

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS ESTABLES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE HUAURA, 2015**

**PRESENTADO POR:**

**Giovanna Maribel TAPIA MONTES**

**Yessica Milagros BARRON ROCHA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TRABAJO SOCIAL**

**ASESOR:**

**Dr. HUGO TEODORO, ROJAS CARRANZA**

**HUACHO – 2019**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS ESTABLES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE HUAURA, 2015**

**Giovanna Maribel TAPIA MONTES  
Yessica Milagros BARRON ROCHA**

**TESIS PRE GRADO**

**ASESOR:**

**Dr. HUGO TEODORO, ROJAS CARRANZA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**HUACHO – 2019**

---

**Dr. Hugo Teodoro Rojas Carranza**  
**ASESOR**

---

**M(a) Zoila Gregoria Rueda Bazalar**  
**PRESIDENTA**

---

**M(a). Eudosia Adela Camarena Lino**  
**SECRETARIA**

---

**Lic. Margot Albina Castillo Alva**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA.**

A mi querida familia, por su apoyo incondicional en esta travesía de mi formación académica hasta la Licenciatura.

Al Dr. Hugo Rojas Carranza, por habernos asesorado de manera incondicional sin medir esfuerzos.

*Giovanna Maribel Tapia Montes*

*Yessica Milagros Barron Rocha*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras maestras y maestros.

A nuestras familias por tenerlos cerca.

*Giovanna Maribel Tapia Montes*

*Yessica Milagros Barron Rocha*

## INDICE DE CONTENIDOS

|                            |      |
|----------------------------|------|
| DEDICATORIA: .....         | iv   |
| AGRADECIMIENTO .....       | v    |
| INDICE DE CONTENIDOS ..... | vi   |
| INDICE DE TABLAS .....     | ix   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....    | x    |
| RESUMEN .....              | xi   |
| ABSTRACT.....              | xii  |
| INTRODUCCIÓN .....         | xiii |

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

|      |  |   |
|------|--|---|
| 1.1. | Descripción de la realidad problemática..... | 1 |
| 1.2. | Formulación del problema .....               | 4 |
|      | 1.2.1. Problema general.....                 | 4 |
|      | 1.2.2. Problemas específicos .....           | 4 |
| 1.3. | Objetivos de la investigación .....          | 5 |
|      | 1.3.1. Objetivo general .....                | 5 |
|      | 1.3.2. Objetivos específicos .....           | 5 |
| 1.4. | Justificación de la investigación .....      | 6 |
| 1.5. | Delimitación de la investigación.....        | 7 |
| 1.6. | Viabilidad de la investigación.....          | 8 |

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2.1. | Antecedentes de la investigación .....             | 9  |
| 2.2. | Bases Teóricas .....                               | 18 |
|      | 2.2.1. Para la variable clima laboral.....         | 18 |
|      | 2.2.2. Para la variable Satisfacción laboral ..... | 25 |
| 2.3. | Definiciones conceptuales: .....                   | 32 |
| 2.4. | Formulación de la Hipótesis .....                  | 33 |

|        |                            |    |
|--------|----------------------------|----|
| 2.4.1. | Hipótesis general.....     | 33 |
| 2.4.2. | Hipótesis específicas..... | 33 |

### CAPITULO III

#### METODOLOGIA

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.1.   | Diseño metodológico:.....                               | 34 |
| 3.1.1. | Tipo de investigación.-.....                            | 34 |
| 3.1.2. | Enfoque de la investigación.-.....                      | 35 |
| 3.2.   | Población y Muestra.- .....                             | 35 |
| 3.3.   | Operacionalización de las variables relevantes:.....    | 36 |
| 3.4.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.- ..... | 38 |
| 3.4.1. | Técnicas a emplear.-.....                               | 38 |
| 3.4.2. | Descripción de instrumentos:.....                       | 38 |
| 3.5.   | Técnicas para el procesamiento de la información.-..... | 41 |
| 3.6.   | Prueba de correlación por rangos de Spearman.-.....     | 41 |

### CAPITULO IV

#### RESULTADOS

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.1. | Presentación, análisis e interpretación de datos.....                      | 43 |
| 4.2. | Resultados de las variables intervinientes.....                            | 44 |
| 4.3. | Resultados de la variable independiente .....                              | 46 |
| 4.4. | Resultados por dimensiones de la variable ind. clima laboral .....         | 47 |
| 4.5. | Resultados de logro por dimensiones de la variable ind. clima laboral..    | 52 |
| 4.6. | Resultados de la variable dep. satisfacción laboral–total trabajadores ... | 53 |
| 4.7. | Resultados por dimensiones de la variable dep. satisfacción laboral .....  | 54 |
| 4.8. | Resultados por dimensiones de la variable dep. satisfacción laboral .....  | 59 |
| 4.9. | Contratación de las hipótesis científicas .....                            | 60 |

### CAPITULO V

#### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

|      |                     |    |
|------|---------------------|----|
| 5.1. | Discusión.- .....   | 68 |
| 5.2. | Conclusiones.-..... | 69 |

|      |                         |    |
|------|-------------------------|----|
| 5.3. | Recomendaciones.- ..... | 71 |
|------|-------------------------|----|

## CAPITULO VI

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

|      |                                |    |
|------|--------------------------------|----|
| 6.1. | Fuentes bibliográficas.- ..... | 73 |
| 5.2. | Fuentes de internet: .....     | 77 |

### ANEXOS

|          |                                     |    |
|----------|-------------------------------------|----|
| Anexo 1. | MATRIZ DE CONSISTENCIA .....        | 79 |
| Anexo 2. | CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL ..... | 81 |
| Anexo 3. | CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL ..... | 83 |



## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Sexo de los trabajadores .....                  | 44 |
| Tabla 2. Lugar de Procedencia .....                      | 45 |
| Tabla 3. Clima Laboral – Total Población.....            | 46 |
| Tabla 4. D1: Estructura .....                            | 47 |
| Tabla 5. D2: Recompensa .....                            | 48 |
| Tabla 6. D3: Relaciones.....                             | 49 |
| Tabla 7. D4: Apoyo .....                                 | 50 |
| Tabla 8. D5: Identidad .....                             | 51 |
| Tabla 9. Logro comparativo por dimensiones .....         | 52 |
| Tabla 10. Satisfacción laboral – Total trabajadores..... | 53 |
| Tabla 11. D1: Beneficios remunerativos .....             | 54 |
| Tabla 12. D2: Políticas Administrativas .....            | 55 |
| Tabla 13. D3: Desarrollo del Personal.....               | 56 |
| Tabla 14. D4: Desempeño de Tareas .....                  | 57 |
| Tabla 15. D5: Relación con la autoridad .....            | 58 |
| Tabla 16. Logro comparativo por dimensiones .....        | 59 |
| Tabla 17. ....   | 61 |
| Tabla 18. Cuadro de doble entrada .....                  | 62 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Sexo de los trabajadores .....                   | 44 |
| Figura 2. Procedencia de los trabajadores .....            | 45 |
| Figura 3. Clima Laboral – Total Población .....            | 46 |
| Figura 4. Dimensión 1 - Estructura.....                    | 47 |
| Figura 5. Dimensión 2: Recompensa.....                     | 48 |
| Figura 6. Dimensión 3: Relaciones.....                     | 49 |
| Figura 7. Dimensión 4: Apoyo .....                         | 50 |
| Figura 8. Dimensión 5: Identidad .....                     | 51 |
| Figura 9. Logro comparativo por dimensiones .....          | 52 |
| Figura 10. Satisfacción Laboral – Total trabajadores ..... | 53 |
| Figura 11. Dimensión 1: Beneficios remunerativos .....     | 54 |
| Figura 12. Dimensión 2: Políticas Administrativas .....    | 55 |
| Figura 13. Dimensión 3: Desarrollo del Personal.....       | 56 |
| Figura 14. Dimensión 4: Desempeño de tareas .....          | 57 |
| Figura 15. Dimensión 5: Relación con la autoridad .....    | 58 |
| Figura 16. Logro comparativo por dimensiones .....         | 59 |

## RESUMEN

El **Objetivo** que presenta la investigación consistió en determinar la relación existente entre la variable 1 el clima laboral y la variable 2 satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución señalada. Para estos efectos se decidió trabajar específicamente con toda la población, es decir con los 56 colaboradores, de los que 32 son de sexo femenino y 24 son de sexo masculino. **El método** utilizado fueron la observación y la visita de campo, el análisis, la síntesis, pero para que esto sea factible también se recurrió a la utilización del Cuestionario de clima laboral del OIT adaptado por Rivas el 2010 y al Escala de Satisfacción laboral (2012) de Sonia Carrillo Palma estructurados tipo encuesta. **Los resultados** De 56 trabajadores estables evaluados que es el 100% de la población estudiada, 43 que representa al 77% señalan un clima laboral inadecuado. Asimismo, se 56 trabajadores estables evaluados que es el 100% de la población 44 que representan el 78% sienten entre una parcial insatisfacción y una alta insatisfacción laboral. Resultando Como **Conclusión** Los resultados de la tabla indican que hay evidencias suficientes para afirmar que el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015 se relacionan significativamente, ya que  $p\text{-valor} = 0,04$  es menor que  $\alpha = 0,05$ . Estos resultados corroboran con el grado de relación  $r_{sp} = 0,719$ , el cual es positivo y alto, es decir, mientras mejor sea el clima laboral mejor será la satisfacción laboral de la población estudiada.

