabilidad laboral, asimismo que el 4.9% de los trabajadores considera que nunca su centro de labores brinda

estabilidad laboral, asimismo el 1.2% de los trabajadores consideran que siempre su centro de labores brinda estabilidad laboral

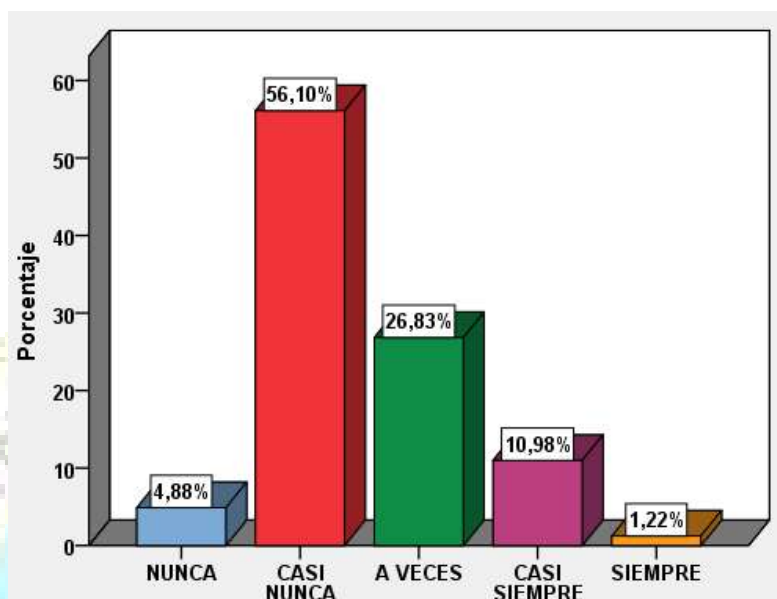


Figura 7: Tu centro de labores brinda la estabilidad laboral

8. Resultados de tu centro de labores procura no contratar personal por terceros:

Tabla 8: Tu centro de labores procura no contratar personal por terceros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	47	57,3	57,3	61,0
A veces	19	23,2	23,2	84,1
Casi siempre	12	14,6	14,6	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 57.3% de los trabajadores consideran que casi nunca su centro de labores procura no contratar personal por terceros, asimismo

el 23.2% de los trabajadores piensan que a veces su centro de labores procura no contratar personal por terceros, mientras que el 14.6% considera que casi siempre su centro de labores procura no contratar personal por terceros, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que nunca su centro de labores procura no contratar personal por terceros, asimismo el 1.2% de los trabajadores consideran que siempre su centro de labores procura no contratar personal por terceros.

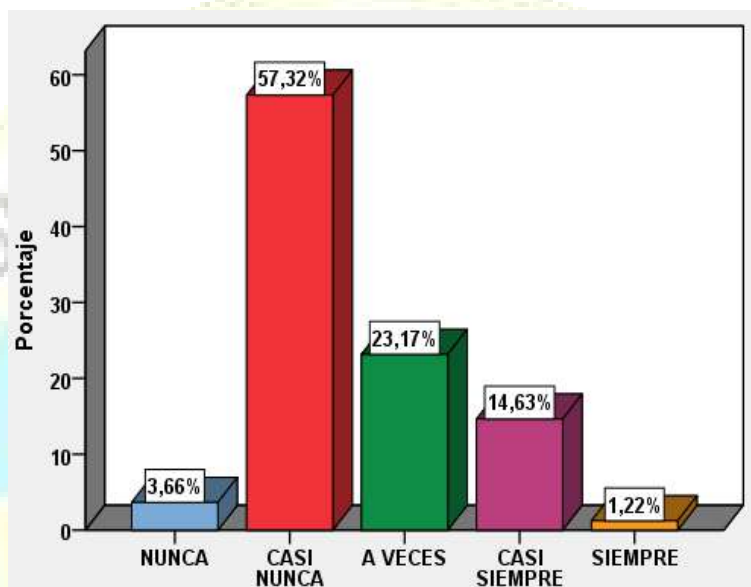


Figura 8: Tu centro de labores procura no contratar personal por terceros

9. Resultados de la estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales:

Tabla 9: La estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2
	Casi nunca	43	52,4	53,7
	A veces	24	29,3	82,9
	Casi siempre	10	12,2	95,1
	Siempre	4	4,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 52.4% de los trabajadores consideran que casi nunca la estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales, asimismo el 29.3% de los trabajadores piensan que a veces la estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales, mientras que el 12.2% considera que casi siempre la estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales, asimismo el 1.2% de los trabajadores considera que nunca la estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales, asimismo el 4.9% de los trabajadores consideran que siempre la estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales.

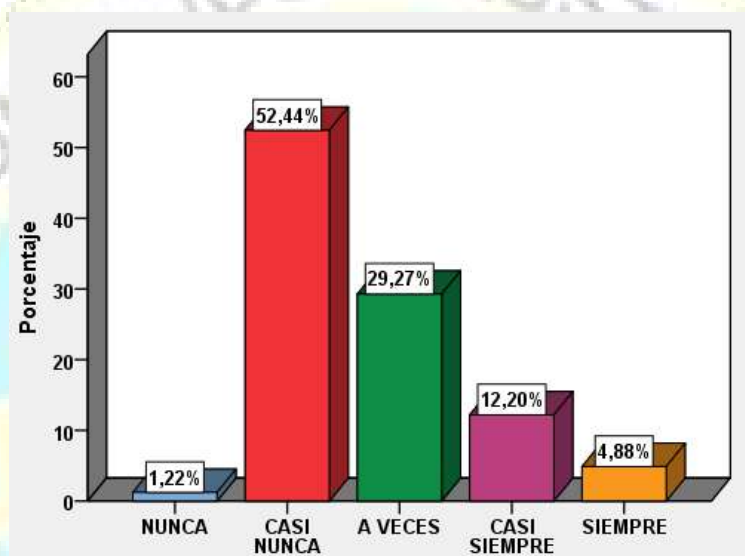


Figura 9: La estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales

10. Resultados de mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo:

Tabla 10: De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	43	52,4	52,4
	A veces	24	29,3	81,7
Válido	Casi siempre	9	11,0	92,7
	Siempre	6	7,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 52.4% de los trabajadores consideran que casi nunca de su buen desempeño depende la permanencia en el cargo, asimismo el

29.3% de los trabajadores piensan que a veces de su buen desempeño depende la permanencia en el cargo, mientras que el 11.0% considera que casi siempre de su buen desempeño depende la permanencia en el cargo, asimismo que el 7.3% de los trabajadores considera que siempre de su buen desempeño depende la permanencia en el cargo.

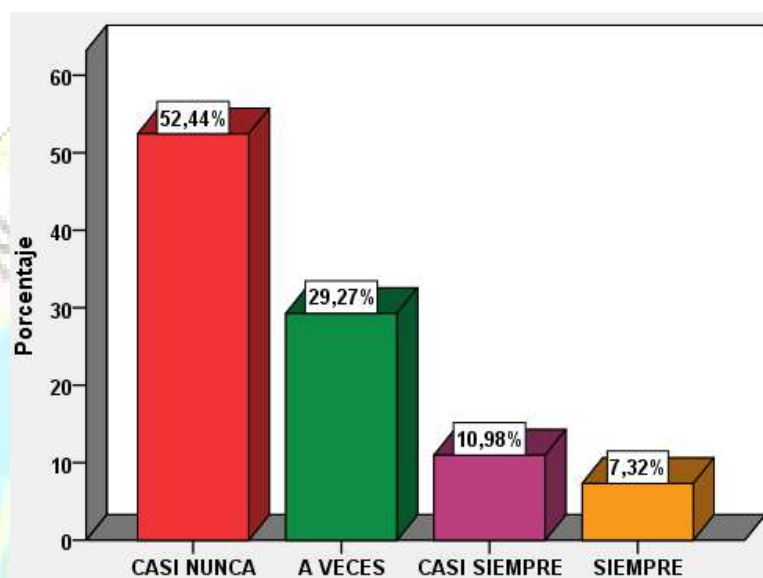


Figura 10: De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo

11. Resultados el trabajo en equipo con otras áreas es bueno:

Tabla 11: El trabajo en equipo con otras áreas es buena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	49	59,8	59,8
	A veces	18	22,0	81,7
	Casi siempre	13	15,9	97,6
	Siempre	2	2,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 59.8% de los trabajadores consideran que casi nunca el trabajo en equipo con otras áreas es bueno, asimismo el 22.0% de los trabajadores piensan que a veces el trabajo en equipo con otras áreas es bueno, mientras que el 15.9% considera que casi siempre el trabajo en equipo con otras áreas es buena, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre el trabajo en equipo con otras áreas es buena.

