

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



TESIS

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA – 2018.**

Presentado por:

Jesus Alberto FONSECA LEON

Asesor:

Dr. Juan Mario SARMIENTO RAMOS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Sociología

Huacho – Perú

2019


**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA – 2018.**

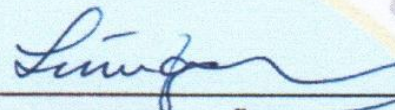
Jesus Alberto FONSECA LEON

TESIS DE PREGRADO

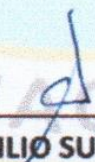
ASESOR: Dr. Juan Mario SARMIENTO RAMOS

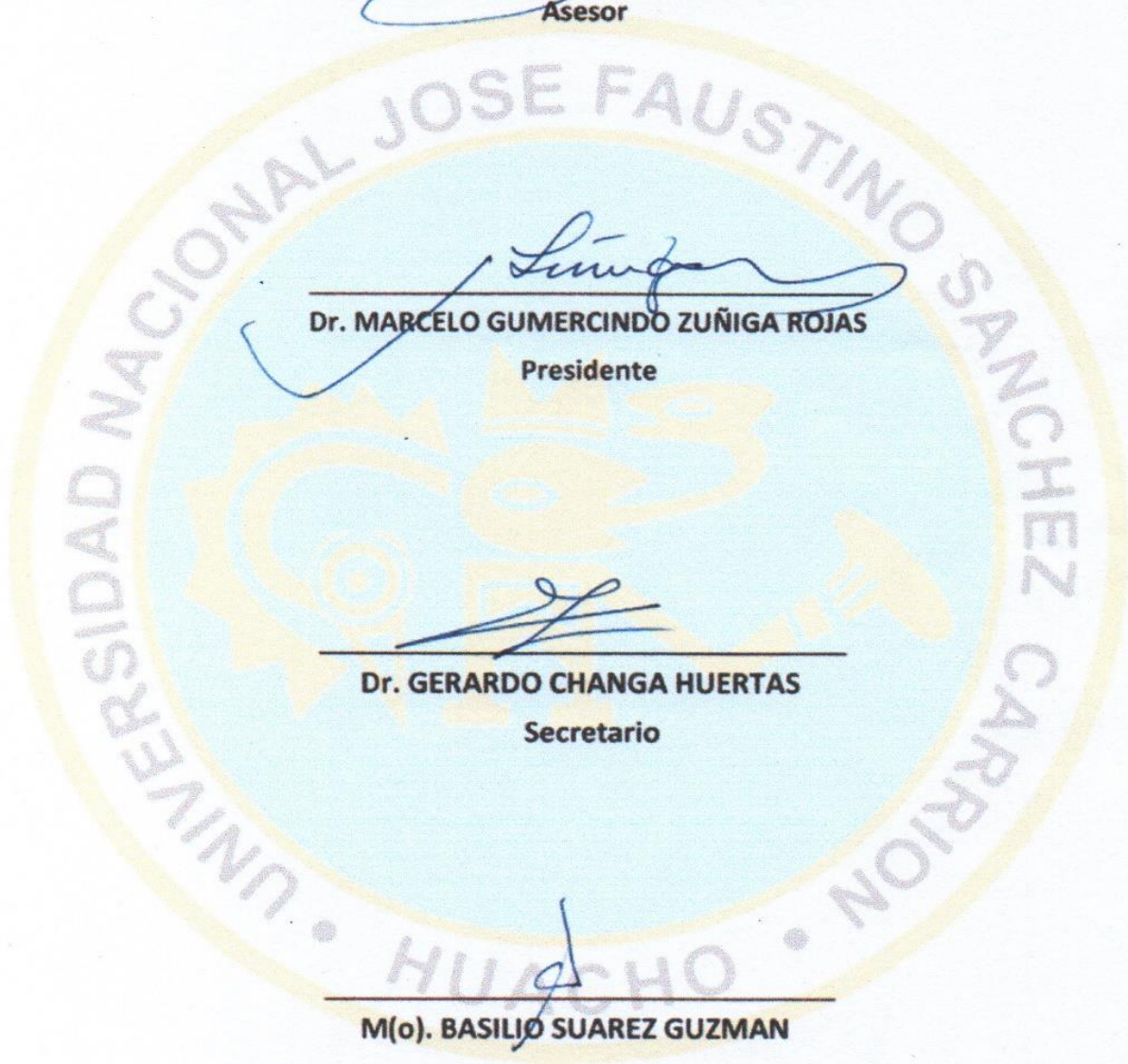
**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA
HUACHO
2019**


Dr. JUAN MARIO SARMIENTO RAMOS
Asesor


Dr. MARCELO GUMERCINDO ZUÑIGA ROJAS
Presidente


Dr. GERARDO CHANGA HUERTAS
Secretario


M(o). BASILIO SUAREZ GUZMAN
Vocal



DEDICATORIA

A mi querida madre: Marina Leon Lucero, porque ella es el amparo más grande que tengo siempre, en el afán de alcanzar mis aspiraciones por su amor, sacrificio y fe, mi eterno agradecimiento.

A Dios Nuestro Señor, quien me dio la sabia viviente del saber para cristalizar mi gran anhelo y que con su luz me brinde fortalezas para seguir luchando incansablemente en el recorrer de mi vida para seguir cumpliendo mis sueños.

Jesus Alberto FONSECA LEON

AGRADECIMIENTO

A mi Maestro y Asesor: Dr. Juan Mario Sarmiento Ramos por su paciencia y perseverancia en el desarrollo del presente trabajo quien ha dejado una huella imborrable que seguiré día a día en mi superación profesional.

A nuestra casa de estudios superior, “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión” por albergarme durante toda mi formación profesional, la cual tuvo un rol importante para el logro de mis metas.

Son muchas las personas que han formado y forman parte de mi vida profesional a las que me gustaría agradecerles su amor, amistad, consejos, ánimos y compañía en los momentos más difíciles de mi vida universitaria. Sin importar donde se encuentren, les doy las gracias por formar parte de mi vida, por todo lo que me han brindado y por todo lo que soy gracias a ustedes.

Jesus Alberto FONSECA LEON

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.4.1 Justificación teórica.	18
1.4.2 Justificación práctica.....	18
1.4.3 Justificación metodológica.	19
1.5 Delimitación del estudio.....	19
1.6 Viabilidad del estudio.....	19

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Definiciones conceptuales	30

2.4 Formulación de la hipótesis.....	31
2.4.1 Hipótesis general.....	31
2.4.2 Hipótesis específicas.....	31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	33
3.1.1 Tipo de investigación.....	33
3.1.2 Nivel de investigación.....	33
3.1.3 Diseño de investigación.....	33
3.1.4 Enfoque de investigación.....	34
3.2 Población y muestra.....	34
3.3 Operacionalización de variables e indicadores.....	35
3.3.1 Definición conceptual.....	35
3.3.2 Definición operacional.....	35
3.3.3 Matriz operacional.....	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.4.1 Técnicas a emplear.....	38
3.4.2 Descripción de los instrumentos.....	38
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados.....	40
4.2. Contrastación de hipótesis.....	52

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

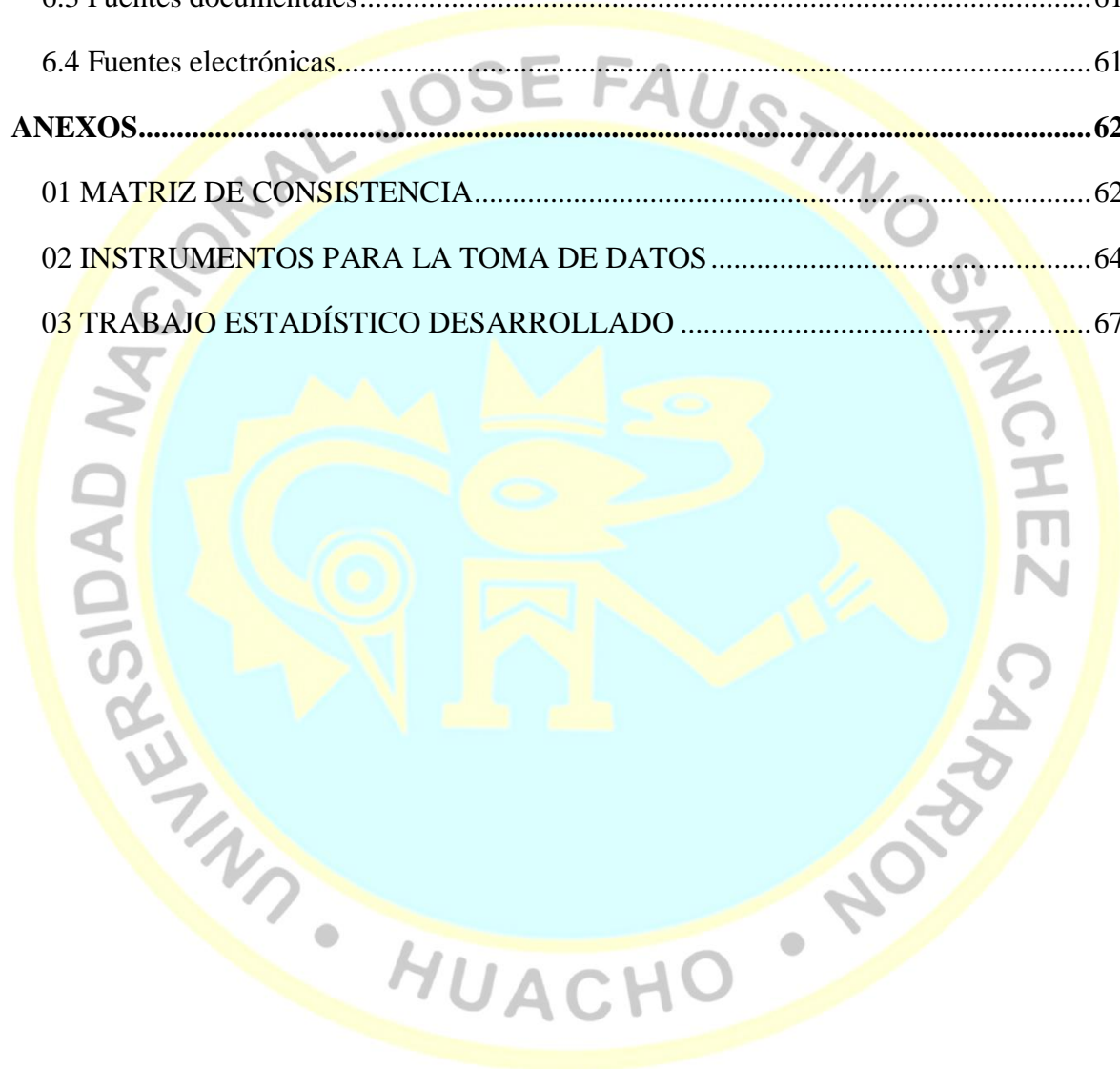
5.1 Discusión.....	56
5.2 Conclusiones.....	58