**Palabras claves:** Recompensa, apoyo, identidad, beneficios remunerativos, políticas administrativas, desarrollo del personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the variable 1 the working environment and the variable 2 job satisfaction of the workers of the institution indicated. For these purposes, it was decided to work specifically with the entire population, that is, with 56 employees, of whom 32 are female and 24 are male. The **method** used was the observation and the field visit, the analysis, the synthesis, but for this to be feasible it was also resorted to the use of the ILO Work Climate Questionnaire adapted by Rivas in 2010 and the Labor Satisfaction Scale (2012). Sonia Carrillo Palma structured survey type. The **results** Of 56 stable workers evaluated that is 100% of the studied population, 43 representing 77% indicate an inadequate work environment. Likewise, there were 56 stable workers evaluated, which is 100% of the population, 44 who represent 78%, feeling a partial dissatisfaction and high job dissatisfaction. Resulting as **Conclusion** The results of the table indicate that there is sufficient evidence to affirm that the work climate and job satisfaction of the stable administrative collaborators of the Provincial Municipality of Huaura, 2015 are significantly related, since  $p\text{-value} = 0.04$  is less than  $\alpha = 0.05$ . These results corroborate with the degree of relationship  $r_{sp} = 0.719$ , which is positive and high, that is, the better the working environment, the better the job satisfaction of the population studied.

**Keywords:** Reward, support, identity, remunerative benefits, administrative policies, staff development, task performance, relationship with authority.

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Clima laboral y satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015, es un trabajo de investigación que presentó como objetivo general el determinar la relación existente entre la variable independiente clima laboral y la variable dependiente satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Institución mencionada.

En tiempos modernos el clima laboral es un elemento fundamental en el desenvolvimiento de los colaboradores como parte integrante del aparato de una organización cualquiera. La disposición de la infraestructura complementada por la iluminación, la ventilación los espacios de desplazamiento, sumado a todo esto la actitud de los funcionarios o directivos que no es más que el sello emocional que le impregna a la labor diaria de los miembros que laboran en un espacio determinado es importante para medir el nivel de rendimientos del personal.

Para la Organización Internacional del Trabajo - OIT, el comportamiento del individuo en el trabajo en cualquier lugar dependerá de un conjunto de factores motivacionales; desde la infraestructura de la organización, pasando por las condiciones de iluminación, ventilación, ubicación de los materiales, pasando por la forma en que los ejecutivos hacen gestión en un espacio impregnando una condición psicológica emocional determinada hasta las formas de retribución con que se atiende al trabajador.

Para (Palma, 2012) la satisfacción laboral que siente el trabajador cualquiera es fundamental ya que permite crear conductos de comunicación, tanto formales como informales, así se elimina las barreras de comunicación y se fomenta una apropiada retroalimentación, es así que si existe un ambiente de trabajo armónico va a permitir y promover la intervención de los que conforman el equipo. En esta interacción cada trabajador pone de manifiesto sus rasgos y características propias, sus aspiraciones, sus experiencias en donde nos ajena las discrepancias, pero también se aprovecha discrepancias para mejorar el desempeño. La satisfacción laboral implica deponer algunos intereses individuales, particulares de cada quien llevándolo a la cooperación.

En esta dirección, la presente investigación, tiene capítulos siguientes a considerar:

**Capítulo I.** En esta parte se ubica el planteamiento del problema, seguido por la descripción de la realidad problemática, la formulación de los problemas tanto general como los específicos y terminando con el señalamiento de el objetivo general y también los específicos.

**Capítulo II.** En este apartado se ubica el marco teórico, asimismo los antecedentes de la investigación, seguida por las bases teóricas, las definiciones conceptuales y terminando con la formulación de la hipótesis general y las específicas.

**Capítulo III.** Aquí ubicamos la metodología utilizada que comprende el diseño metodológico, el tipo de investigación, el enfoque de la misma, la población utilizada, seguida por la operacionalización de las variables independiente y dependiente, las técnicas para el procesamiento de la información.

**Capítulo IV.** Aquí se ubica los resultados que se obtienen de la investigación, inicialmente variable por variable y dimensión por dimensión en cada caso, expresados en tablas y figuras correspondientes, seguidas por los resultados de cada variable, pasando luego a la contrastación de los resultados y la validación con la estadística de Spearman y el cuadro de doble entrada.

**Capítulo V.** En este capítulo se incluye la discusión de lo hallado en el trabajo de investigación con otras investigaciones similares las que sirven de argumento para afirmar que nuestro de investigación se realizó con la seriedad del caso. Asimismo, se está colocando todas las conclusiones y las recomendaciones que a manera de sugerencias se proponen.

**Capítulo VI.** En este apartado se ha ubicado las fuentes de información a las que se recurrieron, tanto las bibliográficas, así como las fuentes de información que se encuentran en internet como fuentes electrónicas y las fuentes de tesis.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

(Redondo, A., Tejado, A. y Rodriguez, B., 2014) asevera que terminando el siglo XIX e inicio de este siglo XXI, la idea acerca de las organizaciones fue sometido por el pensamiento del Management científico, que se identifica por la labor de Taylor, Fayol, etc. estos autores clásicos se satisficieron con la idea de la motivación en la que quedaba reducida a la mínima expresión. Se infundieron, en el principio de hedonismo, según el cual las personas se esmeran en obtener mayor goce a cambio de un mínimo esfuerzo.

(Gallegos, 2011) señala que en los tiempos actuales las nacientes estructuras de las organizaciones que son más planas y con menores niveles de jerarquía, necesitan de una mayor interacción entre personas, sólo se logra con cooperación y no de forma independiente. El trabajo en equipo nació al igual que Calidad Total, sistemas integrados de gestión, reingenierías y procesos de cambio, el premio Nacional a la Calidad, programas de integración regional, entre otras que requieren la participación e interrelación de sectores funcionales de las empresas. (Falcón, O. y Méndez, A., 2011, pág. 3)

Según (Chacin de Mujica, 2010) la naturaleza humana se resume a que las personas sienten cierto recelo por el trabajo debido al esfuerzo y la responsabilidad que implica. Si laboran, es por un salario (incentivo económico) con el cual satisface algunas necesidades. Como son indiferentes y no se

interesan por su labor, por lo cual necesitan un control juicioso de su comportamiento. Es así que solo el incentivo económico hace que las personas trabajen.

Es de importancia los trabajadores y profesionales para que funcione una organización, además es ventajoso implementar estrategias. Entonces debido a esto buscan mejorar las relaciones laborales en la organización, es decir tratar de que un empleado se sienta lo más cómodo posible. Se debe reconocer el valor del ser humano, buscar su auto –realización a través del trabajo que desempeña, unir el grupo de trabajadores y jefes, en otras palabras, mejorar la calidad laboral. (Garfield, 1994), en su libro “Los empleados son primero”, refiere que las organizaciones de este siglo pueden lograr el éxito, son ejemplos del crecimiento del trabajo en equipo, de cada vez formarse más equipos y tener la audacia y eficacia de sus trabajadores.

En el plano nacional si bien es cierto que se afirma que el Perú se ha desarrollado en el año 2014 en un 2.7% según datos del Instituto Nacional de Estadística (INEI), sin embargo, aún persiste el subempleo y el empleo temporal que de cierta forma es promovido por la constitución de 1993 en donde se permite ciertas prerrogativas a los empresarios o los responsables de la organización paraestatales y estatales. En estos últimos años se trata de implementar las ley servir como política recomendada por el fondo monetario internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM), con el fin de darle dinamismo a la economía pero que las consecuencias negativas la sufrir los trabajadores en donde han perdido una serie de desechos cómo la libre sindicalización, las gratificaciones están siendo reducidas justificando una serie de pretextos logrando de este modo la mano de obra barata siendo los beneficiados las empresas y la burocracia en los organismos del estado que si tiene una serie de beneficios que no se justifican pero que es política estatal el de sobredimensionas estas formas de relaciones, que como consecuencia se generan climas laborales conflictivos con consiguiente insatisfacción de los trabajadores que algún momento conflictuarán con la patronal.