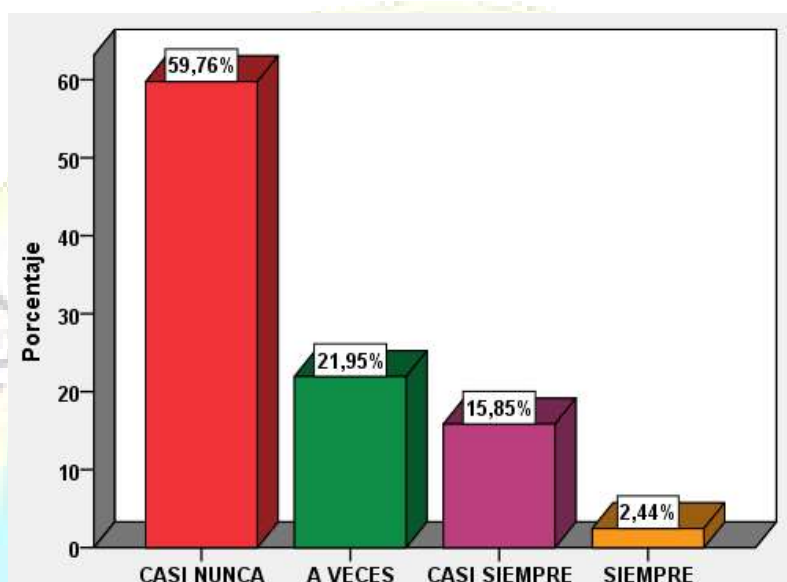


Figura 11: El trabajo en equipo con otras áreas es buena

12. Resultados de las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales:

Tabla 12: Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	49	59,8	59,8	59,8
A veces	21	25,6	25,6	85,4
Válido Casi siempre	9	11,0	11,0	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 59.8% de los trabajadores consideran que casi nunca las otras áreas responden bien a sus necesidades laborales, asimismo el 25.6% de los trabajadores piensan que a veces las otras áreas responden bien a sus necesidades laborales, mientras que el 11.0% considera que casi siempre las otras áreas responden bien a sus necesidades laborales, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que siempre las otras áreas responden bien a sus necesidades laborales.

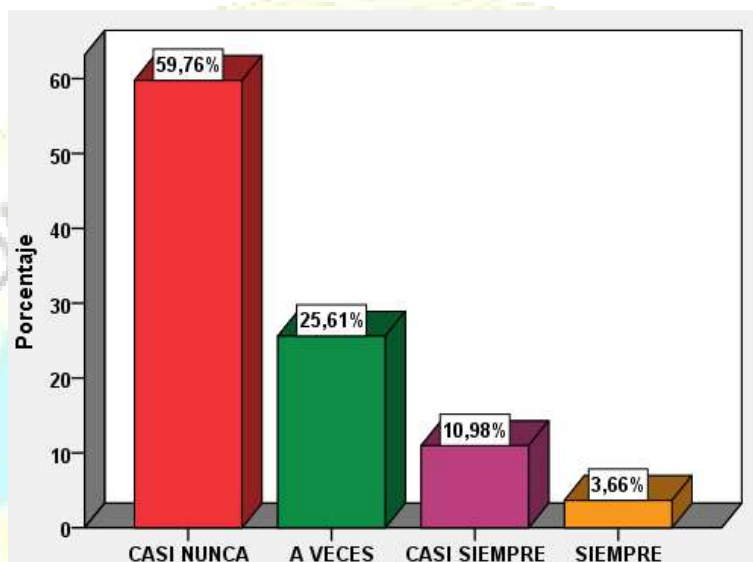


Figura 12: Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales

13. Resultados de cuando necesito información de las otras áreas la puedo conseguir fácilmente:

Tabla 13: Cuando necesito información de las otras áreas la puedo conseguir fácilmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	46	56,1	56,1	56,1
A veces	24	29,3	29,3	85,4
Válido Casi siempre	10	12,2	12,2	97,6
Siempre	2	2,4	2,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	
Ídem				

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 56.1% de los trabajadores consideran que casi nunca pueden conseguir información de otras áreas fácilmente, asimismo el 29.3% de los trabajadores piensan que a veces pueden conseguir información de otras áreas fácilmente, mientras que el 12.2% considera que casi siempre pueden conseguir información de otras áreas fácilmente, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre pueden conseguir información de otras áreas fácilmente.

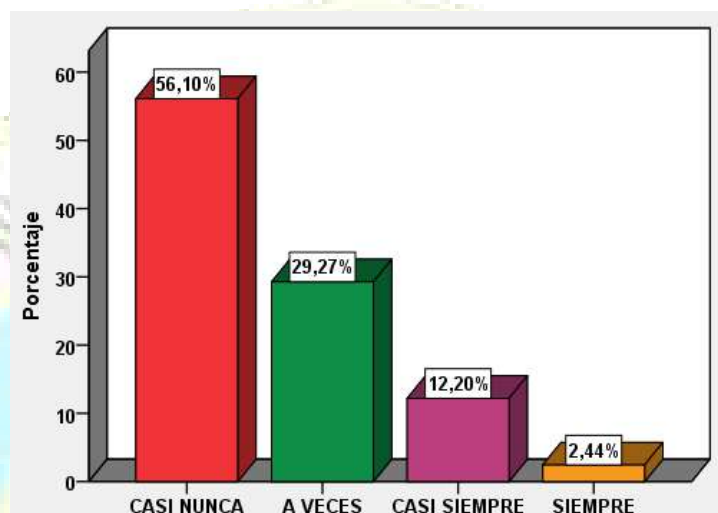


Figura 13: cuando necesito información de las otras áreas la puedo conseguir fácilmente

14. Resultados de las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra:

Tabla 14: Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	45	54,9	54,9	54,9
A veces	23	28,0	28,0	82,9
Casi siempre	13	15,9	15,9	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 54.9% de los trabajadores consideran que casi nunca las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra, asimismo

el 28.0% de los trabajadores piensan que a veces las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra, mientras que el 15.9% considera que casi siempre las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra, asimismo que el 1.2% de los trabajadores considera que siempre las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra.

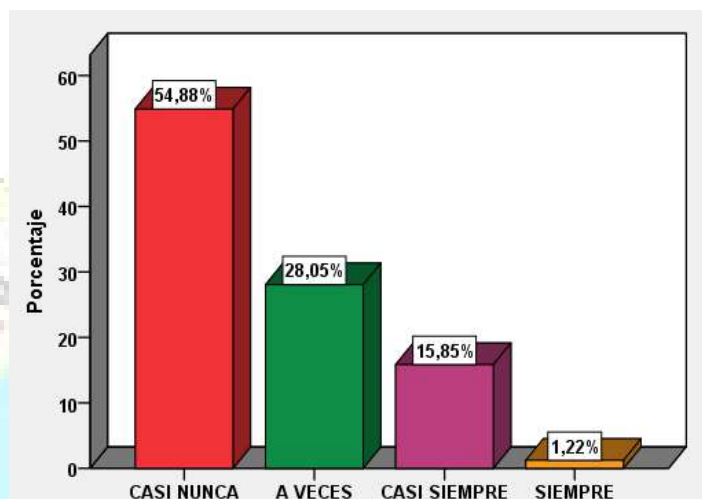


Figura 14: Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra

15. Resultados de las metas de mi empleo son claros, por tanto, sé que se espera de mí:

Tabla 15: Las metas de mi empleo son claros, por tanto, sé que se espera de mí

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	43	52,4	52,4	52,4
A veces	21	25,6	25,6	78,0
Válido Casi siempre	15	18,3	18,3	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 52.4% de los trabajadores consideran que casi nunca las metas de mi empleo son claras, por tanto sé que se espera de mí, asimismo el 25.6% de los trabajadores piensan que a veces las metas de su empleo son

claros, por tanto sé que se espera de mí, mientras que el 18.3% considera que casi siempre las metas de mi empleo son claras, por tanto sé que se espera de mí, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que siempre las metas de mi empleo son claras, por tanto sé que se espera de mí.