5.3 Recomendaciones	59
---------------------------	----

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas	60
6.2 Fuentes hemerográficas	60
6.3 Fuentes documentales	61
6.4 Fuentes electrónicas	61
ANEXOS	62
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	62
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	64
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	67



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Distribución porcentual según la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.	41
Figura N° 2: Distribución porcentual según el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.	43
Figura N° 3: Distribución de frecuencia según la dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.	45
Figura N° 4: Distribución de frecuencia según la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho - 2018.	47
Figura N° 5: Distribución de frecuencia según la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho -2018.	49
Figura N° 6: Distribución de frecuencia según el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho -2018	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: N° Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincia de Huaura - 2018.....	34
Tabla N° 2: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.....	40
Tabla N° 3: Distribución de frecuencia y porcentajes según el Clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.....	42
Tabla N° 4: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Dimensión Estructura y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.....	44
Tabla N° 5: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Dimensión Autonomía y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2018.....	46
Tabla N° 6: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018...48	48
Tabla N° 7: Distribución de frecuencia y porcentajes según el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.....	50
Tabla N° 8: Prueba de Hipótesis: Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	52

Tabla N° 9: Prueba de Hipótesis: Relación entre la estructura del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.53

Tabla N° 10: Prueba de Hipótesis: Relación entre la autonomía del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.54

Tabla N° 11: Prueba de Hipótesis: Relación entre Relaciones Interpersonales del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.55



Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2018. **Métodos:** La población de estudio fueron 47 trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, se utilizó la técnica de recolección de datos que fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Considerándose como dimensiones: Estructura, autonomía y relaciones interpersonales. La confiabilidad de los instrumentos fue validado mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,901 y 0,913). La prueba de Spearman. **Resultados:** Los resultados muestran que el 34 % de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria tienen un clima organizacional medianamente favorable, el 57,5% un clima organizacional favorable y el 8,5 % tiene un clima organizacional muy favorable. **Conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. (Spearman = 0,535; $p=0,00<0,05$)

Palabras clave: Satisfacción, autonomía, clima organizacional y relaciones interpersonales.

Abstract

Objective: Determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the tax administration management of the Provincial Municipality of Huaura - 2018. **Methods:** The study population was 47 workers of the tax administration management of the Provincial Municipality of Huaura, the data collection technique was used as the survey and as an instrument the questionnaire. Considered as dimensions: Structure, autonomy and interpersonal relationships. The reliability of the instruments was validated by the Cronbach alpha coefficient (0.901 and 0.913). The Spearman test. **Results:** Results: The results show that 34% of the workers of the Tax Administration Management have a moderately favorable organizational climate, 57.5% have a favorable organizational climate and 8.5% have a very favorable organizational climate. **Conclusion:** The results obtained show that there is a moderate significant positive correlation between the organizational climate and job satisfaction. (Spearman = 0.535, $p = 0.00 < 0.05$)

Keywords: Satisfaction, autonomy, organizational climate and interpersonal relationships.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación estudia la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2018. Según (Chiavenato, 2000) consideró que el clima organizacional está constituido por las propiedades o cualidades del entorno laboral que son experimentadas o percibidas por los integrantes de la organización y poseen relación directa en el comportamiento del empleado.

Según (Chiang, Salazar, Núñez, 2007) definen que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes desarrolladas por un individuo frente a su situación de trabajo, estas acciones pueden estar referida al trabajo en general o a ciertas etapas específicas.

En el capítulo I comprende el planteamiento del problema, que es la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, delimitación del estudio y viabilidad. En el capítulo II está constituido por el marco teórico que comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que viene a ser el tratado especial de las teorías de cada una de las variables estudiadas y la formulación de hipótesis. En el capítulo III la metodología de la investigación que tiene en cuenta el tipo, nivel, diseño y enfoque de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos y la técnica para el procesamiento de la información. En el capítulo IV los resultados de la investigación con sus respectivas tablas y gráficos estadísticos. En el capítulo V se tiene en cuenta la discusión, conclusiones y recomendaciones de los resultados que es el producto final de la investigación. En el capítulo VI se considera las fuentes de información y anexos.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En una institución actúan un conjunto de personas donde se distribuyen las actividades de manera adecuada para lograr un propósito común, donde les permiten combinar sus esfuerzos y lograr juntos objetivos planteados que no serían posibles de forma individual.

Para un buen funcionamiento de una institución es primordial determinar el conocimiento que tiene el empleado de las estructuras y procesos que se forman en su lugar de trabajo, ya que de esto dependerá su comportamiento. De igual forma para que la institución sea exitosa debe tratar de ser lugar acogedor y satisfactorio para sus trabajadores.

Se debe tener en consideración que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, más bien se trataría de las actitudes de los trabajadores frente a las funciones que desempeñan en la institución.

El clima laboral de cada institución está asiduamente ligado con el nivel de satisfacción que muestra el trabajador en el desempeño diario de sus labores; entre más identificados se sienten los trabajadores con el clima en que desarrollan su trabajo, de igual modo será su nivel de satisfacción laboral.

La insatisfacción laboral se entiende como el nivel de malestar que experimentan los trabajadores en su lugar de trabajo, la cual está ocasionada por factores personales, ambientales o por las labores que desempeña.

Casi todas las gerencias y subgerencias presentan niveles bajos de clima organizacional el cual se ve reflejado en la falta de comunicación entre el jefe y el empleado, así mismo, en el trabajo de equipo para poder lograr los objetivos plasmados. Estos aspectos pueden estar relacionados con el nivel de satisfacción laboral que observan los empleados de una empresa y/o institución, ya que tener un apropiado clima organizacional contribuirá en los trabajadores un mejor desenvolvimiento y rendimiento en el desarrollo de sus actividades diarias.

La Municipalidad Provincial de Huaura es una institución pública, la cual se dedica a la prestación de diversos servicios para acrecentar el bienestar de la comunidad, por eso es importante mantener un manejo correcto del clima organizacional, ya que es el pilar fundamental para que esta entidad se desarrolle de manera óptima.

El estudio del clima organizacional permite conocer las opiniones de los trabajadores acerca de su ambiente laboral y condiciones de trabajo, con la finalidad de desarrollar planes que permitan rebasar los factores desfavorables que se han detectado y que perjudican el compromiso y la productividad del trabajador.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria?
- b) ¿Cuál es la relación entre la autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria?
- c) ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Examinar si existe relación entre la estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria

- b) Establecer si existe relación entre la autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.
- c) Evaluar si existe relación entre las relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica.

El presente proyecto de tesis fue beneficioso, porque nos permitió establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, y así proponer acciones que conlleven a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores.

El trabajo de investigación cuyo objeto de estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, lo cual contribuirá a dar a conocer de forma teórica y predictiva el clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.4.2 Justificación práctica.

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado facilitó para establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer un módulo que contribuya a la satisfacción laboral.

1.4.3 Justificación metodológica.

Para lograr los objetivos de estudio, se acudió al empleo de técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretendió establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura

Es preciso indicar que el presente estudio nos permitió establecer y aplicar todas las técnicas que se encuentran asociadas al desarrollo de las metodologías tanto en las estadísticas como de búsqueda y referencia, con lo que se fue perfeccionando las variables estudiadas.

1.5 Delimitación del estudio

El presente tema de investigación se inició con la delimitación del objeto de estudio y la identificación de las variables de estudio, conociendo la población y muestra donde se aplicó el instrumento de recolección de datos, el lugar o área de estudio, se especifica el tiempo y año que se desarrolló la investigación.

1.6 Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación fue viable porque contó con el presupuesto autofinanciado por el investigador, existió fuentes documentales que fue el soporte teórico de la investigación, hubo suficientes conocimientos metodológicos para elaborar la investigación, y se contó con el tiempo cronológico para dedicarse al estudio.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Hinojosa (2010) realizó la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. Institución de respaldo: Universidad Playa Ancha de Valparaíso Chile. Objetivo: Describir y evaluar el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento. El diseño de la investigación fue de tipo correlacional. Se obtuvieron como resultado que el Clima Organizacional se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral.