La Municipalidad Provincial de Huaura es una entidad con personería jurídica, con autonomía política, económica y administrativa que proviene del voto popular, a través de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Es liderada por el Licenciado Barba Mitrani y el Concejo Municipal, cargo que ocupan por el periodo 2015- 2018.

La presente investigación se llevó a cabo con personal administrativo estable de la Municipalidad Provincial de Huaura, con los que se ha tenido contacto directo por razones de haber realizado las prácticas pre profesionales en Trabajo Social desde nuestra percepción observación que el clima laboral no era el apropiado porque no hay políticas coherentes y cada cambio de gestión implica también la modificación de ciertas estrategias acciones con contenido político partidario postergando lo organizacional propiamente dicho.

Por lo mismo se suelen presentas con cierta frecuencia niveles de conflictos, porque la estructura no responde al requerimiento. Las recompensas tienen más sentido política partidario mas no se convierten en tema estrictamente laboral, asimismo el apoyo que se les brinda en cuanto a capacitaciones muchas veces los trabajadores nombrados es desplazado por los CAS; asimismo pudimos observar que no existe una forja de la identidad por parte de los directivos.

Como consecuencias de este tipo de políticas organizaciones adecuadas estamos en las condiciones de decir que existe una insatisfacción que se manifiestan en la forma desmotivada en que laboral los trabajadores, generándose ciertos conflictos por la postergación que sienten que a las veces son los usuarios y público en general los que sufren las consecuencias directas de etas formas de comportamientos laborales.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la estructura y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- ¿Qué relación existe entre la recompensa y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- ¿Qué relación existe entre las relaciones y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- ¿Qué relación existe entre el apoyo y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- ¿Qué relación existe entre identidad y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el clima laboral y satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación existente entre la estructura y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- Establecer la relación existente entre la recompensa y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- Establecer la relación existente entre las relaciones y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- Establecer la relación existente entre el apoyo y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- Establecer la relación existente entre identidad y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

#### **1.4. Justificación de la investigación**

En la investigación se plantea la necesidad de determinar la relación entre la variable 1 clima laboral y la variable 2, satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura. En los tiempos las organizaciones serias y prospectivas incentivan y valoran mucho que el personal que viene sirviendo en la entidad por lo que una forma de evidenciar ese interés en observar la satisfacción del trabajador en general. En los tiempos actuales en donde se tiene que buscar la mejor performance de cada quien y que tenga como paradigma el que destaque por sus virtudes, habilidades y creatividad; pero también es los tiempos actuales los Directivos buscan que gerenciar el trabajo complementario entre los integrantes del equipo de trabajadores, en donde los líderes tiene posibilitar que el trabajador se encuentre satisfecho por lo que hacer, porque de ese modo se va implementando la identidad con la organización que los acoge de manera coyuntural o permanente.

Asimismo, la presente investigación se justifica porque uno de los aspectos a considerar en la vida laboral es que el trabajador sepa manejar una condición interna que le sirva como un impulso permanente que lo empuja a desarrollar sus actividades con tranquilidad y convicción, a este se llama clima laboral. El clima laboral es la calidez o no con la que se trabaja y que es percibido por cada uno de los colaboradores de la organización. La satisfacción laboral es la manera en que el trabajador se siente plenamente involucrado en el proceso de la labor desde el trabajador más modesto hasta el trabajador más caracterizado por pertenecer a dicha Entidad.

Finalmente investigar y explicar algunas de las características en la correspondencia existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad es buscar como estas variables tiene una relación casi consustancial en los diferentes espacios laborales de la organizaciones de nuestra realidad peruana nos permitirá hacer un diagnóstico aproximado de que alternativas podrían plantearse como alternativas a las dificultades y problemas que se irán encontrando en el transcurso de la investigación y de considerarlo los Directivos, tomarlo como una propuesta que beneficiaría a la Institución.

## 1.5. Delimitación de la investigación

**1.5.1. Delimitación espacial:** La presente investigación, llamada clima laboral y satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad provincial de Huaura, 2019, está circunscrita a aquellos trabajadores quienes se encontraban laborando dentro de las oficinas de la Institución señalada que a la vez está ubicada en la plaza de armas de la ciudad de Huacho, Provincia de Huaura.

**1.5.2. Delimitación temporal:** La investigación se desarrolló entre julio a diciembre del año 2015, considerando que los meses de julio y agosto nos dedicamos intensamente a la revisión bibliográfica, bases teóricas y diversos antecedentes. En los meses de setiembre y octubre nos hemos dedicado a la aplicación cuidadosa de los instrumentos de trabajo exclusivamente dentro del edificio central de la misma Municipalidad, culminando este trabajo con la calificación cuidadosa de la misma. En los meses de noviembre nos hemos dedicado estrictamente a la organización y estructuración del borrador en donde el mayor trabajo será la comprobación de lo planteado la labor estadística, elaborando para este caso las diferentes tablas y figuras que ilustren lo hallado durante la investigación. A fines del mes del mes de diciembre presentamos los borradores que una vez aprobado nos condujo a la sustentación y defensa de la tesis correspondiente.

**1.5.3. Delimitación teórica:** En nuestro trabajo de investigación estaremos utilizando para la variable 1 clima laboral la Teoría de David McLelland, quien considera que el clima laboral es el calor o energía que los trabajadores captan por la buena o mala dinámica entre los integrantes de la organización para bien de todo el personal que se encuentran involucrados en esta dinámica. Para la variable 2 satisfacción laboral utilizaremos la teoría de Sonia Palma, quien sostiene que este aspecto a las personas tiene hasta 7 dimensiones descritas con claridad.

### **1.6. Viabilidad de la investigación**

La investigación fue factible porque teníamos apoyo y el auspicio de la Facultad de Ciencias Sociales y la Escuela Profesional de Trabajo Social, quienes nos asignaron un docente Asesor de la tesis, así como también del Jurado que se encargó de la revisión, calificación, aprobación de la Tesis, habiéndonos hecho las correcciones, sugerencias y mejoras por la experiencia que tienen en el ejercicio de las cátedras universitarias.

Por otro lado, la investigación será posible gracias al auspicio que nos viene brindando la Gerencia administrativa de la Municipalidad Provincial de Huaura, en el año correspondiente. También es oportuno agradecer y reconocer que los diferentes trabajadores que laboran en esta prestigiosa entidad quienes se mostraron dispuestos a apoyarnos respondiendo oportunamente las preguntas que se presentan en los instrumentos de clima laboral y satisfacción laboral que entregamos en físico, a fin de que sean llenadas con respuestas que ellos voluntariamente.

También consideramos que este trabajo de investigación es viable porque le prestamos una atención especial convencidas de que en su desarrollo se presentarían una serie de inconvenientes, dificultades, así como también una serie de necesidades, sobre todo de tipo económico a fin de asumir los gastos oportunos y de manera paulatina ir cubriendo con las exigencias que plantea un trabajo de investigación serio como el nuestro. Finalmente estamos en circunstancias de aseverar que el trabajo lo culminamos gracias al autofinanciamiento que lo hemos asumido con mucha seriedad y responsabilidad en la idea que luego de ser sustentada nos conduzca satisfactoriamente a tener el título de Licenciada en Trabajo Social, para luego preceder a la correspondiente Colegiatura y estar con condiciones de ejercer la carrera de manera exitosa.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Para la variable 1: Clima Organizacional

A seguir, se muestra investigaciones a nivel nacional que se relaciona con la variable de la investigación.

(Rodríguez, M. Retamal, M. Lizana, J. Cornejo, F., 2011) en su Tesis titulada: *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Santiago-Chile. Presenta el siguiente resumen:

El objetivo de este estudio es determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del

desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el Rendimiento y la Productividad. (pág. 2)

(Pérez., J., 2010) En su trabajo: *Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Tesis donde resume:

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estudiada fue 19 trabajadores para clima laboral y 206 ESTUDIANTES para saber cuan satisfechos se sienten con la atención recibida, se utilizó la técnica de muestreo probabilístico para ESTUDIANTES donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual estuvo conformado por de 38 preguntas para clima laboral y 21 preguntas para atención al cliente, teniendo cinco alternativas de respuestas. Como técnicas estadísticas para determinar la correlación se utilizaron: Medidas de dispersión (varianza y desviación estándar) y medidas de tendencia central (media, mediana, moda) además de correlación R, Pearson, Spearman Brown, r de dos mitades (rdm); para la prueba de bondad se hizo uno del chi-cuadrado  $x^2$ ) y el coeficiente de alfa de CRONBACH. Se concluyó según los resultados obtenidos que no existe un clima laboral favorable, así como también la atención brindada es mala, puesto que los ESTUDIANTES afirman estar insatisfechos con la atención. Aprobando la hipótesis de investigación (pág. 5)



(Sabauste, R., 2013) realizó un estudio sobre: *Clima laboral en el área de atención al cliente de EMAPA Cañete 2013 – San Vicente de Cañete*. Cuyo resumen ejecutivo es el siguiente:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente de EMAPA CAÑETE S.A. y que repercuta en toda la organización y sea principalmente en beneficio de sus clientes. Su investigación es del tipo básico y sustantivo por sus amplios conocimientos y teorías presentadas que ayudarán a brindar mejores soluciones al problema planteado.