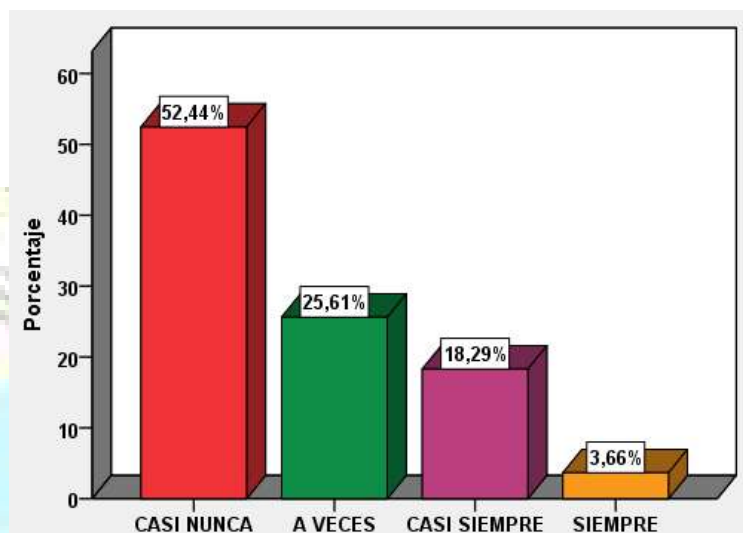


Figura 15: Las metas de mi empleo son claras, por tanto, sé que se espera de mí

16. Resultados en general me siento satisfecho con mi institución:

Tabla 16: En general me siento satisfecho con mi institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	41	50,0	50,0	51,2
A veces	27	32,9	32,9	84,1
Casi siempre	11	13,4	13,4	97,6
Siempre	2	2,4	2,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 50.0% de los trabajadores consideran que casi nunca se sienten satisfechos con su institución, asimismo el 32.9% de los

trabajadores piensan que a veces se sienten satisfechos con su institución, mientras que el 13.4% considera que casi siempre se sienten satisfechos con su institución, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre se sienten satisfechos con su institución y el 1.2% de los trabajadores considera que nunca se sienten satisfechos con su institución.

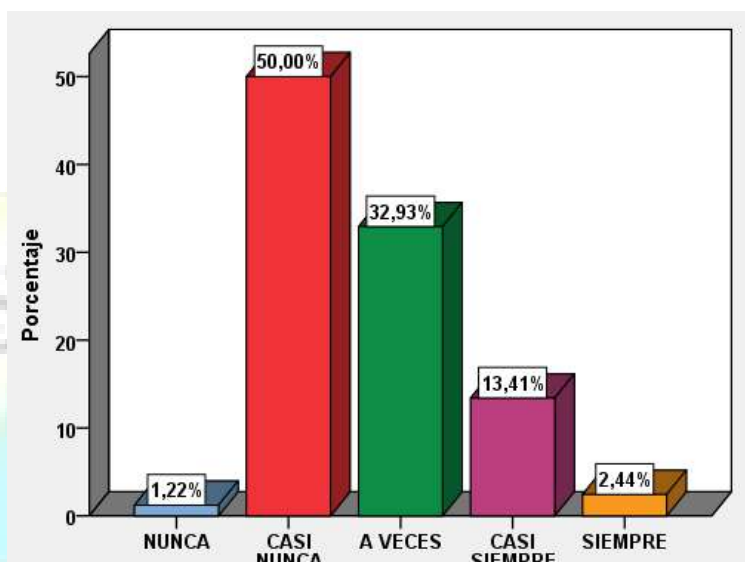


Figura 16: En general me siento satisfecho con mi institución

17. Resultados creo que los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan:

Tabla 17: Creo que los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	42	51,2	51,2	51,2
	A veces	28	34,1	34,1	85,4
	Casi siempre	10	12,2	12,2	97,6
	Siempre	2	2,4	2,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 51.2% de los trabajadores consideran que casi nunca los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan, asimismo el 34.1% de los trabajadores piensan que a veces los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan, mientras que el 12.2% considera que casi siempre los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan.

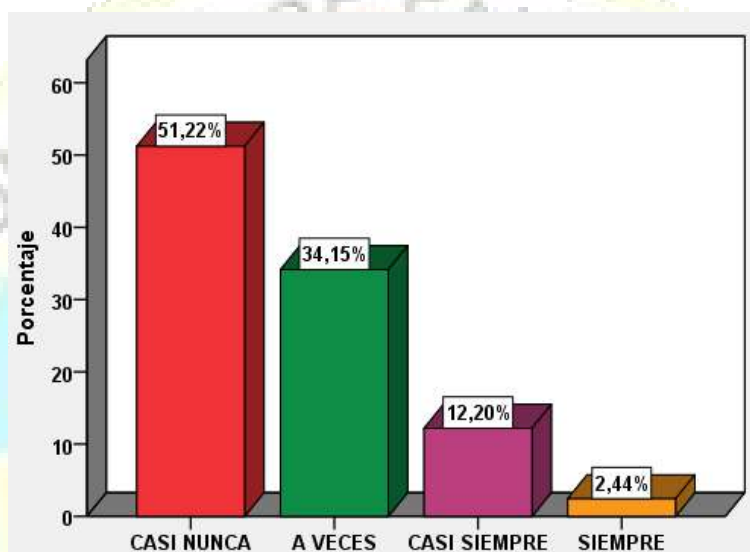


Figura 17: Creo que los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan

18. Resultados sobre el clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represarías:

Tabla 18: El clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represarías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	42	51,2	51,2	51,2
A veces	28	34,1	34,1	85,4
Casi siempre	9	11,0	11,0	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 51.2% de los trabajadores consideran que casi nunca el clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represalias, asimismo el 34.1% de los trabajadores piensan que a veces el clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represalias, mientras que el 11.0% considera que casi siempre el clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represalias, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que siempre el clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represalias.

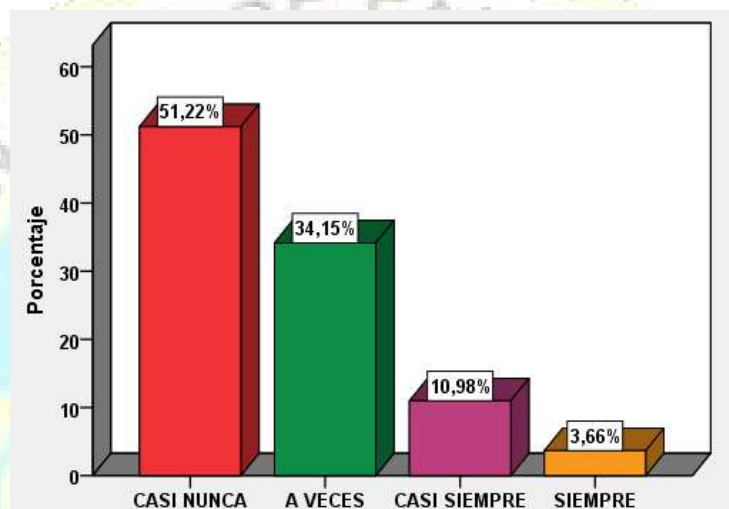


Figura 18: El clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represalias

19. Resultados sobre dentro de mi institución me brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto:

Tabla 19: Dentro de mi institución me brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	44	53,7	53,7	53,7
A veces	27	32,9	32,9	86,6
Válido Casi siempre	7	8,5	8,5	95,1
Siempre	4	4,9	4,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 53.7% de los trabajadores consideran que casi nunca dentro de su institución le brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto, asimismo el 32.9% de los trabajadores piensan que a veces dentro de su institución le brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto, mientras que el 8.5% considera que casi siempre dentro de su institución le brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto asimismo que el 4.9% de los trabajadores considera que siempre dentro de su institución le brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto.