Polanco (2014) realizó la investigación: El Clima y la Satisfacción Laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la Ciudad de San Pedro Sula, Cortes. Institución de respaldo: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Objetivo: Describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE. El diseño de la investigación fue de tipo Descriptivo. Se obtuvieron como resultado que existe una relación directa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Patrón (2010) realizó la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral: una propuesta metodológica. Institución de respaldo: Universidad Autónoma de Campeche. Objetivo: Determinar si existe relación entre el grado de apertura del clima organizacional de la UAC y el grado de satisfacción laboral de sus docentes. El diseño de la investigación fue exploratorio de tipo Descriptivo. Se obtuvieron como resultado que el Clima Organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Morales (2016), realizó la investigación: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016. Institución de respaldo: Universidad Cesar Vallejo. Objetivo: Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016. El estudio fue de tipo correlacional. Se obtuvieron como resultado que existe una relación directa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Rivera (2015), realizó la investigación: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015. Institución de respaldo: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital Félix Mayorca Soto. Se obtuvo como resultado que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Quispe (2015), realizó la investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas,

2015. Institución de respaldo: Universidad Nacional José María Arguedas. Objetivo: Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. El estudio fue de tipo descriptivo. Se obtuvo como resultado que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional general, y la satisfacción laboral general.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional (x).

Al ambiente que generan los trabajadores de una organización, se le denomina clima organizacional y está relacionado con la motivación de los trabajadores, por consiguiente, se justifica en los estados emocionales de los trabajadores, los mismos que resultan de la percepción de diferentes aspectos dentro de su organización, ya sea por la comunicación, perspectivas de desarrollo, el reconocimiento que reciben, liderazgo de los jefes y compensaciones (Chiavenato, 2012: 13).

El clima de una institución u organización está basado en las apreciaciones individuales de los trabajadores, con frecuencia se define como los patrones reiterativos de comportamientos, actitudes, vínculos, desempeño laboral y sentimientos. (Moorhead y Griffin, 2010, p. 472).

Se entiende que el clima organizacional es el conjunto de cualidades o habilidades parcialmente constantes del entorno del trabajo que son experimentadas o percibidas por los trabajadores que constituyen la institución. (Pintado, 2011, p. 310).

Rodríguez (2011, p. 314), manifiesta que el clima organizacional son las percepciones compartidas por parte de los miembros de la organización en relación al

ambiente físico, trabajo y relaciones interpersonales y a las diferentes regulaciones formales que perjudican dicho trabajo.

Se considera que el clima organizacional es la atmósfera y medio interno de una institución. Causas como la política, tecnología, la etapa de vida del negocio, reglamentos, estilos de liderazgo y demás, son muy influyentes. El clima organizacional tiene varias características, y ello dependerá de cómo se sientan los trabajadores de la institución. (Chiavenato, 2007, p.58).

El clima organizacional es el total de características ambientales apreciados por los trabajadores de una institución, e incide vigorosamente en el comportamiento. La idea de clima organizacional comprende una gran variedad de factores ambientales que se relacionan con la motivación. Hace alusión a las propiedades motivacionales del ambiente de la institución, en otras palabras, a aquellos aspectos de la institución que incitan diferentes clases de motivación en sus trabajadores. (Chiavenato, 2009, pp.260-261).

El estudio del clima en una institución posibilita comprender cuál es la percepción que tienen los trabajadores acerca de sus distintas características, qué perciben los trabajadores con respecto al entorno laboral y al ambiente en relación con las características de la estructura (comunicación, conflictos, etc.). De otro modo al estar el clima directamente relacionado con las actitudes, influye de manera decisiva en el comportamiento de los trabajadores. (Rodríguez, et al., 2004, p. 253).

El estudio del clima en las instituciones, surge por entender a los trabajadores que conforman una institución y como están influidos tanto por las características de la

institución y sus propias características personales, que les influyen en las percepciones que tienen acerca del entorno laboral. Esta perspectiva permite considerar a las instituciones como contextos ambientales y culturales en la que todos los integrantes de la institución están en constante interacción, de manera que los comportamientos individuales y grupales están influidos y a su vez, influyen en los diferentes niveles de la institución. (Rodríguez, et al., 2004, p. 254).

En resumen y en base a los conceptos mencionados, se puede definir al clima organizacional como un conjunto de percepciones compartidas que tienen los trabajadores de una institución acerca de los procesos organizacionales, así como el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, las políticas, etc. Es fundamental recordar que la percepción de cada trabajador es diferente y ésta determina su comportamiento en la institución por lo que el clima organizacional varía de una institución a otra.

El estudio del clima organizacional nos provee información acerca de los factores que determinan los comportamientos organizacionales, posibilitando incluir cambios planificados, tanto en las conductas y actitudes de sus miembros, como en la estructura organizacional.

2.2.2.1. Dimensiones del clima organizacional.

Según (Salazar, Chiang y Núñez, 2007, p.9), el clima organizacional se puede medir si se considera siete dimensiones, los cuales son:

1. Toma de decisiones.
2. Adaptación al cambio.
3. Entorno físico.
4. Relaciones interpersonales.
5. Comunicación.
6. Compromiso.
7. Reconocimiento.

Para (Toro y Álvarez, p.121), el clima organizacional se puede medir si se considera doce dimensiones, los cuales son:

1. Relaciones Jefes-Subalternos.
2. Motivación.
3. Retribución material.
4. Relaciones humanas.
5. Estilos de liderazgo.
6. Valores colectivos.
7. Posibilidad de superación y desarrollo.
8. Compromiso.
9. Recursos materiales.
10. Sentimiento de pertenencia, control y regulaciones.
11. Resolución de quejas y conflictos.
12. Recursos materiales y ambiente físico.

Koys y Decottis (1991) consideraron que el Clima Organizacional se podía medir considerando ocho dimensiones, los cuales son:

1. Autonomía.
2. Cohesión.
3. Confianza.
4. Presión.
5. Apoyo.
6. Reconocimiento.
7. Equidad.
8. Innovación.

Stringer (2001) considera que existen seis dimensiones para medir el Clima Organizacional, los cuales son:

1. Reconocimiento.
2. Responsabilidad.
3. Estándares.
4. Compromiso.
5. Apoyo.
6. Estructura.

Por otra parte, Rodríguez et al., (2010) considera cuatro dimensiones para medir el Clima Organizacional, los cuales son:

1. Motivación.
2. Participación
3. Liderazgo.

4. Compromiso.

Según (Stinger y Litwin, 1968, p.389), considera nueve dimensiones para poder medir el clima organización, tales como:

1. Las relaciones con sus compañeros.
2. Los estándares de productividad.
3. Las recompensas obtenidas.
4. El desafío de las metas.
5. El manejo.
6. La autonomía.
7. La identificación con la institución.
8. La estructura de la organización
9. El conflicto.

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de una institución y que se relaciona con el comportamiento de sus trabajadores. Por este motivo para hacer un diagnóstico de clima organizacional es adecuado conocer las diferentes dimensiones que han sido estudiados por distintos investigadores interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las instituciones, el presente trabajo está enmarcado al estudio realizado por Litwin y Stinger, (citado por Jeria, 2006, pp. 21-23) menciona las siguientes dimensiones:

1. Estructura.

Representa la percepción que tiene los integrantes de una institución acerca de la cantidad de reglas, trámites, procedimientos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

2. Autonomía.

Facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.

3. Relaciones.

Es la percepción por parte de los miembros de una institución acerca de la presencia de un buen ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre los jefes y subordinados.

2.3.2 Satisfacción laboral (y).

La satisfacción laboral es una materia que a diario cobra mayor relevancia en el ámbito organizacional y tiene una relación significativa con las condiciones en las que el trabajador desempeña sus funciones, así como con el clima organizacional. Por tal motivo las instituciones tienen que conocer las necesidades que experimentan sus trabajadores y crear las vías necesarias para alcanzar la satisfacción.

La satisfacción laboral se define como la conducta del trabajador frente a su propio trabajo, tal conducta está basada en los valores y creencias que el trabajador desarrolla en su trabajo. La satisfacción laboral es la medida en la cual un trabajador se identifica

con una institución y desea permanecer en ella como uno de sus integrantes. La satisfacción laboral tiene una relación directa con el clima organizacional de la institución. (Pintado, 2011, p.269)

Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) también manifiestan que la satisfacción en el trabajo es una actitud de los trabajadores hacia sus funciones y que se deriva de la percepción que tiene de sus funciones y del grado de correspondencia entre el trabajador y la organización (p.86).

De tal manera Locke (citado en Lutans, 2008) aporta una definición de la satisfacción laboral como una condición que comprende actitudes o reacciones afectivas, cognitivas y evaluativas y determina que es un estado emocional grato que proviene de la evaluación de la experiencia laboral de un trabajador (p.141).

Así mismo, Robbins y Judge, (2009) precisan que la satisfacción laboral es un sentimiento positivo del trabajador respecto a sus funciones y que son el resultado de una evaluación de sus características” (p.31).

Lutans, (2008) define a la satisfacción laboral como el resultado de la percepción de los trabajadores del bien que su empleo les proporciona, lo que consideran importante (p.141).

Griffin R. y Moorhead R, (2010) determinan que la satisfacción laboral es el grado de satisfacción en la que un trabajador se siente satisfecho por su trabajo (p. 69).

Alles, M. (2007) definen que la satisfacción laboral es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (p. 306).