Método descriptivo estadístico y de análisis – síntesis, con diseño no experimental – transversal, su población fueron los 40 trabajadores del área de atención al cliente Emapa – Cañete S.A. Concluye que el clima organizacional si tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido por la empresa. De acuerdo a la escala realizada a la Gerencia Comercial tiene un buen clima organizacional ya que existe un trabajo en equipo y armonía, teniendo claramente especificada sus funciones y además conociendo las funciones del otro. Por otra parte, se concluye que la empresa no ha desarrollado una cultura organizacional el cual ayude a ser flexible ante los cambios que se dan en la localidad, y poder afrontar las presiones de los usuarios. La cultura en la empresa no está establecida por el cambio constante de Gerentes; por contratación de trabajadores sin ningún tipo de evaluación. Los usuarios de EMAPA Cañete S.A. perciben el clima organizacional a través de la calidad de servicio que reciben. Según los resultados obtenidos de la escala de evaluación, el personal de la empresa determina que la escala remunerativa no es un factor que incide en el clima organizacional. En cambio, respecto a los beneficios obtenidos por su mayor rendimiento, estos en la práctica no se dan (pág. 8)

(Monteza, N., 2012) en su Tesis titulada: *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Chiclayo - Perú. Investigación que resume de la siguiente manera:

La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran (pág. 15)

(Ortiz, P. Cruz, L., 2010) En su investigación: *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. Universidad Tecnológica de México. Resume en lo siguiente:

El clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en empresas comercializadoras. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio de los empleados. Se exponen los datos descriptivos que indican un clima laboral favorable y una satisfacción laboral óptima.

El método fue realizado en tres fases:

**PRIMERA FASE.** Se seleccionó el instrumento a utilizar, así mismo se estableció la confiabilidad y validez del instrumento que medirá las variables.

**SEGUNDA FASE.** Se hizo la selección de sujetos aleatoriamente, después de ello se llevó a cabo la aplicación del instrumento.

**TERCERA FASE.** Análisis de los datos obtenidos, resultados y conclusiones.

Participaron en este estudio 30 trabajadores de la empresa Comercial Mexicana, de los cuales 14 son de sexo femenino y 16 del sexo masculino, oscilan en una edad aproximada de los 25 a los 35 años de edad.

La muestra se hizo de manera aleatoria, pero haciendo hincapié a los departamentos de la empresa que tenían más rotación (panadería, carnes, recibo y abarrotes), para lo cual se acudió a la oficina de Recursos Humanos y se pidió acceso a dicha información. Teniendo así 4 jefes de departamento, 3 personas del departamento de carnes, 2 de panadería, 2 cajeros, 3 del departamento de abarrotes, 3 de recibo y 3 de otros departamentos no especificados.

Tras haber hecho todo el análisis y el procesamiento de los datos llegamos a la conclusión de que en la empresa Comercial Mexicana Mega Jiutepec, SI existe una satisfacción laboral, es decir, de los 30 trabajadores que se tomaron en forma aleatoria, pero que sus departamentos fueron seleccionados como ya anteriormente se mencionó, dan respuestas positivas en cuanto a la satisfacción

laboral dentro de la empresa en la que laboran. En La Empresa Comercial Mexicana Mega Jiutepec, hay un buen Clima Laboral debido a que la muestra de 30 trabajadores que representa el 87% que participaron en la investigación como muestra representativa de la población en general, se sienten satisfechos laboralmente con la empresa (pág. 3)

(Díaz, L. , 2012) en su trabajo titulado: *Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL*, Universidad Central del Ecuador. Quito-Ecuador. Como resumen señala lo siguiente:

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, Salud Ocupacional, específicamente Clima Laboral. El objetivo fundamental es determinar si el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral. El nivel de insatisfacción de los trabajadores de una empresa industrial de aluminio y el impacto negativo a su desempeño, por ende, a la productividad; incita a probar si el clima laboral influye en la satisfacción. Se fundamenta teóricamente en lo indicado por Alves, que dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción, son algunos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento, mientras que Maish manifiesta, que evaluando el clima laboral se puede determinar dificultades en una empresa a nivel de recursos humanos; tratado en dos capítulos: clima laboral y satisfacción laboral.

Investigación correlacional, no experimental, con método inductivo deductivo. Se ha seleccionado un universo de doscientos setenta y cuatro trabajadores para detectar el nivel de satisfacción en relación al clima laboral, se ha observado indirectamente a través del comportamiento la relación directa en estas dos variables de forma muy significativa, de ellos el 63% dicen percibir un clima laboral

inadecuado, el 12% lo percibe como regular y solo el 25% lo percibe como bueno (pág. 10)

(Fonseca, Y., 2010) en su tesis titulada: *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (EMCOMED) de la provincia de Granma*. Presentó como resumen el siguiente:

El estudio de satisfacción realizado en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos, Granma., en el período comprendido de Junio, Agosto y Septiembre.

Para ello se aplicó una Encuesta General de Satisfacción a todos los trabajadores de las diferentes áreas donde se obtuvo que de forma general los trabajadores de la Droguería se encuentran en un nivel de Moderadamente Satisfechos. A pesar de que en nuestra empresa se lleva un sólido sistema de Atención al Trabajador, aún quedan algunas insuficiencias que no permiten alcanzar un nivel mayor de satisfacción, teniendo en cuenta que este factor es directamente proporcional a los niveles de productividad en nuestro quehacer. Del total de trabajadores en el mes de Junio cuando comenzamos (128), se escogió utilizando el muestreo aleatorio simple una muestra representativa de 92 trabajadores que representan el 71.8 % del total. Como recomendaciones está a la Administración la planeación de un Plan de Acción encaminada a eliminar y/o disminuir los factores que están ocasionando estas insatisfacciones de forma tal que el trabajador pueda sentirse en un ambiente laboral positivo y de bienestar para su óptimo rendimiento (pág. 4)

(Fuentes, S., 2012) en su investigación: *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar- Guatemala, expone en resumen lo siguiente:

El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación.

Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones (pág. 12).

(Álvarez, 2010), en su Tesis: *La satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala*, del cual se resume:

Realizó un estudio descriptivo con 90 sujetos tanto del género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas, profundizó en factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral. Halló el 87% percibe un bien nivel de satisfacción laboral, y solo el 17% presentó algunos niveles de insatisfacción. Con base en los resultados, concluye que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además de la satisfacción en el género femenino, esta encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, asimismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo anterior recomendó el seguimiento adecuado de los diferentes programas o proyectos de integración motivacionales para los jefes inmediatos y sus subalternos (citado por (Reyes, Y., 2017, pág. 25)

(Alfaro, R.; Leyton, S.; Meza, A. y Saenz, I., 2012) en su Tesis titulada: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú. Trabajo en que refiere:

El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en

estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. De la investigación obtuvo que el 56% expresa experimenta un buen nivel de satisfacción laboral el 36 un regular nivel de satisfacción y solo el 8% percibiría una insatisfacción. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas (pág. 11).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Para la variable clima laboral**

Para (Cabrera, J., 1999):

“El clima laboral es lo que representa una empresa. Además, menciona que el clima laboral se forma por una ordenación de las características propias de la empresa. El clima es un medio donde se muestran las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad (citado en (Fuertes, M.; Montoya, J. y Caballero, M., s/f, pág. 2).

(Maish, E. , 2004) sostiene que: “evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización”.



Afirma (Chiavenato, I. , 1992) que el clima laboral es internamente la atmosfera psicológica característica de una organización. Además, refiere que definir el clima laboral comprende diversos aspectos del contexto, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); así como las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social.