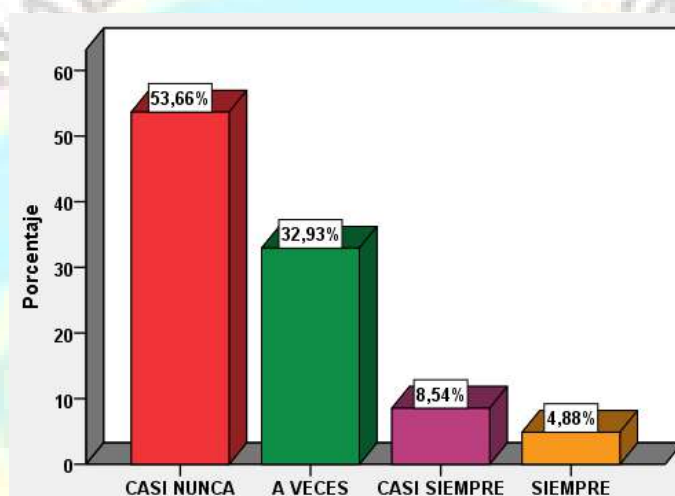


Figura 19: Dentro de mi institución me brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto

20. Resultados de los jefes/superiores me reconocen por un trabajo bien hecho:

Tabla 20: Los jefes/superiores me reconocen por un trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	49	59,8	59,8	59,8
A veces	24	29,3	29,3	89,0
Válido Casi siempre	6	7,3	7,3	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	
Ídem				

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 59.8% de los trabajadores consideran que casi nunca los jefes/superiores lo reconocen por un trabajo bien hecho, asimismo el 29.3% de los trabajadores piensan que a veces los jefes/superiores lo reconocen por un trabajo bien hecho, mientras que el 7.3% considera que casi siempre los jefes/superiores lo reconocen por un trabajo bien hecho, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que siempre los jefes/superiores lo reconocen por un trabajo bien hecho.

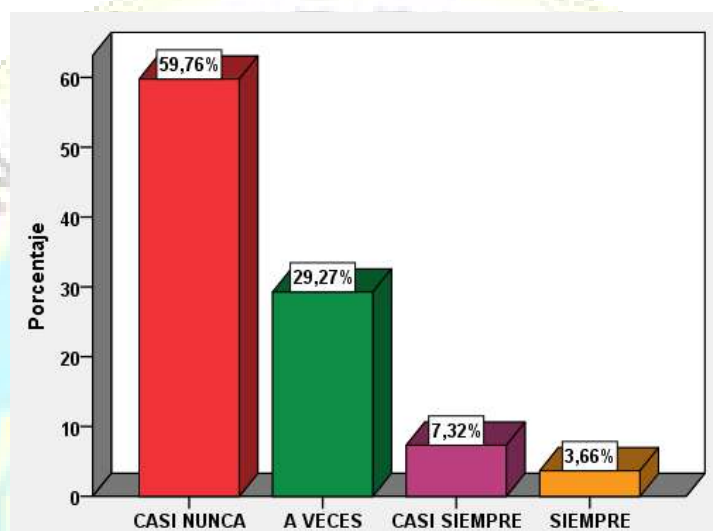


Figura 20: Los jefes/superiores me reconocen por un trabajo bien hecho

21. Resultados de los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora:

Tabla 21: Los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	44	53,7	53,7	53,7
A veces	27	32,9	32,9	86,6
Casi siempre	8	9,8	9,8	96,3
Siempre	3	3,7	3,7	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 53.7% de los trabajadores consideran que casi nunca los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora,

asimismo el 32.9% de los trabajadores piensan que a veces los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora, mientras que el 9.8% considera que casi siempre los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que siempre los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora.

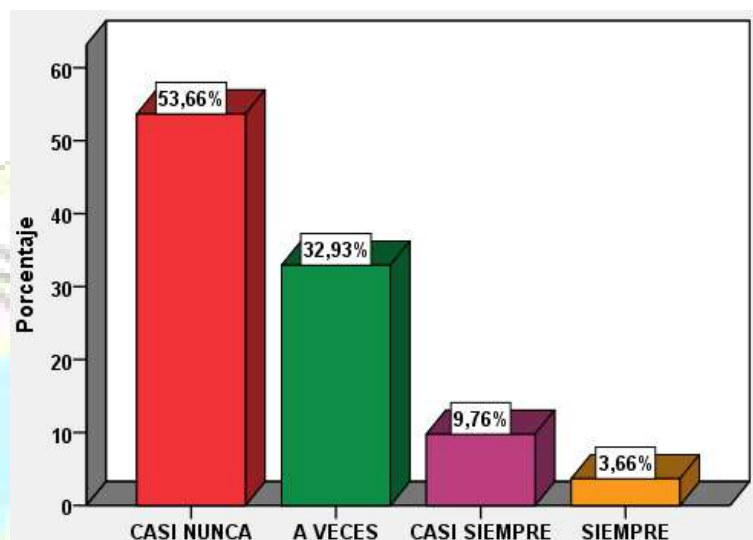


Figura 21: Los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora

22. Resultados de los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones:

Tabla 22: Los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	44	53,7	53,7	54,9
A veces	27	32,9	32,9	87,8
Válido Casi siempre	8	9,8	9,8	97,6
Siempre	2	2,4	2,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 53.7% de los trabajadores consideran que casi nunca los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento

de sus funciones, asimismo el 32.9% de los trabajadores piensan que a veces los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones, mientras que el 9.8% considera que casi siempre los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones y el 1.2% de los trabajadores considera que nunca los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones.

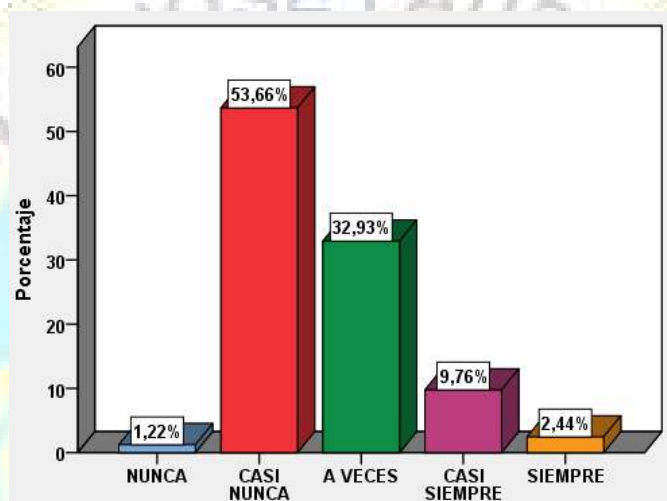


Figura 22: Los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones

23. Resultados de tengo oportunidad para recibir capacitaciones que permita mi desarrollo humano:

Tabla 23: Tengo oportunidad para recibir capacitaciones que permita mi desarrollo humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	47	57,3	57,3	59,8
A veces	23	28,0	28,0	87,8
Casi siempre	8	9,8	9,8	97,6
Siempre	2	2,4	2,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 57.3% de los trabajadores consideran que casi nunca tienen oportunidad para recibir capacitaciones que permiten su desarrollo

humano, asimismo el 28.0% de los trabajadores piensan que a veces tienen oportunidad para recibir capacitaciones que permiten su desarrollo humano, mientras que el 9.8% considera que casi siempre tienen oportunidad para recibir capacitaciones que permiten su desarrollo humano, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre tienen oportunidad para recibir capacitaciones que permitan su desarrollo humano y el 2.4% de los trabajadores considera que nunca tienen oportunidad para recibir capacitaciones que permiten su desarrollo humano.

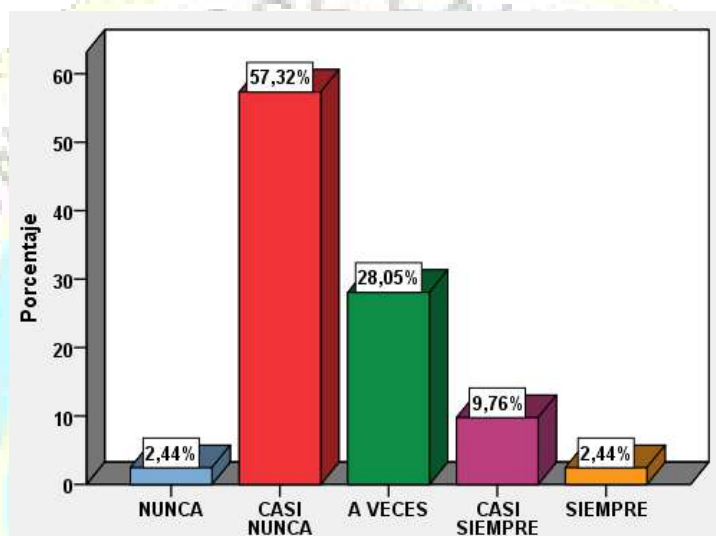


Figura 23: Tengo oportunidad para recibir capacitaciones que permita mi desarrollo humano

24. Resultados de mi sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizo:

Tabla 24: Mi sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Casi nunca	47	57,3	57,3	61,0
A veces	22	26,8	26,8	87,8
Casi siempre	9	11,0	11,0	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 57.3% de los trabajadores consideran que casi nunca su sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizan, asimismo el

26.8% de los trabajadores piensan que a veces su sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizan, mientras que el 11.0% considera que casi siempre su sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizan, asimismo que el 1.2% de los trabajadores considera que siempre su sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizan y el 3.7% de los trabajadores considera que nunca su sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizan.