Un trabajador con un alto grado de satisfacción tiende a ausentarse con menos frecuencia, hace contribuciones positivas y permanece con la institución. A diferencia de un trabajador insatisfecho suele estar ausente con mayor frecuencia, experimentar estrés que interrumpe a sus compañeros de trabajo y están permanentemente en busca de un nuevo trabajo. (Griffin R. y Moorhead R, 2010, p. 69).

Las instituciones exitosas procuran tener un excelente ambiente de trabajo y que sean muy gratificante para sus trabajadores. La satisfacción laboral ayuda a atraer a los mejores trabajadores y a retenerlos, a mantener un buen clima organizacional, a motivar a sus trabajadores y a conquistar su compromiso (Chiavenato, 2009, p.13).

2.3 Definiciones conceptuales

2.3.1 Cohesión: Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas.

2.3.2 Clima: Es una variable interviniente, que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual, que determinan diferentes medidas de efectividad.

2.3.3 Satisfacción: Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud.

2.3.4 Percepción: Es la forma en la que el cerebro detecta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno.

2.3.5 Interacción: Es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes.

2.3.6 Compensación: Es uno de los modos de extinción de las obligaciones que tiene lugar cuando dos personas son deudoras la una de la otra, con el efecto, por ministerio de la ley, de extinguir las dos deudas hasta el importe menor.

2.3.7 Salario: Es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado. El pago puede ser mensual, semanal o diario, y en este último caso recibe el nombre de jornal, del término jornada.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

H1: La estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

H2: La autonomía del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

H3: Las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.



Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

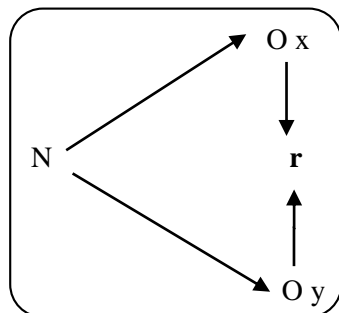
El tipo de investigación fue básica. Según Valderrama (2002), la investigación básica es conocida como pura o fundamental, está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional. Según Hernández (2010), el nivel correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, transaccional, correlacional por cuanto las variables estudiadas se relacionan o tienen un grado relación o dependencia de una variable en la otra, y está interesada en conocer a través de una muestra de las unidades de observación, la relación existente entre las variables identificadas, como podemos ver en la siguiente figura:



Denotación:

M = Muestra.

Ox = Variable. Independiente

Oy = Variable dependiente.

R = Relación entre variables.

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación fue cuantitativa. Según Hernández (2010), el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estará conformada por los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

Tabla N° 1: N° Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincia de Huaura - 2018.

TRABAJADORES GAT	N°
Sub Gerente	4
Jefes de Áreas	4

Administrativo	20
Recaudadores	11
Fiscalizadores	8
Total	47

El total de la población sujeta a estudio estará conformada por 47 trabajadores.

3.2.2 Muestra

Se trabajará con toda la población de trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

3.3 Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1 Definición conceptual

Variable: Clima Organizacional.

Se refiere a la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y diferencian de otras organizaciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas.

Variable: Satisfacción laboral.

Es el grado de conformidad de los trabajadores respecto a su entorno de trabajo, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.3.2 Definición operacional

Variable: Clima Organizacional

Respuestas dadas por los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura referente a estructura, autonomía

y relaciones interpersonales. Estas respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde muy “Favorable” (14-15) hasta “Muy desfavorable” (3-5).

Escala de calificación:

- Muy Favorable (14-15)
- Favorable (12-13)
- Medianamente favorable (9-11)
- Desfavorable (6-8)
- Muy desfavorable (3-5)

Variable: Satisfacción laboral.

Respuestas dadas por los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura referente a factores extrínsecos y factores intrínsecos. Estas respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde muy “Altamente satisfecho” (14-15) hasta “Muy insatisfecho” (3-5).

Escala de calificación:

- Altamente satisfecho (14-15)
- Satisfecho (12-13)
- Medianamente satisfecho (9-11)
- Insatisfecho (6-8)
- Muy insatisfecho (3-5)

3.3.3 Matriz operacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN
Clima Organizacional (x)	X.1. Estructura	x.1.1. Organigrama x.1.2. Funciones administrativas x.1.3. Metas	1, 2, 3,	Muy Favorable (14-15) Favorable (12-13) Medianamente favorable (9-11) Desfavorable (6-8) Muy desfavorable (3-5)
	X.2. Autonomía	x.2.1. Responsabilidad x.2.2. Toma de decisiones x.2.3. Opiniones	4, 5, 6	
	X.3. Relaciones interpersonales	x.3.1. Trato del superior. x.3.2. Ayuda mutua. x.3.3. Confianza	7, 8, 9	
Satisfacción laboral (y)	Y.1. Factores extrínsecos	y.1.1. Área de trabajo. y.1.2. Horario de trabajo. y.1.3. Sueldo.	1, 2, 3	Altamente satisfecho (14-15) Satisfecho (12-13) Medianamente satisfecho (9-11) Insatisfecho (6-8) Muy insatisfecho (3-5)
	Y.2. Factores intrínsecos	y.2.1. Satisfacción del trabajo. y.2.2. Trabaja en equipo	4, 5, 6	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas a emplear

Se tiene previsto para recolectar la información relacionada con las variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), aplicar la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicará a los trabajadores de la institución y el mismo contendrá una serie de preguntas y respuestas que permitirá obtener la información necesaria para determinar los objetivos planteados en la investigación.

Encuesta. Técnica, para obtener la información de los sujetos de estudio a través de fuentes primarias.

Vivanco, M. (2005) afirma que las “encuestas descriptivas con el propósito de obtener información que permita caracterizar un objeto de estudio en función de diversos tributos, a fin de describir como son las cosas” (p. 15).

3.4.2 Descripción de los instrumentos

El cuestionario permitirá que la población de estudio dé una respuesta directa a las preguntas planteadas en relación a los indicadores de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Según Hernández (2014), es “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

El cuestionario es de clase: respuesta directa (por la forma de participación del investigador) y pre categorizado (por el modo de estructuración de las preguntas).

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1 Procesamiento

1. Evaluación y crítica que consistirá en inspeccionar la confiabilidad de los datos para corregir los errores y omisiones de acuerdo a sus reglas fijas.
2. Se ordenará y tabulará los resultados de la encuesta aplicadas a los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.
3. Se van a calcular, graficar e interpretar las frecuencias y porcentajes de los resultados que se obtendrá en la encuesta a través a de la estadística descriptiva respetando sus pasos y etapas.
4. El análisis cuantitativo de los datos se llevará a cabo utilizando un programa estadístico el IBM SPSS Statistics 22.

SPSS: conocimiento y utilización de software estadístico es indispensable hoy en día para una investigación seria en ciencias. También la toma de decisiones dentro de muchas organizaciones se sustenta en un análisis preciso de datos, y deberá utilizar este tipo de software. Bien sea para describir o generalizar los datos obtenidos en nuestras investigaciones, bien para la búsqueda de información y toma de decisiones en otros contextos, es esencial un buen análisis de datos.

3.5.2. Técnica Estadística

El coeficiente de correlación de Spearman evalúa la relación monótona entre dos variables continuas u ordinales

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla N° 2: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	0	0	0
Insatisfecho	1	2.1	2.1
Medianamente Satisfecho	36	76.6	78.7
Satisfecho	7	14.9	93.6
Altamente Satisfecho	3	6.4	100.0
Total	47	100,0	

Fuente: Cuestionario de trabajo - trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018

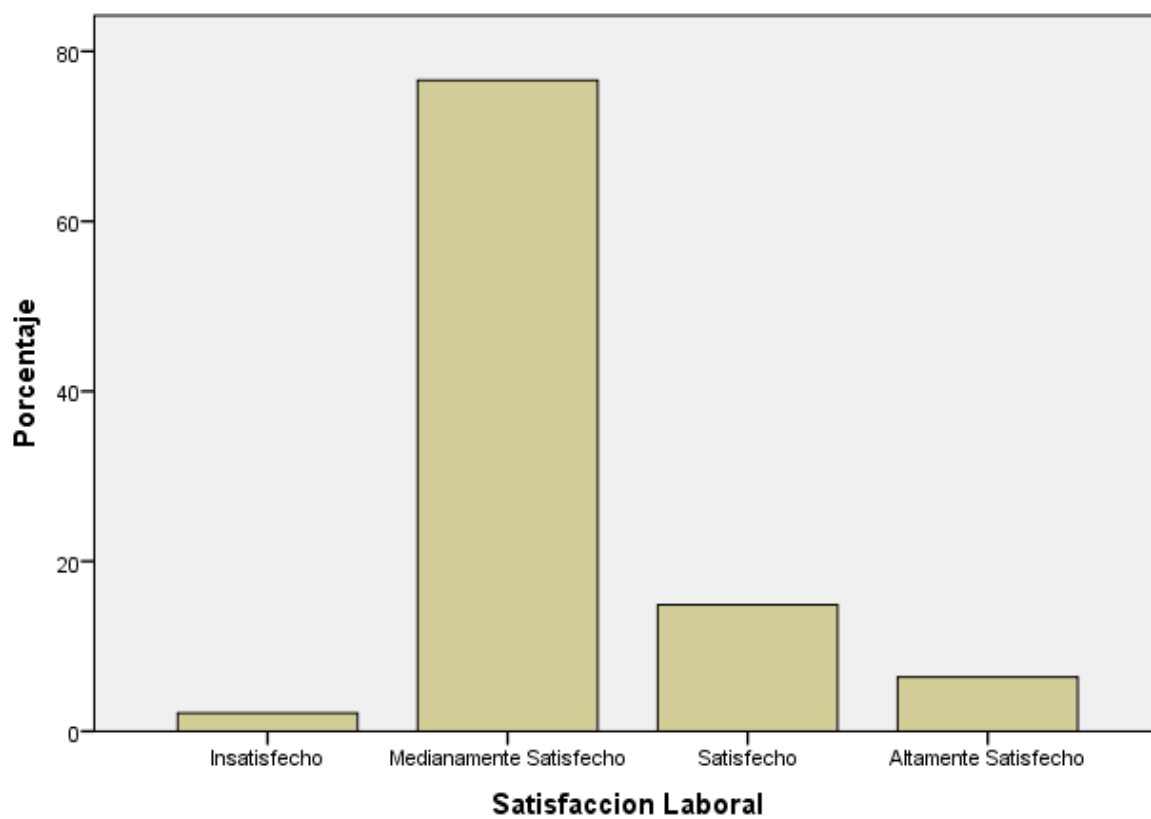


Figura N° 1: Distribución porcentual según la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Interpretación: Según el cuestionario se encontró que el 2,1 % de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria tienen una satisfacción laboral **insatisfecha**, el 76,6 % una satisfacción laboral **medianamente satisfecha**, el 14,9 % tiene una satisfacción laboral **satisfecha** y un 6,4 % tiene una satisfacción laboral **altamente satisfecha**.