(Toala Bozada, S., 2014) refiere que el clima laboral puede considerarse cuando se trabajan las siguientes dimensiones a tener en cuenta:

1. Estructura.- el ambiente en donde laboran y se desempeñan los colaboradores será de importancia impostergable, el cómo está diseñado para brindarle o no facilidades a los colaboradores. El nivel de ventilación, la iluminación, el aireamiento y demás aspecto que tienen que ver directamente con lo material.
2. La responsabilidad.- Tanto de los mandos o jefes de una organización cualquiera, así como el compromiso que tiene que demostrar los mismos colaboradores bajo ciertas condiciones.
3. La recompensa.- La forma en que la organización retribuye a los colaboradores de una organización determinada. Siendo esta recompensa de tipo material o simplemente una forma de recompensa social.
4. El riesgo.- Es otra de las dimensiones que tiene que tenerse en cuenta toda vez que cualquier responsabilidad que se asuma implica la posibilidad de no lograr lo que el mando se propone dificultando así ciertos logros o metas trazadas.
5. Las relaciones.- Entre quienes que componen una organización se establecen diversas relaciones por la misma dinámica del trabajo, pero in embargo se pretende de que estas relaciones siempre sean de la más funcionales

6. Apoyo.- Ente los integrantes de una organización a fin de que la dinámica a desarrollarse sea de la manera más alturada y empática posible evitando circunstancias que dificulten la dinámica dentro del empleo.
7. Estándares de desempeño.- En una organización determinada el desempeño de los integrantes es diferencias porque cada elemento de la organización tiene sus características propias de afrontar. Lo que compete al líder es valoras la mejores performances de cada quien.
8. Conflicto.- Se refiere a la posibilidad en la que por algunas circunstancias pueden presentarse dificultades intrapersonales así como las interpersonales.
9. Identidad.- Es otra dimensión que está definida como el compromiso que tiene y siente cada quien, por una organización determinada en donde se viene desarrollando algunas de las funciones que se le ha asignado. (pág. 54)

(Rodríguez, D., 2001) define al clima laboral como: “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en qué éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” citado en (Garcia, M. & Ibarra, L., 2012, pág. 5)

**Teorías de McGregor** mencionado en (Williams, 2013) estudia las teorías que tienen relación con el comportamiento en el trabajo llevando a exponer 2 modelos a los cuales denominó "Teoría X" y "Teoría Y".

#### **Teoría x**

- La persona tiene rechazo por el trabajo así que evadirá cuando le sea posible.
- Por lo tanto, evitar el trabajo implica que la mayoría de las personas son obligadas a trabajar por fuerza, controladas, dirigidas y con

castigos para que se esfuercen en lograr los objetivos de la organización.

- Las personas muchas veces escogen que las dirijan porque no les gusta adquirir responsabilidades, no tienen mucha ambición y lo único que le interesa es su seguridad.

### **Teoría Y**

- El trabajo requiere un determinado esfuerzo mental y físico parecido al que utiliza en el juego y la diversión, es por esto que precisan de estimulaciones y un ambiente adecuado lo cual los hará lograr sus metas y objetivos, es así que no sólo se harán responsables también querrán tener más responsabilidades.
- De la Teoría Y, resulta que, si una organización tiene ambiente y condiciones adecuadas para lograr metas y objetivos personales, además del desarrollo como persona lo cual comprometerá de la misma forma lograr lo mismo para la organización consiguiendo de este modo la integración.

### **La teoría de Clima Laboral de Rensis Likert (1965)**

(Rodriguez, E., 2016) menciona a (Likert, R., 1968) que en su teoría establece que: “el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción del clima organizacional” (pág. 4)

Por otro lado (Rodriguez, E., 2016) señala que:

Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima organizacional.

- Variables Causales.- variables independientes, la cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y logra resultados.

- Variables Intermedias.- están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.
- Variables Finales.- surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias. Orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida. (Pág. 5)

(García Herrera, 2011) afirma que **Chiavenato (1989)** dividió en dos las necesidades: según los objetivos humanos superiores y los inferiores. En un trabajo es necesaria la atención permanente lo cual ayudará a prevenir la falta de satisfacción como son el salario, ambientes adecuados, seguridad y forma de supervisión. La motivación y las satisfacciones emana de fuentes internas y de las diversas ocasiones que el trabajo proporcione para el desarrollo personal. Esta teoría se basa en que si se considera el trabajo como algo que no tiene importancia el sujeto puede tener apatía.

**Tipos de clima laboral.-** Según (Ubillús, 2012) existen los siguientes:

Autoritario - Sistema I.- La dirección no tienen confianza en sus empleados, lo que conlleva a que las decisiones las deciden la alta organización, los empleados laboran en un ambiente de temor, la interacción entre superiores y subordinados se da con temor y la comunicación solo llega cuando se da instrucciones.

Autoritario paternalista - Sistema II.- hay algo de confianza entre jefe y empleados, se da con temor y la comunicación sólo existe cuando se da instrucciones; es aquí donde la dirección juega con las necesidades sociales de los trabajadores, parece que el trabajo se realiza en un ambiente estable y estructurado.

Consultivo - Sistema III.- Los altos directivos confía en sus trabajadores, se toma decisiones en la alta dirección, los empleados también deciden en los niveles inferiores, los trabajadores son recompensados y sancionados alguna vez. Se alcanza un ambiente dinámico y la administración se fundamenta en alcanzar objetivos.

Participativo - sistema IV.- Se trabaja en equipo hay confianza de la dirección por los trabajadores, toda la organización toma decisiones, se comunican siempre, y se motiva por la participación, por los objetivos planteados y además del método de trabajo mejorado.

Según Rousseau (1988) son 4 tipos de clima que se aplica en las organizaciones:

Clima Psicológico.- Es la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente.

Clima Agregado.- Se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

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

Clima Laboral.- Puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución

significa que desde el punto de vista de los informantes. Citado en (Sacca, 2010, pág. 27).

(Brown, W. y Moberg, D., 2008) manifiestan:

El clima refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. El clima de la organización está integrado por elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados.

Los elementos son:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, valores, aprendizaje y estrés, que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, proceso, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo, y refuerzo.
- Liderazgo, poder, política, influencia y estilo.
- La estructura con su macro y micro dimensión.
- Los procesos organizacionales, evaluación de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones (pág. 14)

### **Procesos que Intervienen en el clima laboral.-**

(Brunet, L., 1997) refiere que las entrevistas juegan un rol importante, por esto los agentes externos deben ser considerados, ya que son notables en un entorno en el que la información fluye rápido y la oferta del mercado se relaciona con lo profesional. Es así que se tiene dos tipos de agentes:

**Agentes Internos.-** los representantes de la empresa son responsables de instaurar la relación entre lo que necesita un empleado y lo que necesita el negocio.

Agentes Externos.- Gran influencia de la familia, amigos, etc., en el trabajador; y es el consumidor, el que da actividad al negocio.

### **2.2.2. Para la variable Satisfacción laboral**

Considerada como el afecto y cercanía de las personas hacia su trabajo.

Para, (Newstrom, J.W. y K. Davis, 1993), significa un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven al trabajo. Citado en (Chiang, M. & Ojeda, J., 2011, pág. 4)

La satisfacción en el trabajo se relaciona con tres actitudes en los trabajadores:

**Dedicación al trabajo.**- Nivel en que los colaboradores se concentran en su trabajo, invierten tiempo y energía, y es el eje de su día a día.

**Compromiso organizacional.**- Como el trabajador se identifica con la organización y colabora activamente, y quiere pertenecer en la empresa. El colaborador asiste a su labor satisfactoriamente, demuestra conformidad en el manejo de la empresa y no migra de un trabajo a otro.

**Estado de ánimo en el trabajo.**- Se refiere a la disposición de los empleados en el trabajo el cual puede variar varias veces en un día.

#### **Causas de la satisfacción laboral.-**

(Fuentes Navarro, 2012) refiere que la satisfacción laboral no está en función de salarios sino lo que para el trabajador signifique sus labores.

El trabajo puede significar bienestar y felicidad de una persona, o quizá todo lo negativo.

(Roncal, J. & Gonzales, C., 2016) refiere:

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo (pág. 22).

### **Consecuencias de la satisfacción laboral.-**

(Robbins, S.P. y Coulter, M., 1996) señalan:

Hay una variedad de consecuencias que puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la duración de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización citado en (Roncal, J. & Gonzales, C., 2016, pág. 22)

Según (Peiró, R., 2000), se trata de:

Actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. A continuación de éste, se investigaron asuntos como las horas de trabajo y los descansos (pág. 8).



(Peiró, R., 2000) también asevera que:

La satisfacción laboral es una actitud parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud) (pág. 9).

(Hulin, C. & Judge, T., 2003) refiere es lógico que la satisfacción laboral está en manos de lo que las personas tienen idea y opinan con relación al trabajo. Es así que se dice que es un estado interno que se expresa, por la valoración cordial y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de forma favorable o desfavorable".

(Robbins, S.P. y Coulter, M., 1996) señala que:

“Los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por eso, los administradores que buscan excluir factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer conformidad, pero no necesariamente motivación”.

**Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo:** (Vallejo Yampuezán, 2014) afirma:

No podemos negar que algunas características de las personas como sexo, edad, inteligencia y salud mental tienen relación con estar satisfechos en el trabajo. El cual es uno de los aspectos que forman la experiencia de la vida. Es decir, la condición que se tiene del trabajo es un reflejo de la historia personal.

(Vásquez Guevara, Vilma, 2016) refiere:

**El Sexo.-** mencionando a Morse (1953) observa un alto nivel de satisfacción con el empleo en las damas mientras que en los hombres es más bajo, lo que deduce que el trabajar absorbe menos la vida de la mujer y, su importancia es menor en cuanto en su comunidad. Es así que los varones les dan más importancia a los incentivos y mucho más al salario que perciben. Por otro lado, refiere que las mujeres solteras, se relacionan a los varones en algunos aspectos.

**La Inteligencia.-** La inteligencia que un trabajador tiene, no es un elemento indiscutible de satisfacción o insatisfacción en el empleo. Pero la inteligencia de un trabajador si es considerable si se relaciona con el trabajo que realiza. Los trabajadores para quienes el trabajo no es un reto suficiente, o que realizan actividades que son exigentes para su capacidad intelectual, se sienten insatisfechos con su trabajo.

**Adaptación personal.-** aquellos que se adaptan son condescendientes mayormente, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Entonces si está conforme se considera como una certeza de adaptación personal. Quien está adaptada reconoce lo bueno y lo malo, se considera libre de ser divergente si su comportamiento es el que compensa sus necesidades básicas y no impide a los demás su derecho a satisfacer las suyas.

Un trabajador, que no se adapta en lo particular e infortunado en lo que son los contextos que prevalecen fuera de la planta, tiene que generalizar su actitud de modo que entienda el descontento con su empresa y su trabajo; pero, esa relación puede conducirse en sentido inverso. (pág. 41)

Según, (Robbins, S.P. y Coulter, M., 1996) La satisfacción con el trabajo en sí se encuentran dentro de elementos, sobresalen las particularidades del puesto, y la importancia de la naturaleza del trabajo como algo básico de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham

emplearon un cuestionario de nombre encuesta de diagnóstico en el puesto aplicada a cientos de empleados que laboraban en 62 puestos diferentes. Entonces se dieron cinco dimensiones centrales:

**Variedad de habilidades:** Según (Márquez Pérez, Mónica, 2010)

El nivel de actividades que se necesita para realizar el trabajo entre estas tenemos:

Identidad de la tarea.- Donde se realiza una tarea o proceso desde el inicio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea.- El lugar tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía. – El puesto da libertad, independencia y discreción esenciales al trabajador en la programación de su trabajo y uso de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo.- El trabajo requerido por el cargo hace que el empleado logre información clara y directa sobre la efectividad de su trabajo.

**Teoría del ajuste en el trabajo**

Según (Bonifacio, W. & Falconi, M., 2016) presenta una teoría que se basa en la relación individuo y ambiente; la base es la idea de correspondencia entre el hombre y el entorno, en este caso el ambiente laboral, mantener esta relación es un proceso continuo y dinámico quienes lo llaman ajuste en el trabajo. La satisfacción no sólo es el grado

en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que atiende, y las necesidades (pág. 87).

Señalan (Newstrom, J.W. y K. Davis, 1993) que existen tres variables dependientes las cuales son satisfacción laboral del hombre, resultados satisfactorios y el tiempo de labor.

La persona logra distinta manera de satisfacción laboral por lo cual se tienen en cuenta seis clases de satisfacción laboral

### **La importancia de los recursos humanos en la organización.-**

En la actualidad las organizaciones presentan desafíos más grandes que efectuar esto es por la variación del ambiente externo donde se desarrollan. Si no presenta cambios no podrán lograr sus objetivos, (Tito Huamaní, P., 2003) menciona que “las empresas tradicionales y estáticas que no se mueven al ritmo de estos tiempos y están yendo al fracaso, por su incapacidad para mantenerse al día” (Pág. 2)

### **Factores de situación relacionados con la satisfacción en el empleo.-**

(Gruenfield, 1962), manifiesta:

Uno de los procedimientos típicos que se utilizan para esta clase de estudios requiere que los empleados estudien una lista de características de empleos y que les adjudiquen rango o clasificación de acuerdo con la importancia que tengan para ellos. Una de las conclusiones más importantes de dichos estudios es que con frecuencia ni los funcionarios ejecutivos ni los líderes gremiales comprenden bien las necesidades de los empleados. Citado en (Castañeda, E. & Julca, L., 2016, pág. 24)

**Factores de situación específicos.-**

(Vásquez Guevara, Vilma, 2016) las condiciones de los empleados referente a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo se consideran las siguientes:

**Pago.-** Se le da mucha importancia como componente determinante que satisface cualquier empleo. Se relaciona la importancia de acuerdo a su salario que reciben con respecto a otros que realizan el mismo trabajo, entre otros.

**Seguridad del Empleo.-** La seguridad si se compara con otros aspectos específicos del trabajo, como el salario o el reconocimiento de los méritos personales cambia en cuanto de la clase de empleo y la seguridad que se tiene del empleo, Esto fue demostrado por investigaciones por ejemplo de Hersey.

**Participación y reconocimiento personal.-** Estar satisfechos y tener orgullo la otorga el superior esto hace que el trabajador experimente realización y valor de su persona.

**Posición profesional.-** La satisfacción cambia con la posición profesional del empleado. Si su posición es alta el trabajador dice sentirse satisfecho con su empleo.

**Supervisión.-** El estudio de Hawthorne demuestra que se puede cambiar actitudes de trabajadores a través de la mejora del espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores.

**Aumento de la satisfacción en el empleo.-** Se debe reconocer al empleado con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades.

**Comunicación y Participación.-** Se pueden evitar quejas si se tiene un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la estructura de la compañía, en la cual se les transmitan a los empleados las razones en las cuales se fundan cambios, diseños, políticas, etc.

### 2.3. Definiciones conceptuales:

**Beneficios remunerativos.-** Retribuciones que se da a alguien por el esfuerzo desarrollado en la ejecución de un trabajo o labor como consecuencia de un desempeño.

**Desarrollo personal.** - Esta referido a las posibilidades realización que cada trabajador o colaborador se plantea cada al afrontar un trabajo o actividad en un contexto laboral determinado.

**Desempeño de tareas.** - Es la performance que tiene un trabajador o colaboradores cualquiera en un contexto determinado que es valorado como rendimiento.

**Relaciones interpersonales.** - formas cotidianas de establecer contactos en un contexto laboral, que de ser buenas tendrán relación directa con la productividad de una organización determinada.

**Relación con la autoridad.-** Es aquella situación en donde cada trabajador se relación con un mando o jefe sujetándose a la autoridad que este ejerce en una organización determinada.

**Políticas administrativas.-** Son la normas y pautas que los directivos de una organización determinada aprueban para su implementación en el desempeño laboral

## 2.4. Formulación de la Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general.

**HG.** Existe relación entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.

### 2.4.2. Hipótesis específicas.

- **HE1.** Existe relación entre la estructura y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- **HE2.** Existe relación entre la recompensa y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- **HE3.** Existe relación entre las relaciones y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- **HE4.** Existe relación entre el apoyo y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?
- **HE5.** Existe relación entre identidad y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño metodológico:**

El diseño metodológico de la investigación es no experimental, porque se realizó sin manejar intencionadamente la variable y se observan fenómenos en ambiente natural y después se analizan. (García, P. y Lujan, E., 2001, pág. 73)

Es una investigación de corte transversal porque los datos se recolectarán con los instrumentos en un solo momento, su intención es describir la variable y sus dimensiones cada una de ellas y las diferencias preferenciales en un momento dado. (García, P. y Lujan, E., 2001, pág. 171)

##### **3.1.1. Tipo de investigación.-**

La investigación es básica puesto que se realiza con conocimientos y teorías de nivel descriptivo, considerando que se describirá a la variable y sus dimensiones. (García, P. y Lujan, E., 2001, pág. 80). En este caso se trata de establecer el nivel de correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.