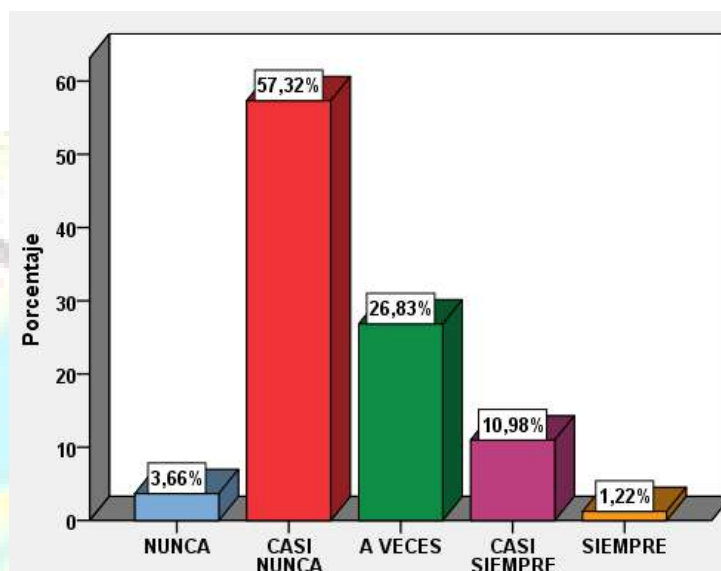


Figura 24: Mi sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizo

25. Resultados de mi centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal:

Tabla 25: Mi centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Casi Nunca	42	51,2	51,2	54,9
A Veces	26	31,7	31,7	86,6
Casi Siempre	10	12,2	12,2	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 51.2% de los trabajadores consideran que casi nunca su centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal, asimismo el 31.7% de los trabajadores piensan que a veces su centro laboral se preocupa

por las necesidades relevantes del personal, mientras que el 12.2% considera que casi siempre su centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal, asimismo que el 1.2% de los trabajadores considera que siempre su centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal y el 3.7% de los trabajadores considera que nunca su centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal.

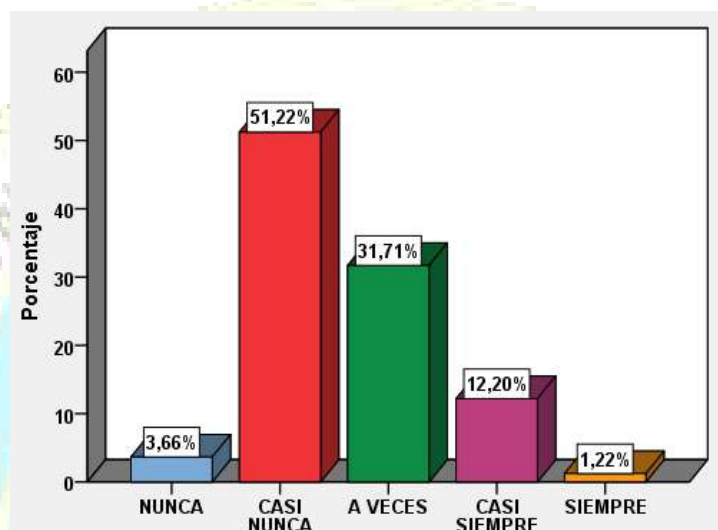


Figura 25: Mi centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal

26. Resultados de estas satisfecho con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores:

Tabla 26: Estas satisfecho con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	45	54,9	54,9	57,3
A veces	23	28,0	28,0	85,4
Casi siempre	11	13,4	13,4	98,8
Siempre	1	1,2	1,2	100,0
Total	82	100,0	100,0	
Ídem				

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 54.9% de los trabajadores consideran que casi nunca están satisfechos con los procedimientos dispuestos para resolver los

reclamos de los trabajadores, asimismo el 28.0% de los trabajadores piensan que a veces están satisfechos con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores, mientras que el 13.4% considera que casi siempre están satisfechos con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores, asimismo que el 1.2% de los trabajadores considera que siempre están satisfechos con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores y el 2.4% de los trabajadores considera que nunca están satisfechos con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores

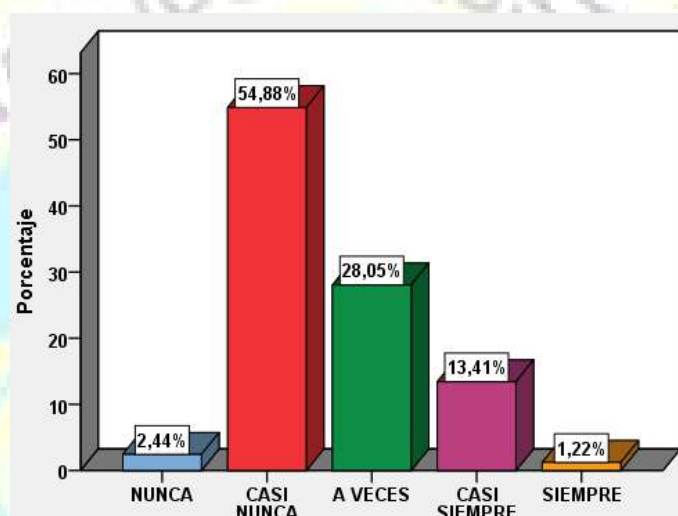


Figura 26: Estas satisfecho con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores.

27. Resultados de las capacitaciones recibidas están de acuerdo con mis logros:

Tabla 27: Las capacitaciones recibidas están de acuerdo con mis logros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	44	53,7	53,7
	A veces	25	30,5	84,1
	Casi siempre	11	13,4	97,6
	Siempre	2	2,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 53.7% de los trabajadores consideran que casi nunca las capacitaciones recibidas están de acuerdo con sus logros, asimismo el 30.5% de los trabajadores piensan que a veces las capacitaciones recibidas están de acuerdo con sus logros, mientras que el 13.4% considera que casi siempre las capacitaciones recibidas están de acuerdo con sus logros, asimismo que el 2.4% de los trabajadores considera que siempre las capacitaciones recibidas están de acuerdo con sus logros.

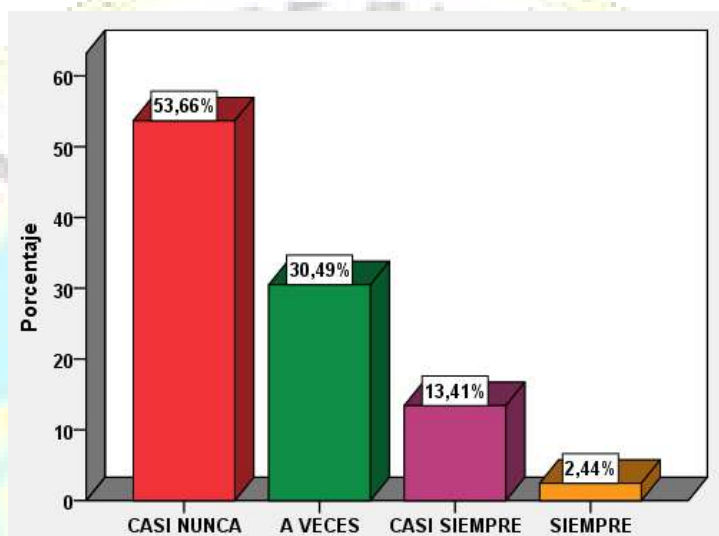


Figura 27: Las capacitaciones recibidas están de acuerdo con mis logros

28. Resultados de mi sueldo está de acuerdo a mi nivel profesional:

Tabla 28: Mi sueldo está de acuerdo a mi nivel profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,7	3,7	3,7
Casi Nunca	47	57,3	57,3	61,0
A Veces	20	24,4	24,4	85,4
Casi Siempre	10	12,2	12,2	97,6
Siempre	2	2,4	2,4	100,0
Total	82	100,0	100,0	

Ídem

De acuerdo a la encuesta realizada se obtuvo que el 57.3% de los trabajadores consideran que casi nunca su sueldo está de acuerdo a su nivel profesional, asimismo el 24.4% de los trabajadores piensan que a veces su sueldo está de acuerdo a su nivel profesional, mientras que el 12.2% considera que casi siempre su sueldo está de acuerdo a su nivel profesional, asimismo que el 3.7% de los trabajadores considera que nunca su sueldo está de acuerdo a su nivel profesional y el 2.4% considera que siempre su sueldo está de acuerdo a su nivel profesional.