Tabla N° 3: Distribución de frecuencia y porcentajes según el Clima Organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy Desfavorable	0	0	0
Desfavorable	0	0	0
Medianamente Favorable	16	34.0	34.0
Favorable	27	57.5	91.5
Muy Favorable	4	8.5	100.0
Total	47	100	

Fuente: Cuestionario de trabajo - trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018

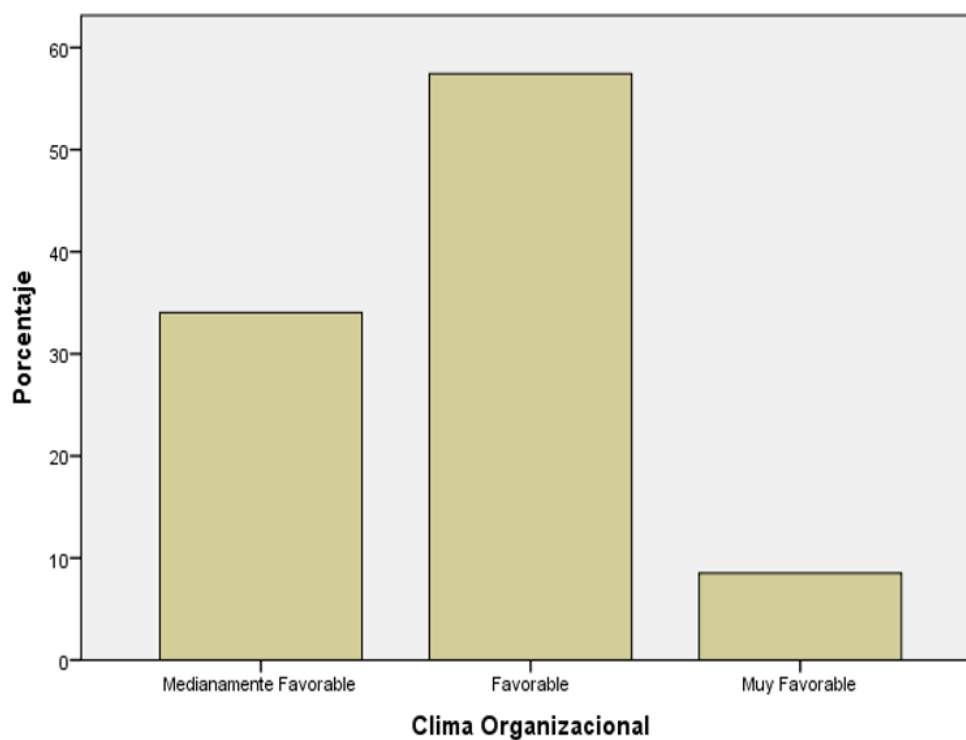


Figura N° 2: Distribución porcentual según el clima organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Interpretación: Según el cuestionario se encontró que el 34 % de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria tienen un clima organizacional **medianamente favorable**, el 57,5% un clima organizacional **favorable** y el 8,5 % tiene un clima organizacional **muy favorable**.

Tabla N° 4: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Dimensión Estructura y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Dimensión Estructura / Satisfacción Laboral	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Altamente Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Desfavorable	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Desfavorable	0	0	1	100	3	8.3	0	0.0	0	0.0	4	8.5
Medianamente Favorable	0	0	0	0	24	66.7	3	42.9	0	0.0	27	57.4
Favorable	0	0	0	0	8	22.2	1	14.3	1	33.3	10	21.3
Muy Favorable	0	0	0	0	1	2.8	3	42.9	2	66.7	6	12.8
Total	0	0	1	100	36	100.0	7	100.0	3	100.0	47	100.0

Fuente: Cuestionario de trabajo - trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018

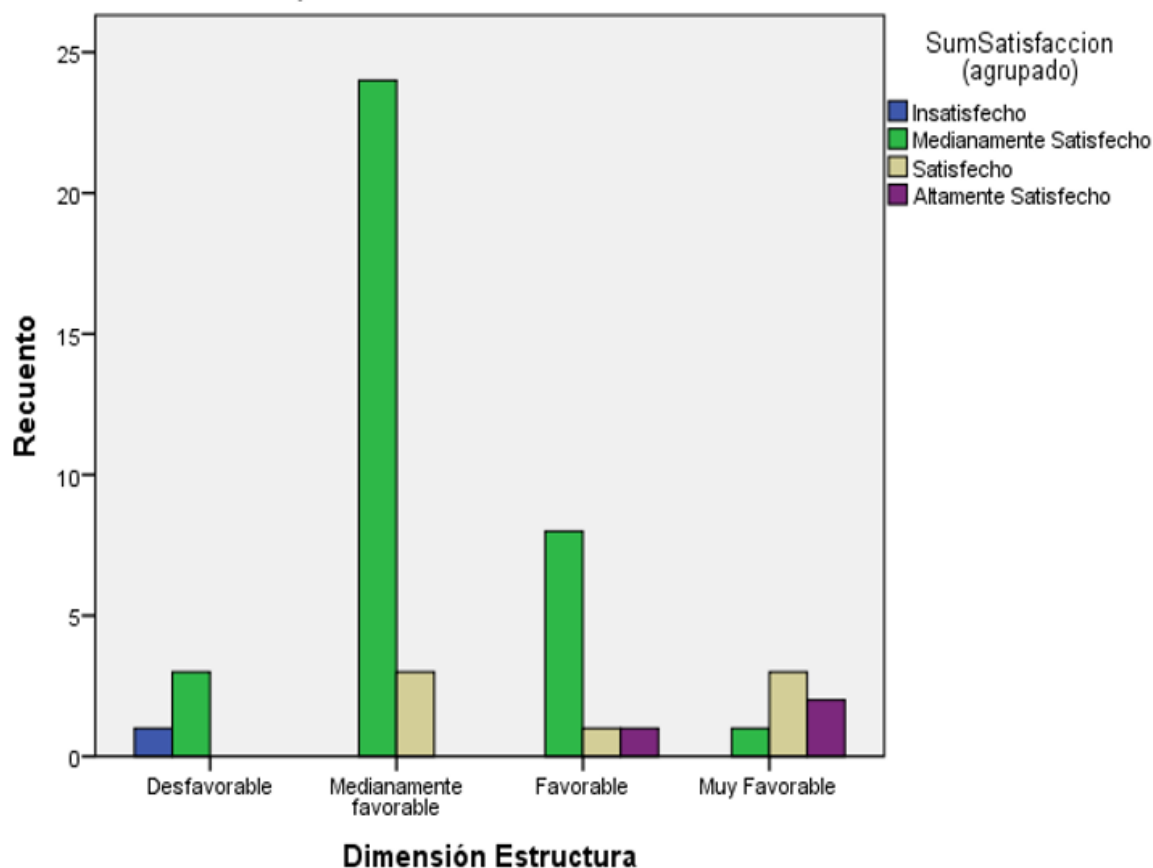


Figura N° 3: Distribución de frecuencia según la dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Interpretación: Según el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, resultó que el 100% tiene una dimensión estructura desfavorable y su satisfacción laboral es insatisfecha, el 8,3 tiene una dimensión estructura desfavorable y su satisfacción laboral es medianamente satisfecha, el 66,7 % tiene una dimensión estructura medianamente favorable y su satisfacción laboral es medianamente satisfecha, el 42,9 % tiene una dimensión estructura medianamente favorable y su satisfacción laboral es satisfecha, el 22,2 % tiene una dimensión estructura favorable y su satisfacción laboral es medianamente satisfecha, el 14,3 % tiene una dimensión estructura favorable y su satisfacción laboral es satisfecha, el 33,3 % tiene una dimensión estructura favorable y su satisfacción laboral es altamente satisfecha, el 2,8 % tiene una dimensión estructura muy favorable y su satisfacción laboral es altamente satisfecha, el 2,8 % tiene una dimensión estructura muy favorable y su satisfacción laboral es satisfecha y el 66,7 % tiene una dimensión estructura muy favorable y su satisfacción laboral es altamente satisfecha.

Tabla N° 5: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Dimensión Autonomía y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – 2018.