### 3.1.2. Enfoque de la investigación.-

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se utilizó la recolección y análisis de datos para la demostración y el establecimiento de los objetivos tanto general como los específicos, la mediación numérica, el conteo y frecuentemente el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de la población. (García, P. y Lujan, E., 2001, pág. 80)

### 3.2. Población y Muestra.-

Esta investigación se realizó con toda la población conformada por 56 trabajadores administrativos estables. De los cuales 32 son de sexo femenino y 24 son de sexo masculino de la Municipalidad Provincial de Huaura, en el año 2015. Debemos señalar que no se trabajó con el personal obrero y de limpieza ni con los administrativos que están por el régimen CAS ni contratados por terceros.

| <b>SEXO</b>    | <b>CANTIDAD</b> |
|----------------|-----------------|
| Sexo femenino  | 32              |
| Sexo masculino | 24              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>56</b>       |

### 3.3. Operacionalización de las variables relevantes:

| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> | <b>DIMENSIONES</b> | <b>INDICADORES</b> | <b>INDICE</b>   |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|---|
| <b>Clima laboral</b>          | Estructura         | Espacio            | CUESTIONARIO<br>SOBRE CLIMA<br>LABORAL<br><br>OIT<br><br>(2010) |
|                               |                    | Iluminación        |   |
|                               |                    | Ventilación        |   |
|                               |                    | Orden              |   |
|                               | Recompensa         | Pagos              |   |
|                               |                    | Premios            |   |
|                               |                    | Reconocimiento     |   |
|                               |                    | Trato              |   |
|                               | Relaciones         | Respeto            |   |
|                               |                    | Empatía            |   |
|                               |                    | Roles              |   |
|                               |                    | Puntualidad        |   |
|                               | Apoyo              | Capacitación       |   |
|                               |                    | Cursos             |   |
|                               |                    | Consejería         |   |
|                               |                    | Soporte            |   |
| Identidad                     | Orgullo            |                    |   |
|                               | Cariño             |                    |   |
|                               | Defensa            |                    |   |
|                               | Agrado             |                    |   |

| <b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> | <b>DIMENSIONES</b>        | <b>INDICADORES</b> | <b>INDICE</b>   |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------|---|
| <b>Satisfacción Laboral</b> | Beneficios remunerativos  | Pagos              | <b>ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL</b><br><br>Sonia Palma (2012) |
|                             |                           | Gratificación      |   |
|                             |                           | Estímulos          |   |
|                             |                           | Sobretiempo        |   |
|                             |                           | Extras             |   |
|                             | Políticas administrativas | Reglas             |   |
|                             |                           | Normas             |   |
|                             |                           | Pautas             |   |
|                             |                           | Códigos            |   |
|                             |                           | Reglamento         |   |
|                             | Desarrollo Personal       | Aspiración         |   |
|                             |                           | Futuro             |   |
|                             |                           | Estilo             |   |
|                             |                           | Aprendizaje        |   |
|                             |                           | Capacitación       |   |
|                             | Desempeño de tareas       | Rapidez            |   |
|                             |                           | Compromiso         |   |
|                             |                           | Reto               |   |
|                             |                           | Colaboración       |   |
|                             |                           | Agrado             |   |
| Relación con la autoridad   | Respeto                   |                    |   |
|                             | Empatía                   |                    |   |
|                             | Tolerancia                |                    |   |
|                             | Información               |                    |   |
|                             | Límites                   |                    |   |

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.-

#### 3.4.1. Técnicas a emplear.-

Los instrumentos que se usó de la presente investigación, para la variable independiente clima laboral es el Cuestionario de clima laboral que fue hecho por Litwin y Stringer para la OIT revisado y adaptado por Rivas (2010) y para la variable dependiente Satisfacción laboral utilizaremos de Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma (2012).

#### 3.4.2. Descripción de instrumentos:

**a. Para la variable independiente:** Clima laboral se usará el CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL que es un instrumento elaborado para la OIT y que tiene las siguientes dimensiones: Para desarrollar la investigación se empleó la versión adaptada del cuestionario de Litwin y Stringer adaptado por Rivas, (2010). El cuestionario tiene un grado de confiabilidad de la ( $\alpha = 0.83$ ). El instrumento formado por 25 ítems distribuidos en nueve dimensiones, las que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo. El cuestionario maneja la escala de respuesta tipo Likert con cuatro opciones de respuesta (muy de acuerdo; de acuerdo; en desacuerdo y muy en desacuerdo).

Característica y estructura interna de las escalas de clima organizacional.

| Dimensión  | Nº de ítems | Media | Desviación Estándar | Alfa de Cronbach |
|------------|-------------|-------|---------------------|------------------|
| Estructura | 01 – 05     | 28.69 | 4.38                | 0.70             |
| Recompensa | 06 – 10     | 19.29 | 3.37                | 0.59             |
| Relaciones | 11 – 15     | 13.14 | 3.90                | 0.76             |
| Apoyo      | 16 – 20     | 14.02 | 2.90                | 0.71             |
| Identidad  | 21 - 25     | 13.45 | 3.25                | 0.75             |

### Calificación de Cuestionario de Clima Laboral

Litwing y Stringer (OIT) Adaptado Rivas (2010)

La calificación final del cuestionario tiene en consideración lo siguiente:

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. Muy en desacuerdo | 2. En desacuerdo  |
| 2. De acuerdo        | 3. Muy de acuerdo |

El diagnostico **TOTAL** es teniendo en consideración la percepción del evaluado. La calificación es de 00 a 100 puntos.

| PUNTAJE     | DIAGNÓSTICO              |
|-------------|--------------------------|
| De 01 a 33  | Clima laboral inadecuado |
| De 34 a 66  | Clima laboral medio      |
| De 67 a 100 | Clima laboral Adecuado   |

El diagnostico por **DIMENSIONES** es teniendo en consideración la percepción del evaluado. La calificación es de 01 a 20 puntos

| PUNTAJE    | DIAGNÓSTICO              |
|------------|--------------------------|
| De 01 a 07 | Clima laboral inadecuado |
| De 08 a 14 | Clima laboral medio      |
| De 15 a 20 | Clima laboral Adecuado   |

#### DIMENSIONES Y LOS ITEMS:

Dimensión 1: Ítems 1, 2, 3, 4, 5

Dimensión 2: Ítems 6, 7, 8, 9, 10

Dimensión 3: ítems 11, 12, 13, 14, 15

Dimensión 4: Ítems 16, 17, 18, 19, 20

Dimensión 5: Ítems 21, 22, 23, 24, 25

- b. Para la variable dependiente:** Satisfacción laboral se utilizará la Escala de satisfacción Laboral que es un instrumento elaborado por Sonia Palma El cuestionario tiene un grado de confiabilidad de la ( $\alpha = 0.79$ ). El instrumento conformado por 25 ítems distribuidos en cinco dimensiones, las que permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo.

## PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma Carrillo

### Dimensiones consideradas en la escala de satisfacción laboral

| N°  | DIMENSIONES                | ÍTEMS             |
|-----|----------------------------|-------------------|
| I   | Beneficios Remunerativos   | 1, 6, 11, 16, 21  |
| II  | Políticas Administrativas  | 2, 7, 12, 17, 22  |
| III | Desarrollo Personal        | 3, 8, 13, 18, 23  |
| IV  | Desempeño de Tareas        | 4, 9, 14, 19, 24  |
| V   | Relación con la Autoridad. | 5, 10, 15, 20, 25 |

## PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma Carrillo

La calificación de la presente escala se realiza considerando lo siguiente:

- Totalmente de acuerdo (TA) : 5 puntos
- De acuerdo (DA) : 4 puntos
- Indeciso ( I ) : 3 puntos
- En desacuerdo (ED) : 2 puntos
- Totalmente en desacuerdo (TD) : 1 punto

De este modo el puntaje **global** es:

---

### PUNTAJE GLOBAL

---

De 91 a 125: Alta satisfacción laboral

De 61 a 90: Parcial satisfacción laboral

De 31 a 60: Parcial insatisfacción laboral

De 01 a 30: Alta insatisfacción laboral

---

El puntaje por **dimensiones** es de este modo:

---

**PUNTAJE POR DIMENSIONES**

---

De 19 a 25: Alta satisfacción laboral

De 13 a 18: Parcial satisfacción laboral

De 07 a 12: Parcial insatisfacción laboral

De 01 a 06: Alta insatisfacción laboral

---

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.-**

Una vez aplicados los instrumentos de investigación para las variables relevantes Condiciones laborales y trabajo en equipo a los operarios integrantes de la población utilizada, se procedió a la calificación de las mismas utilizando papelotes a manera de una sábana. Seguidamente para su tabulación los llevaré al Programa de Microsoft Office Excel, el mismo que permitirá describir de manera detallada cantidades y porcentajes en tablas estadísticas los mismos que se explica literalmente en la parte inferior de cada tabla según las normas APA.

### **3.6. Prueba de correlación por rangos de Spearman.-**

Usamos el Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman para correlacionar las variables de la investigación, dado que estas tienen una medición de escala ordinal.