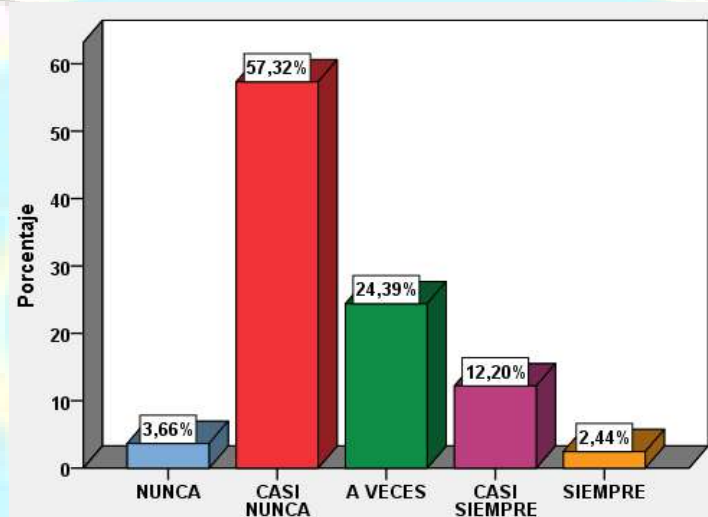


Figura 28: Mi sueldo está de acuerdo a mi nivel profesional

4.2. Contratación De Hipótesis

Contratación de hipótesis General:

Hipótesis H₀: El clima organizacional no se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018. ($p = 0$)

Hipótesis H_a: El clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018. ($p \neq 0$)

Nivel de Significación o Nivel de Riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadística de Prueba: Chi-Cuadrado

*Tabla 29: clima organizacional*satisfacción laboral*

		SATISFACCION LABORAL					Total	
		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nunca	Recuento	0	0	14	0	0	14
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	17,1%
	Casi Nunca	Recuento	20	0	0	0	0	20
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,4%
	A Veces	Recuento	0	21	0	0	0	21
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,6%
	Casi Siempre	Recuento	0	0	0	0	13	13
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	15,9%
	Siempre	Recuento	0	0	0	14	0	14
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	17,1%
	Total	Recuento	20	21	14	14	13	82
		% dentro de SATISFACCION LABORAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: SPSS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	328,000 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	260,527	16	,000
Asociación lineal por lineal	29,508	1	,000
N de casos válidos	82		

a. 22 casillas (88,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,06.

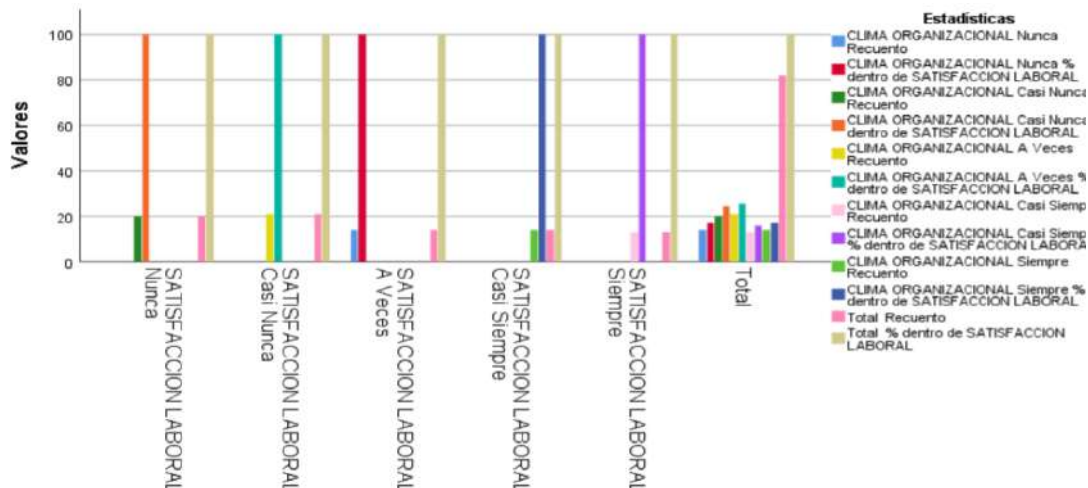


Figura 29: tabla cruzada clima organizacional-satisfacción laboral

Regla de decisión:

- Si P-valor = Sig. (bilateral) < .05; se rechaza la hipótesis nula
- Si P-valor = Sig. (bilateral) \geq .05; se acepta la hipótesis nula

Conclusión

Como se observa en la tabla 30, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una correlación significativa entre las el clima organizacional y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 328,000^a$ lo que significa que existe una correlación lineal directa alta. Es decir, a un excelente clima laboral, existente mayor satisfacción laboral.

Contrastación de hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Hipótesis H0: No existe relación significativa entre la relación interpersonal y satisfacción laboral que desempeñan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018. (p = 0)

Hipótesis Ha: Existe relación significativa entre la relación interpersonal y satisfacción laboral que desempeñan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018. ($p \neq 0$)

Nivel de Significación o Nivel de Riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadística de Prueba: Chi-Cuadrado

Tabla 30: tabla cruzada Relación Interpersonal*Satisfacción Laboral

Relación Interpersonal			Satisfacción Laboral				Total
			Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Interpersonal	Nunca	Recuento	3	0	0	0	3
		% dentro de Satisfacción Laboral	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
	A Veces	Recuento	0	0	28	0	28
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	34,1%
	Casi Siempre	Recuento	0	10	0	14	24
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	41,7%	0,0%	51,9%	29,3%
	Siempre	Recuento	0	14	0	13	27
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	58,3%	0,0%	48,1%	32,9%
Total	Recuento	3	24	28	27	82	
	% dentro de Satisfacción Laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Ídem

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	164,851a	9	,000
Razón de verosimilitud	128,991	9	,000
Asociación lineal por lineal	4,412	1	,036
N de casos válidos	82		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

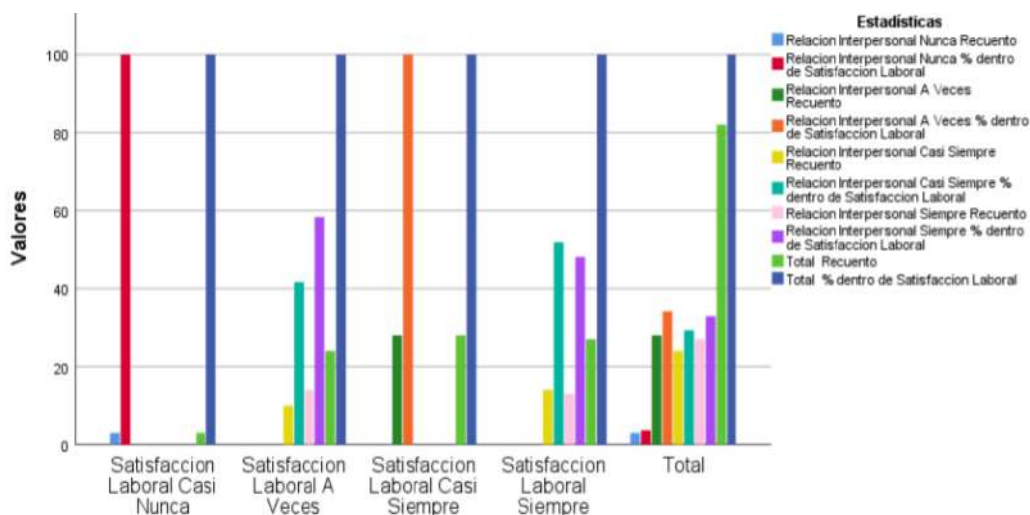


Figura 30: tabla cruzada relación interpersonal-satisfacción laboral

Regla de decisión:

- Si P-valor = Sig. (bilateral) < .05; se rechaza la hipótesis nula
- Si P-valor = Sig. (bilateral) \geq .05; se acepta la hipótesis nula