Dimensión Autonomía / Satisfacción Laboral	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Altamente Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Desfavorable	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Desfavorable	0	0	1	100	3	8.3	2	28.6	0	0.0	6	12.8
Medianamente Favorable	0	0	0	0	26	72.2	4	57.1	0	0.0	30	63.8
Favorable	0	0	0	0	7	19.4	0	0.0	1	33.3	8	17.0
Muy Favorable	0	0	0	0	0	0.0	1	14.3	2	66.7	3	6.4
Total	0	0	1	100	36	100.0	7	100.0	3	100.0	47	100.0

Fuente: Cuestionario de trabajo - trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018

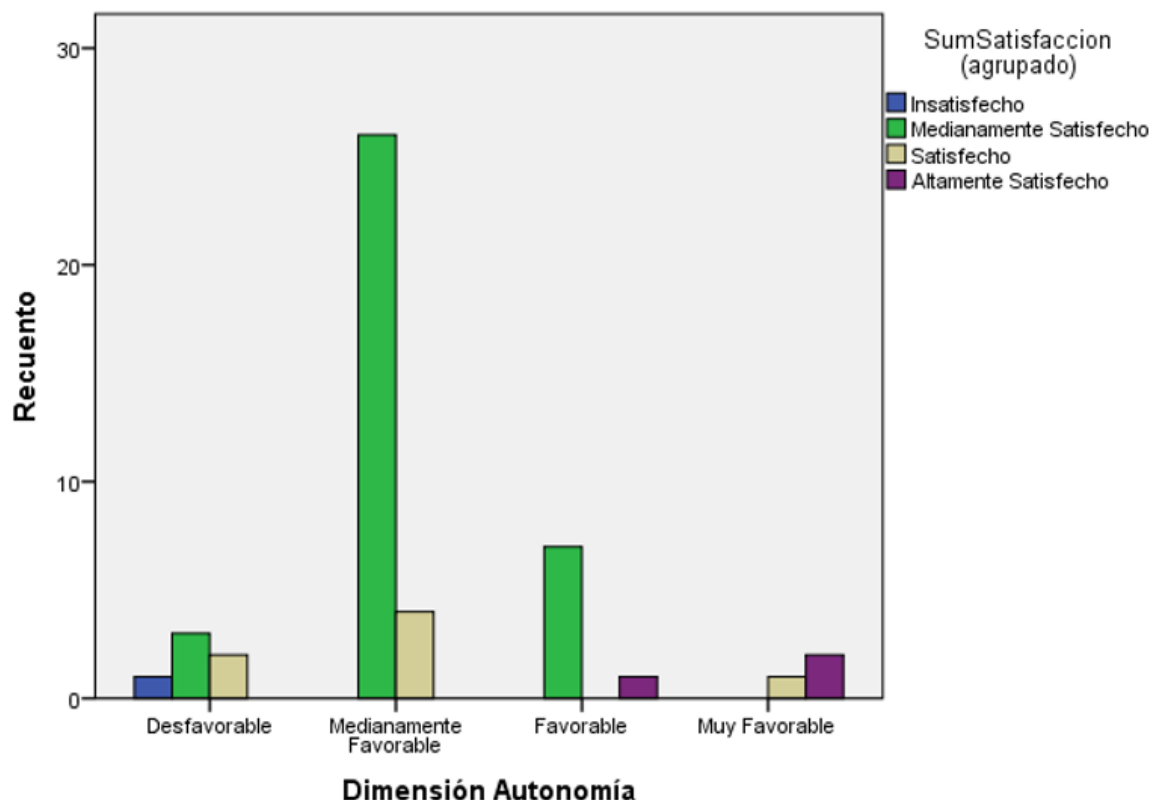


Figura N° 4: Distribución de frecuencia según la dimensión autonomía y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho - 2018.

Interpretación: Según el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, resultó que el 100% tiene una dimensión autonomía **desfavorable** y su satisfacción laboral es **insatisfecha**, el 8,3% tiene una dimensión autonomía **desfavorable** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecha**, el 28,6% tiene una dimensión autonomía **desfavorable** y su satisfacción laboral es **satisfecha**, el 72,2% tiene una dimensión autonomía **medianamente favorable** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecha**, el 57,1% tiene una dimensión autonomía medianamente favorable y su satisfacción laboral es satisfecha, el 19,4% tiene una dimensión autonomía favorable y su satisfacción laboral es medianamente satisfecha, el 33,3% tiene una dimensión autonomía favorable y su satisfacción laboral es altamente satisfecha, el 14,3% tiene una dimensión autonomía muy favorable y su satisfacción laboral es satisfecha y el 66,7% tiene una dimensión autonomía medianamente muy favorable y su satisfacción laboral es altamente satisfecha.

Tabla N° 6: Distribución de frecuencia y porcentajes según la Dimensión Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Dimensión Estructura / Satisfacción Laboral	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Altamente Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Desfavorable	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Desfavorable	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medianamente Favorable	0	0	1	100	34	94.4	2	28.6	2	66.7	39	83.0
Favorable	0	0	0	0	2	5.6	2	28.6	1	33.3	5	10.6
Muy Favorable	0	0	0	0	0	0.0	3	42.9	0	0.0	3	6.4
Total	0	0	1	100	36	100.0	7	100.0	3	100.0	47	100.0

Fuente: Cuestionario de trabajo - trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018

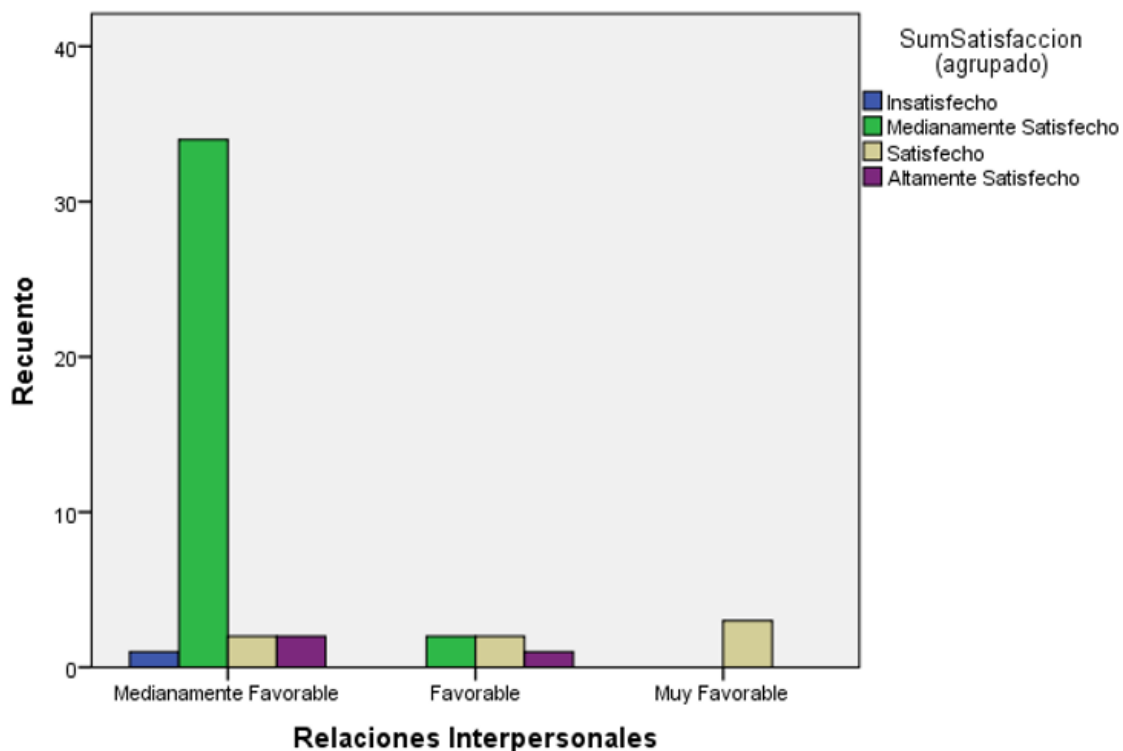


Figura N° 5: Distribución de frecuencia según la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho - 2018.

Interpretación: Según el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, resultó que el 100% tiene relaciones interpersonales **medianamente favorables** y su satisfacción laboral es **insatisfecha**, el 94,4% tiene relaciones interpersonales **medianamente favorable** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecha**, el 28,6% tiene relaciones interpersonales **medianamente favorable** y su satisfacción laboral es **satisfecha**, el 66,7% tiene relaciones interpersonales **medianamente favorable** y su satisfacción laboral es **altamente satisfecho**, el 5,6% tiene relaciones interpersonales **favorables** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecha**, el 28,6% tiene relaciones interpersonales **favorables** y su satisfacción laboral es **satisfecha**, el 33,3% tiene relaciones interpersonales **favorables** y su satisfacción laboral es **altamente satisfecho** y el 42,9% tiene relaciones interpersonales **muy favorables** y su satisfacción laboral es **altamente satisfecho**.

Tabla N° 7: Distribución de frecuencia y porcentajes según el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho – 2018.