Conclusión

Como se observa en la tabla 32, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una relación interpersonal y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 164,851$ lo que significa que existe una significativa relación. Es decir, alto nivel de relación interpersonal y satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

Hipótesis H0: No Existe relación significativa entre la estabilidad laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018. ($p = 0$)

Hipótesis Ha: Existe relación significativa entre la estabilidad laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018. ($p \neq 0$)

Nivel de Significación o Nivel de Riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadística de Prueba: Chi-Cuadrado

Tabla 31: tabla cruzada Estabilidad Laboral*Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral				Total
			Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Estabilidad Laboral	Nunca	Recuento	3	0	0	0	3
		% dentro de Satisfacción Laboral	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%
	A Veces	Recuento	0	0	28	0	28
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	34,1%
	Casi Siempre	Recuento	0	10	0	14	24
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	41,7%	0,0%	51,9%	29,3%
	Siempre	Recuento	0	14	0	13	27
		% dentro de Satisfacción Laboral	0,0%	58,3%	0,0%	48,1%	32,9%
	Total	Recuento	3	24	28	27	82
		% dentro de Satisfacción Laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ídem

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	164,851 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	128,991	9	,000
Asociación lineal por lineal	4,412	1	,036
N de casos válidos	82		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

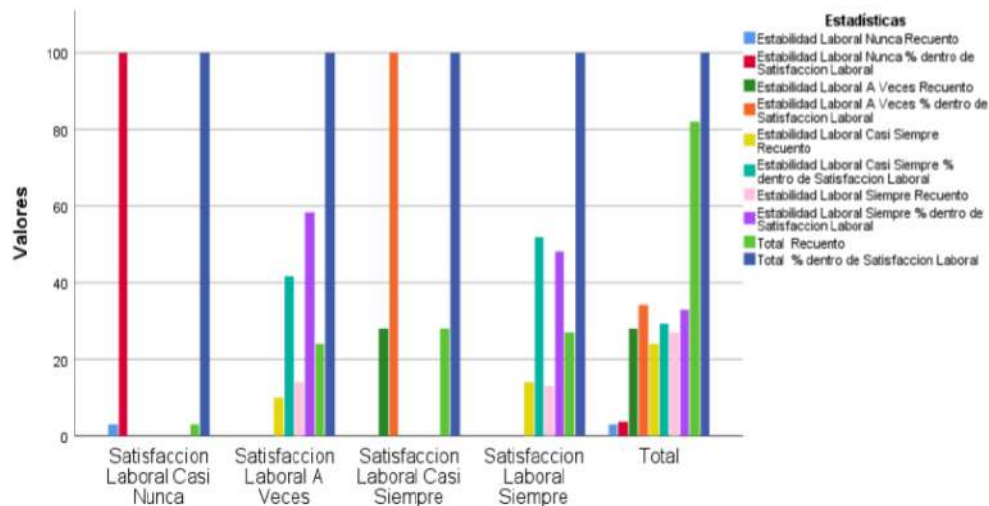


Figura 31: tabla cruzada Estabilidad Laboral*Satisfacción Laboral

Regla de decisión:

- Si P-valor = Sig. (bilateral) < .05; se rechaza la hipótesis nula
- Si P-valor = Sig. (bilateral) \geq .05; se acepta la hipótesis nula

Conclusión

Como se observa en la tabla 34, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una estabilidad laboral y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 164,851$ lo que significa que existe estabilidad laboral directa. Es decir, a una excelente estabilidad laboral, existe mayor satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

Hipótesis H0: No Existe relación significativa entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.

(p = 0)

Hipótesis Ha: Existe relación significativa entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018. ($p \neq 0$)

Nivel de Significación o Nivel de Riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadística de Prueba: Chi-Cuadrado

*Tabla 32: tabla cruzada Relación Significativa entre los valores colectivos*Satisfacción Laboral de los Trabajadores*

			Satisfacción Laboral de los Trabajadores				Total
			Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
Relación Significativa entre los valores colectivos	Nunca	Recuento	4	0	0	0	4
		% dentro de Satisfacción Laboral de los Trabajadores	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%
	A Veces	Recuento	0	0	27	0	27
		% dentro de Satisfacción Laboral de los Trabajadores	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	32,9%
	Casi Siempre	Recuento	0	10	0	14	24
		% dentro de Satisfacción Laboral de los Trabajadores	0,0%	41,7%	0,0%	51,9%	29,3%
	Siempre	Recuento	0	14	0	13	27
		% dentro de Satisfacción Laboral de los Trabajadores	0,0%	58,3%	0,0%	48,1%	32,9%
	Total	Recuento	4	24	27	27	82
		% dentro de Satisfacción Laboral de los Trabajadores	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ídem

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	164,851 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	133,120	9	,000
Asociación lineal por lineal	6,825	1	,009
N de casos válidos	82		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

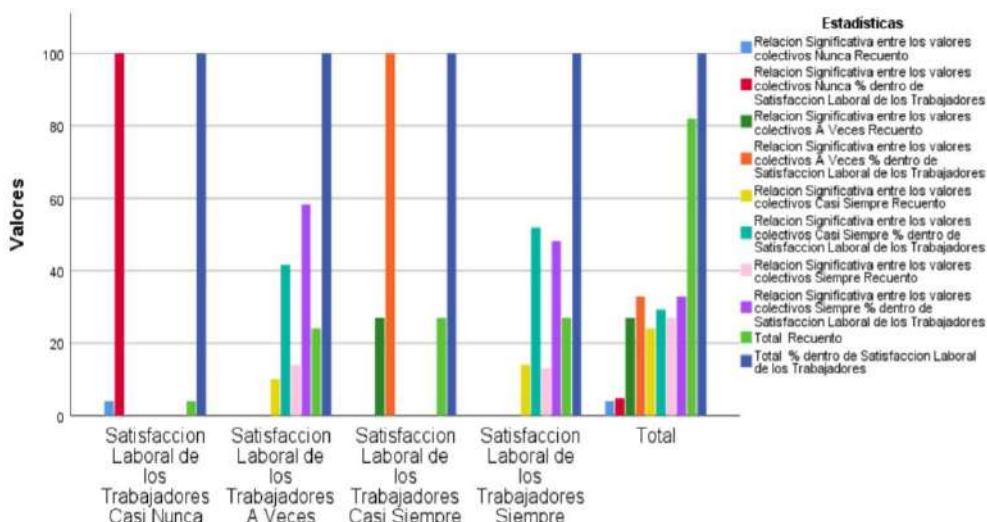


Figura 32: tabla cruzada Relación Significativa entre los valores colectivos*Satisfacción Laboral de los Trabajadores

Regla de decisión:

- Si P-valor = Sig. (bilateral) < .05; se rechaza la hipótesis nula
- Si P-valor = Sig. (bilateral) ≥ .05; se acepta la hipótesis nula

Conclusión

Como se observa en la tabla 36, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una relación significativa entre los valores colectivos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de huacho.

Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 164,851^a$ lo que significa que existe una relación alta. Es decir, a un excelente valor colectivo existe una satisfacción laboral.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados del estudio comprueban la hipótesis de las existencias de una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de huacho.

Este resultado guarda similitud de Quinteros (2008) en su artículo titulado, Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de vigilancia asociados a costa oriental del lago. Así mismo señala que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, cuyo comportamiento que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Del mismo modo, el resultado encontrado Enel presente estudio coincide con los hallazgos de Chiang et a (2010), quienes también encontraron diferentes factores de compromiso y clima organizacional, ya que no hay diferencias significativas entre ambos géneros tanto en mujeres y varones y que ellos tienen los mismo compromisos y metas que cumplir y así también como ganar sus intensivos.

Así mismo, el resultado de la presente investigación en la que señalamos del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores, coinciden los hallazgos de Marroquí (2011), quien concluye que los trabajadores tienen libertad en la realización de sus labores, tienen y disfrutan de un cálido ambiente organizacional.

Y es necesario precisar que la tesis de Choque (2010), trabajaron comuna población de encuestados de 78 empleados con el fin de obtener confiabilidad y certeza en los resultados ya que trabajaron con el 45% del total de población.

Como puede observar, analizar y considerar las diferentes investigaciones realizadas fortalecen los resultados obtenidos y demuestran la relación y el alto nivel de asociación entre las variables estudiadas, lo que significa que a un mejor clima organizacional habrá más satisfacción laboral del personal.

5.2 Conclusiones

En relación a los resultados obtenidos de la investigación realizada y su respectivo análisis e interpretación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Como se observa en la tabla 30, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una correlación significativa entre las el clima organizacional y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho. Del mismo modo, se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 328,000^a$ lo que significa que existe una correlación lineal directa alta. Es decir, a un excelente clima laboral, existente mayor satisfacción laboral.

Segundo: Como se observa en la tabla 32, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una existe una relación interpersonal y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho. Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 164, 851a$ lo que significa que existe una significativa relación. Es decir, alto nivel de relación interpersonal y satisfacción laboral.

Tercero: Como se observa en la tabla 34, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una estabilidad laboral y satisfacción laboral dentro de la Municipalidad de Huacho. Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 164, 851a$ lo que significa que existe estabilidad laboral directa. Es decir, a una excelente estabilidad laboral, existente mayor satisfacción laboral.

Cuarto: Como se observa en la tabla 36, el valor Sig.(bilateral)= P-valor = .000 < .05; entonces se rechaza la hipótesis nula. Tanto, se puede evidenciar estadísticamente que, existe una relación significativa entre los valores colectivos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de huacho. Del mismo modo se puede apreciar que el coeficiente de correlación chi-cuadrado, $\rho = 164,851$ lo que significa que existe una relación alta. Es decir, a un excelente valor colectivo existe una satisfacción laboral.

5.3 Recomendaciones

Primero: Debería de darse el mismo trato para todo el personal empezando desde el portero hasta la máxima autoridad. Debe de ser la misma cordialidad e igualdad.

Segundo: Se debería de tener en cuenta mucho las opiniones de todos los trabajadores sin excluir a ninguno ya que se puede aportar de una manera positiva.

Tercero: Debería de tomarse en cuenta mucho que el personal al momento de ser contratado debe de estar capacitado para poder ejercer el cargo que se le solicita y no por favores.

Cuarto: Aquellos egresados que salen de la universidad también deberían de tener la oportunidad de hacer sus prácticas y ser reconocidas con un sueldo justo ya que también aportarían a la institución.

Quinto: Para que uno pueda ser líder tiene que ser una persona muy carismática, comprensiva sobre todo comunicativa y tolerante para que pueda llevar a cabo una jefatura y pueda crearse un clima laboral muy bueno, tanto en relación al líder y el trabajador para que pueda incentivar a su personal ya sea con reconocimientos, regalos, bonos etc.

Sexto: Los puestos de empleo no deberían ser ocupados por aquellas personas que no están capacitadas, dejando aquellas personas que si están capacitadas para ocupar los puestos, se debería hacer una selección muy rigurosa para la selección del personal que van ocupar los

puestos más importantes dentro de la institución ya que hemos percibido que esto no es muy frecuente y mayormente se da por favores personales.

Séptimo: Para poder tener un buen desempeño del personal dentro de las oficinas de la institución también tenemos que darles su comodidad y los instrumentos de trabajo que se les brinda para que tengan una buena elaboración de sus documentos o ya sea un rol bien desempeñado.



Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes Bibliográficas

Quintero, N, africano, N.; & Faría, E. (2018) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago Negotium, vol. 3, núm. 9, abril, 2008, pp. 33-51 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.

Arias-Jiménez M. (2007) Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. Enfermería en Costa Rica 2007.

Hannoun, G. (2011) *En su trabajo de investigación titulado "Satisfacción Laboral"*

Brunet, L. (2010). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Ed. Trillas, México.

Chi Dessler, G. (2010). Organización y Administración. Enfoque situacional. México: Prentice Hall.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos humanos. Bogotá: Mc Graw Hill.

Stephen P. (s.f.), Robbins Comportamiento Organizacional. México: Pearsonñ.

6.2 Fuentes Hemerográficas

Quintero, N.; Africano, N.; Faría, E. (2008) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. Negotium. Volumen.3, N° 9, Maracaibo, Venezuela pp.33-

6.3 Fuentes Documentales

No se desarrolló

6.4 Fuentes Electrónicas

Millán, J. y Montero, M. (2017) desarrollaron la tesis titulada: clima organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016 para optar el Título de: Licenciado en Administración de Empresas. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf.



ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variable				DISEÑO METODOLOGICO
			variable	dimensiones	indicadores	Índices	
GENERAL	GENERAL	GENERAL					
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, distrito de Huacho 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho, 2018.	El clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018.	Clima Organizacional	Relaciones interpersonales	- Autoestima -Cooperación -Respeto	1,2,3,4,5	1. TIPO: Correlacional 2. DISEÑO Cuantitativo - No experimental 3. POBLACIÓN Y MUESTRA La población con la que se trabajara está conformada por 163 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. La muestra es estratificada, probabilística-aleatoria simple. 4. MÉTODO Descriptivo 5. TÉCNICA E INSTRUMENTO. - Cuestionario-
				Estabilidad laboral	-Desempeño -Seguridad -Tranquilidad	6,7,8,9,10	
				Valores colectivos	-Ayuda mutua -Interrelaciones -Trabajo en equipo	11,12,13,14	
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS					
1. ¿Qué relación existe entre la relación interpersonal y la satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura?	1. Explicar la relación que existe entre la relación interpersonal y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.	1. Existe relación significativa entre la relación interpersonal y satisfacción laboral que desempeñan los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018.	Satisfacción Laboral	condiciones de trabajo	-Estabilidad -Ambiente laboral	15,16,17,18,19	
2. ¿Qué relación existe entre la estabilidad laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura?	2. Explicar la relación que existe entre la estabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.	2. Existe relación significativa entre la estabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores Municipalidad Provincial de Huaura- Huacho 2018.		Interacción con los jefes	-Confianza -Empatía -Toma de decisiones	20,21,22,23	
3. ¿Qué relación existe entre los valores colectivos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura?	3. Explicar la relación que existe entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.	3. Existe relación significativa entre los valores colectivos y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura distrito de Huacho 2018.		Bienestar en el trabajo	-Buena remuneración -Reconocimiento -Motivación	24,25,26,27,28	

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA

Buenas tardes estimado estudiante, soy egresada de la Escuela Profesional de Sociología y estoy realizando una investigación sobre Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral, Por lo que solicito su Colaboración.

INSTRUCCIONES: Las preguntas de este cuestionario presentan cinco alternativas de respuesta que debe calificar. Responda marcando con una (X) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO

Variable I – CLIMA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
Relaciones interpersonales						
1	En mi centro de labores toman en cuenta mis opiniones					
2	Soy considerado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5	Mi equipo de trabajo valora mis aportes					
Estabilidad Laboral						
6	Tu centro laboral despide al personal teniendo en cuenta su desempeño					
7	Tu centro de labores brinda la estabilidad laboral					
8	Tu centro de labores procura no contratar personal por terceros					
9	La estabilidad en el cargo no depende de preferencias personales					
10	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
Valores colectivos						
11	El trabajo en equipo con otras áreas es buena					
12	Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales					
13	Cuando necesito información de las otras áreas la puedo conseguir fácilmente					
14	Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otra					

Variable II – SATISFACCION LABORAL						
	Condiciones de trabajo	1	2	3	4	5
15	Las metas de mi empleo son claros, por tanto, sé que se espera de mí					
16	En general me siento satisfecho con mi institución					
17	Creo que los empleados son tratados bien muy independiente del cargo que ocupan					
18	El clima de la institución permite expresar opiniones sin temor a represarías					
19	dentro de la institución me brindan los recursos necesarios, herramientas para tener un buen desempeño en el puesto					
Interacción de los jefes						
20	Los jefes/superiores me reconocen por un trabajo bien hecho					
21	Los jefes buscan soluciones a problemas de manera creativa e innovadora					
22	Los jefes toman decisiones demostrando dominio técnico y conocimiento de sus funciones					
23	Tengo oportunidad para recibir capacitaciones que permita mi desarrollo humano					
Bienestar en el trabajo						
24	Mi sueldo es equitativo en relación al trabajo que realizo					
25	Mi centro laboral se preocupa por las necesidades relevantes del personal					
26	Estas satisfecho con los procedimientos dispuestos para resolver los reclamos de los trabajadores					
27	Las capacitaciones recibidas están de acuerdo con mis logros					
28	Mi sueldo este de acuerdo a mi nivel profesional					