Clima Organizacional I/ Satisfacción Laboral	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Altamente Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Desfavorable	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Desfavorable	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medianamente Favorable	0	0	1	100	15	41.7	0	0.0	0	0.0	16	34.0
Favorable	0	0	0	0	20	55.6	6	85.7	1	33.3	27	57.4
Muy Favorable	0	0	0	0	1	2.8	1	14.3	2	66.7	4	8.5
Total	0	0	1	100	36	100.0	7	100.0	3	100.0	47	100.0

Fuente: Cuestionario de trabajo - trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura, Huacho – 2018

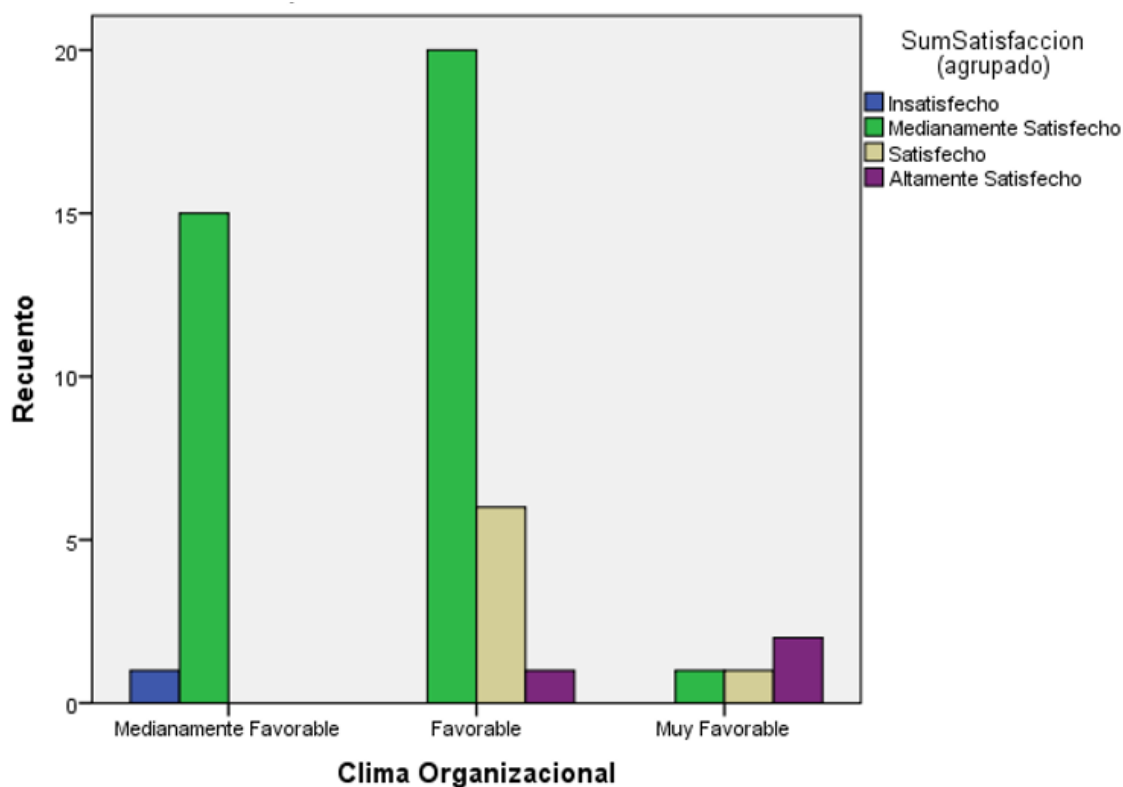


Figura N° 6: Distribución de frecuencia según el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho -2018

Interpretación: Según el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, resultó que el 100% tiene un clima organizacional **medianamente favorable** y su satisfacción laboral es **insatisfecha**, el 41,7% tiene un clima organizacional **medianamente favorable** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecho**, el 55,6% tiene un clima organizacional **favorable** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecho**, el 85,7% tiene un clima organizacional **favorable** y su satisfacción laboral es **satisfecho**, el 33,3% tiene un clima organizacional **favorable** y su satisfacción laboral es **altamente satisfecho**, el 2,8% tiene un clima organizacional **muy favorable** y su satisfacción laboral es **medianamente satisfecho**, el 14,3% tiene un clima organizacional **muy favorable** y su satisfacción laboral es **satisfecho** y el 66,7% tiene un clima organizacional **muy favorable** y su satisfacción laboral es **altamente satisfecho**.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla N° 8: Prueba de Hipótesis: Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Hipótesis :

H1: El Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

Ho: El Clima Organizacional no se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

Nivel de Confianza	Nivel de Significancia	Valor de Spearman	P	Decisión
95%	0.05	0,535	P<0,000	Rechazo Ho

Conclusión

Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Interpretación:

En el cuadro N°01, se presenta la prueba de hipótesis para probar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La prueba resultó ser significativa ($p < 0.000$) lo que implica rechazar la hipótesis nula **Ho**. Por lo que se sostiene que hay una moderada correlación entre dichas variables.

Tabla N° 9: Prueba de Hipótesis: Relación entre la estructura del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Hipótesis :

H1: La estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Ho: La estructura del clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Nivel de Confianza	Nivel de Significancia	Valor de Spearman	P	Decisión
95%	0.05	0,584	P<0,000	Rechazo Ho

Conclusión

Existe relación entre la estructura del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Interpretación:

En el cuadro N°02, se presenta la prueba de hipótesis para probar la relación entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral. La prueba resultó ser significativa ($p < 0.000$) lo que implica rechazar la hipótesis nula Ho. Por lo que se sostiene que hay una moderada correlación entre dichas variables.

Tabla N° 10: Prueba de Hipótesis: Relación entre la autonomía del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Hipótesis:

H1: La autonomía del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Ho: La autonomía del clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Nivel de Confianza	Nivel de Significancia	Valor de Spearman	P	Decisión
95%	0.05	0,439	P<0,002	Rechazo Ho

Conclusión

Existe relación entre la autonomía del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Interpretación:

En el cuadro N°03, se presenta la prueba de hipótesis para probar la relación entre la autonomía del clima organizacional y la satisfacción laboral. La prueba resultó ser significativa ($p < 0.002$) lo que implica rechazar la hipótesis nula Ho. Por lo que se sostiene que hay una moderada correlación entre dichas variables.

Tabla N° 11: Prueba de Hipótesis: Relación entre Relaciones Interpersonales del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Hipótesis :

H1: Las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Ho: Las relaciones interpersonales del clima organizacional no se relacionan con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

Nivel de Confianza	Nivel de Significancia	Valor de Spearman	P	Decisión
95%	0.05	0,460	P<0,001	Rechazo Ho

Conclusión

Existe relación entre las Relaciones Interpersonales del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

Interpretación:

En el cuadro N°04, se presenta la prueba de hipótesis para probar la relación entre relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral. La prueba resultó ser significativa ($p < 0.001$) lo que implica rechazar la hipótesis nula Ho. Por lo que se sostiene que hay una moderada correlación entre dichas variables.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

A través del tiempo, el clima organizacional ha llegado a ser un tema relevante y de vital importancia en toda institución, debido al impacto que este genera en la Satisfacción Laboral de sus trabajadores. Así pues, la finalidad de la presente investigación fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

De esta manera, a través de los resultados obtenidos, se puede determinar que existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura. De esta manera concordamos con la investigación realizada por Morales (2016) en donde concluyó que existe una relación directa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. De esta manera se asemeja a lo expuesto en la teoría plasmada por García (2003) quien señala que el clima organizacional es la representación de las percepción y opinión que tiene los miembros en relación a su institución en términos de factores tales como apoyo, recompensas, cordialidad, autonomía, consideración, entre otras; que afectan el comportamiento de los trabajadores.


Así mismo se puede observar que también existe relación entre la estructura del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura. De esta manera concordamos con la investigación realizada en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, desarrollado por Quispe (2015) donde concluyó que existe correlación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas.

También se puede observar que existe relación entre la autonomía del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura. De esta manera concordamos con la investigación realizada por Morales (2016) donde concluyó que existe una relación significativa entre Autonomía y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016.


Finalmente se puede observar que existe relación entre las Relaciones Interpersonales del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura. De esta manera concordamos con la investigación realizada por Quispe (2015) donde concluyó que existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015.

5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

1. **Primero:** Existe una relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Huaura-2018.
 2. **Segunda:** Existe una relación moderada entre la estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Huaura-2018.
 3. **Tercera:** Existe una relación moderada entre la autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Huaura-2018.
 4. **Cuarta:** Existe una relación moderada entre las relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de Huaura-2018.
- 

5.3 Recomendaciones

1. Evaluar periódicamente el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Huaura, con la finalidad de recolectar información que permita identificar los puntos débiles de la Gerencia y plantear estrategias para combatir los mismos.
 2. Realizar reuniones de integración con la finalidad de fomentar el compañerismo y la unión entre los trabajadores.
 3. Realizar capacitaciones con el propósito de mejorar el conocimiento de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria, de tal manera que fortalezcan la confianza en ellos mismos y puedan tomar sus propias decisiones cuando sea necesario.
 4. Propiciar el trabajo en equipo, mantener un ambiente grato y confortable para los trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la municipalidad Provincial de Huaura.
 5. Brindar incentivos a los trabajadores por la buena labor desempeñada o cuando se cumplen las metas trazadas.
- 

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Fuentes bibliográficas

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. (1a ed). México: Trillas.

Pintado, E.A. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.).

Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.

6.2 Fuentes hemerográficas

Hinojosa, Claudio (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses (tesis doctoral). Universidad Playa Ancha, Valparaíso, Chile.

Jeria, F. (2006). Análisis de clima organizacional de la tesorería general de la república (tesis para el título profesional). Universidad Academia de Humanismo Cristiano Administración Pública. Santiago-Chile.

Morales Liza, Jorge Luis. (2016). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016 (tesis de pregrado). Administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Polanco Espinoza, Coralia Abdely (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la Ciudad de San Pedro Sula, Cortes (tesis de maestría). Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras.

Quispe Aquino, Norma (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015 (tesis de pregrado). Administración. Andahuaylas, Perú.

Rivera Rodenas, Ivette Shirley. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015 (tesis de maestría). Enfermería. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

6.3 Fuentes documentales

Nottoli, H. (2017). Enseñanza de matemática para Arquitectos y Diseñadores. Buenos Aires: Diseño.

6.4 Fuentes electrónicas

Gestiopoli. (05 de Mayo de 2018). El Clima Organizacional. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Escuela de Organización Industrial. (05 de Febrero de 2018). El Clima Organizacional. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>.

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA - 2018.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad De Huaura – 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad De Huaura – 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Examinar si existe relación entre la estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.</p> <p>Establecer si existe relación entre la autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.</p>	<p>Hipótesis general El Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad De Huaura – 2018.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La estructura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria. H2: La autonomía del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria. H3: Las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan con la satisfacción laboral de los Trabajadores</p>	<p>Variable X: Clima Organizacional.</p> <p>Variable Y: Satisfacción Laboral.</p>	<p>X.1. Estructura X.2. Autonomía. X.3. Relaciones interpersonales.</p> <p>Y.1. Factores extrínsecos. Y.2. Factores intrínsecos</p>	<p>Población: 47 trabajadores</p> <p>Muestra: 47 trabajadores</p> <p>Método: Científico</p> <p>Técnicas: Para acopio de datos: La observación Encuesta Análisis documental y bibliográfica.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Observación indirecta. Cuestionario Análisis de contenidos y fichas.</p> <p>Para el procesamiento de datos. Consistencia, codificación, tabulación de datos.</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 22.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p>

<p>interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria?</p>	<p>Evaluar si existe relación entre las relaciones interpersonales del clima organizacional con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.</p>	<p>de la Gerencia de Administración Tributaria.</p>			<p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Esquema propuesto por la UNJFSC</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental correlacional.</p>
--	--	---	--	--	--



02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente, la información que brinde será de mucha utilidad y será tratada con suma confidencialidad, considere la siguiente escala:

CÓDIGO	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
CATEGORÍA	5	4	3	2	1

I. DATOS GENERALES:

1. Sexo : Masculino Femenino

3. Edad : _ _

2. Cargo:

Sub Gerente	<input type="checkbox"/>
Jefes de Áreas	<input type="checkbox"/>
Administrativo	<input type="checkbox"/>
Recaudadores	<input type="checkbox"/>
Fiscalizadores	<input type="checkbox"/>

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEMS		1	2	3	4	5
ESTRUCTURA						
01	¿Estoy de acuerdo con el organigrama de la gerencia donde laboro?	1	2	3	4	5
02	¿Estoy de acuerdo con mis funciones administrativas?	1	2	3	4	5
03	¿Estoy de acuerdo con las metas que fija mi jefe?	1	2	3	4	5
AUTONOMÍA						
04	¿Soy responsable del trabajo que realizo?	1	2	3	4	5
05	¿Mi trabajo me brinda la oportunidad de tomar decisiones?	1	2	3	4	5
06	¿Mis opiniones son tomadas en cuenta por mi jefe?	1	2	3	4	5
RELACIONES INTERPERSONALES						
07	¿Estoy de acuerdo con el trato de mi jefe?	1	2	3	4	5
08	¿Las personas que trabajan en la gerencia se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
09	¿Tengo confianza en mis compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Huaura – 2018.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere conveniente, la información que brinde será de mucha utilidad y será tratada con suma confidencialidad, considere la siguiente escala:

CÓDIGO	Altamente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
CATEGORÍA	5	4	3	2	1

VARIABLE 2. SATISFACCIÓN LABORAL

ITEMS		1	2	3	4	5
DIMENSION: Factores extrínsecos						
01	¿Me siento satisfecho con la distribución, limpieza, iluminación y ventilación del área de trabajo?	1	2	3	4	5
02	¿Estoy satisfecho con mi horario de trabajo?	1	2	3	4	5
03	¿Estoy satisfecho con el sueldo que percibo?	1	2	3	4	5
DIMENSION: Factores intrínsecos						
04	¿Me siento satisfecho con mi trabajo?	1	2	3	4	5
05	¿Me siento satisfecho con el reconocimiento que recibo al realizar un buen trabajo?	1	2	3	4	5
06	¿Me siento a gusto trabajar con mis compañeros?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

N°	Sexo	Edad	Cargo	Estructura01	Estructura02	Estructura03
1	2	25	4	4	3	3
2	1	27	4	3	3	4
3	1	30	4	4	4	4
4	1	25	5	4	5	5
5	2	28	5	3	3	3
6	1	27	5	4	3	4
7	1	27	1	5	4	4
8	1	48	1	5	5	4
9	1	37	1	5	5	5
10	1	43	1	5	5	5
11	1	25	3	4	3	4
12	1	34	3	3	3	3
13	1	43	3	5	3	3
14	1	23	3	3	4	3
15	1	54	3	3	3	5
16	2	33	3	3	3	5
17	2	45	3	3	4	4
18	2	32	3	5	5	4
19	2	53	3	4	5	3
20	1	23	3	5	4	3
21	2	35	3	3	3	2
22	2	26	3	3	1	5
23	2	28	3	3	3	5
24	2	29	3	3	3	3

25	2	31	3	3	3	3
26	2	33	3	5	4	4
27	2	35	3	5	4	3
28	2	29	3	3	2	4
29	2	29	3	3	3	4
30	1	27	3	4	3	3
31	1	44	2	4	5	3
32	1	43	2	5	5	3
33	1	37	2	4	5	4
34	2	46	2	5	5	5
35	1	34	4	3	3	4
36	2	29	4	3	3	4
37	2	27	4	3	3	3
38	2	50	4	2	2	4
39	2	45	4	3	3	3
40	2	46	4	3	3	2
41	2	34	4	3	4	4
42	2	55	4	3	3	2
43	2	25	5	4	4	4
44	1	28	5	3	3	3
45	1	28	5	4	3	3
46	1	35	5	3	3	3
47	1	32	5	4	3	3

N°	Autonomia01	Autonomia02	Autonomia03	Relaciones01	Relaciones02	Relaciones03
1	3	3	3	3	3	4
2	3	3	4	3	3	3
3	4	4	5	4	3	4
4	4	2	5	5	3	3
5	3	2	5	5	5	2
6	3	3	5	4	4	3
7	4	5	5	3	3	3
8	4	5	5	5	4	3
9	4	5	5	5	3	5
10	4	4	5	4	3	4
11	3	3	5	4	3	4
12	3	3	4	5	3	3
13	3	3	5	3	3	3
14	4	3	4	3	3	3
15	4	2	4	4	3	3
16	5	2	4	5	1	3
17	3	3	4	4	3	3
18	3	1	4	5	5	5
19	2	2	4	4	3	3
20	4	3	5	4	3	3
21	2	3	5	4	3	3
22	1	4	5	4	3	4
23	4	3	3	4	3	3
24	4	3	3	3	3	3
25	3	3	4	3	4	3

26	4	2	5	5	5	3
27	5	2	5	3	4	4
28	3	3	5	4	3	4
29	4	4	4	4	3	4
30	4	3	4	5	5	5
31	3	4	5	3	3	4
32	4	4	5	4	3	3
33	3	4	4	4	3	4
34	4	4	5	4	4	4
35	3	2	4	5	2	3
36	3	2	4	4	2	4
37	2	2	4	4	2	4
38	2	2	4	3	3	3
39	3	2	3	4	3	3
40	3	2	4	4	3	4
41	2	2	3	5	5	4
42	3	3	4	4	3	3
43	2	3	4	3	4	4
44	2	3	4	4	3	3
45	2	3	4	4	3	2
46	3	2	4	3	3	3
47	3	2	4	3	3	4

N°	extrínsecos01	extrínsecos02	extrínsecos03	intrínsecos01	intrínsecos02	intrínsecos03
1	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3
3	4	2	2	4	2	3
4	4	4	3	5	3	3
5	5	3	2	4	3	2
6	4	5	3	5	3	2
7	5	5	4	5	5	3
8	5	4	5	5	4	4
9	5	5	4	4	4	3
10	5	5	4	4	5	3
11	4	3	3	4	3	2
12	4	3	3	4	3	2
13	4	3	3	4	3	2
14	3	4	3	5	2	2
15	4	3	2	5	2	3
16	4	4	2	5	1	2
17	3	3	4	5	1	3
18	4	4	4	5	3	2
19	3	2	3	4	3	3
20	3	2	3	4	3	3
21	3	4	3	3	4	2
22	4	4	3	4	2	1
23	4	4	3	4	2	2
24	5	3	2	4	2	3
25	5	3	3	4	2	3

26	5	2	4	4	3	3
27	3	3	4	5	2	3
28	4	3	3	5	2	3
29	3	3	3	4	3	2
30	4	3	4	4	3	3
31	4	4	4	3	3	2
32	3	3	3	4	3	2
33	3	3	3	4	3	2
34	3	3	2	3	3	2
35	3	3	3	4	3	2
36	4	3	3	4	2	1
37	4	3	3	4	2	1
38	1	2	3	4	1	3
39	4	2	3	5	2	2
40	4	2	3	5	3	3
41	5	4	3	5	3	2
42	4	2	4	4	4	2
43	4	2	4	3	3	2
44	4	2	3	4	2	3
45	3	3	2	5	2	3
46	3	3	4	4	2	3
47	3	3	4	4	2	2