El objetivo de la prueba consiste en establecer si existe correlación entre las variables X e Y, cuyo procedimiento es el que sigue:

1°. Planteamiento de las hipótesis estadísticas al nivel de significación del  $\alpha=0,05$  ó  $0,01$  :

$H_0 : \rho_{rs} = 0$ : Las variables no están correlacionadas

$H_1 : \rho_{rs} \neq 0$ : Las variables están correlacionadas

2°. Resultados de la prueba de hipótesis

Serán obtenidos usando el software Estadístico SPSS versión 22

3°. Decisión:

4°. Si p-valor es mayor que  $\alpha= 0,05$  ó  $0,01$ , entonces, aceptamos la Hipótesis Nula, caso contrario se rechaza.



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Presentación, análisis e interpretación de datos**

Habiendo procedido con el trabajo de investigación de manera minuciosa, seguidamente ponemos a consideración los resultados. En primera instancia los resultados con relación a las variables intervinientes como la edad y sexo de la población investigada.

Por otro lado, también se ubicó los resultados de la variable condiciones laborales en su totalidad, seguidas de los resultados por sexo femenino y masculino; más adelante los resultados por dimensiones. Asimismo, se ubicaron los resultados de la variable trabajo en equipo en el orden siguiente, primero el total, luego los resultados por sexos femenino y masculino para culminar ubicando los resultados por dimensiones. Para finalizar esta parte del trabajo se ubicó la contratación de los resultados y luego las pruebas de hipótesis para ver el nivel de significancia.

## 4.2. Resultados de las variables intervinientes

### 4.2.1. Sexo de los trabajadores.-

Tabla 1. Sexo de los trabajadores

| N°           | Sexo           | Cantidad  | %          |
|--------------|----------------|-----------|------------|
| 01           | Sexo Femenino  | 32        | 57         |
| 02           | Sexo Masculino | 24        | 43         |
| <b>TOTAL</b> |                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores estables que representan el 100% de la población evaluada; 32 que representa el 57% son de sexo femenino y 24 que representan el 43% son de sexo masculino.

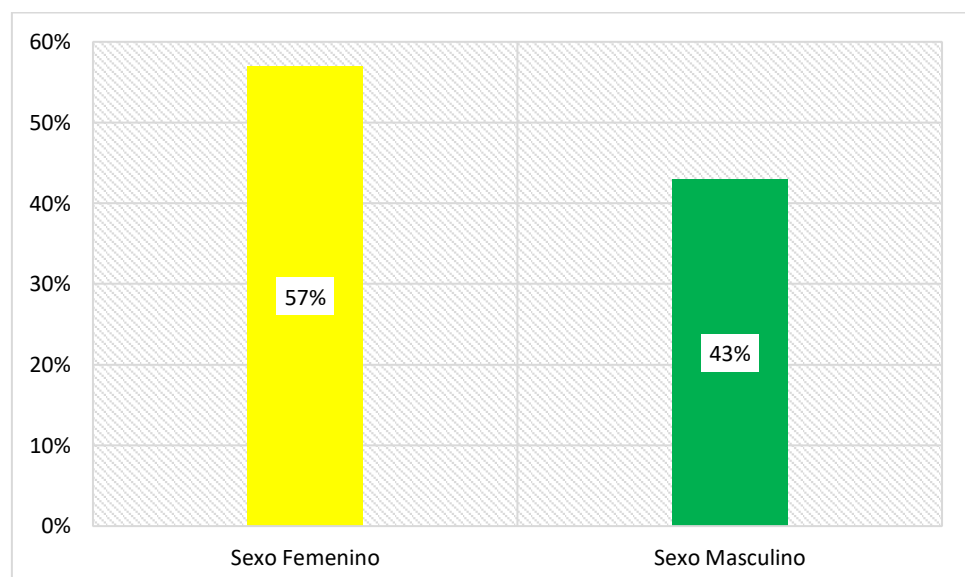


Figura 1. Sexo de los trabajadores

#### 4.2.1. Lugar de Procedencia

Tabla 2. Lugar de Procedencia

| N°           | Procedencia | Cantidad  | %          |
|--------------|-------------|-----------|------------|
| 01           | Huacho      | 17        | 30         |
| 02           | Hualmay     | 15        | 27         |
| 03           | Santa María | 09        | 16         |
| 04           | Carquín     | 10        | 18         |
| 05           | Huaura      | 05        | 09         |
| <b>TOTAL</b> |             | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 17 que son el 30% proceden de Huacho, 15 que son el 27% proceden de Hualmay, 09 que son el 16% son de Santa María; 10 que son el 18% son de Carquín y 05 que son el 09% so de Huaura.

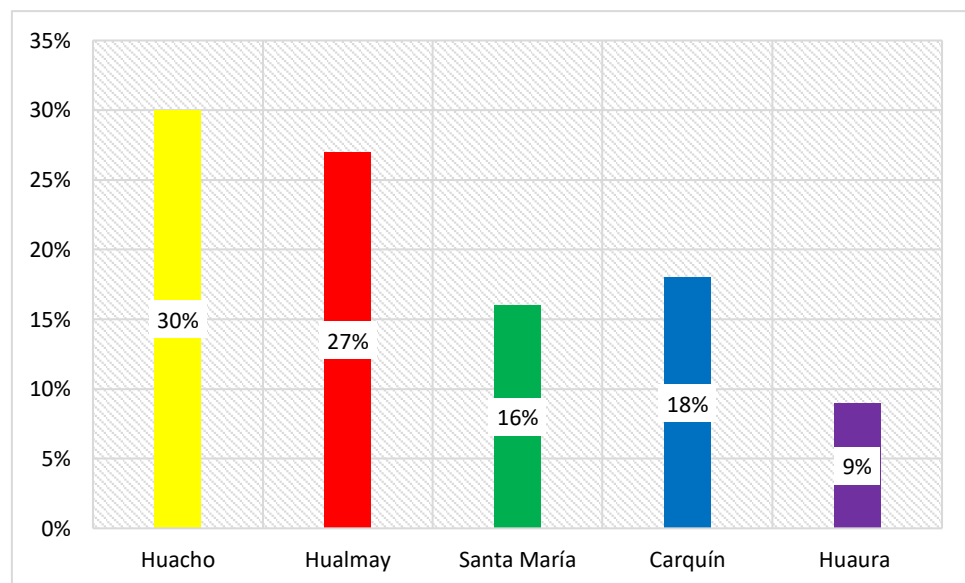


Figura 2. Procedencia de los trabajadores

### 4.3. Resultados de la variable independiente

#### Clima Laboral – Total Población

Tabla 3. Clima Laboral – Total Población

| N°           | Clima Laboral            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43        | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10        | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03        | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 43 que representan el 77% dicen existe un clima laboral inadecuado; 10 que representan el 18% dicen existe un clima laboral medio y 3 que representan el 5% dicen existe un clima laboral adecuado.

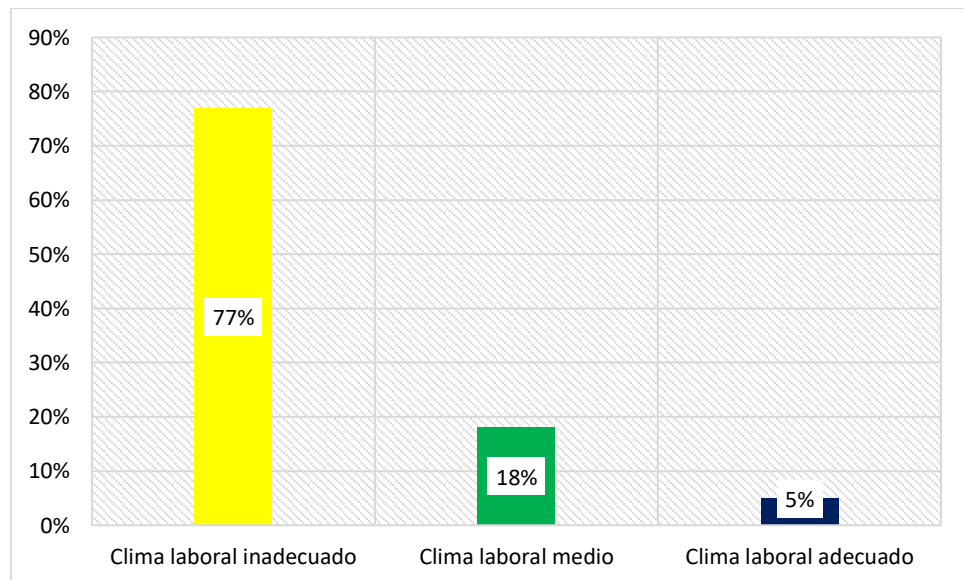


Figura 3. Clima Laboral – Total Población

#### 4.4. Resultados por dimensiones de la variable independiente clima laboral

##### 4.4.1. Dimensión 1: Estructura

Tabla 4. D1: Estructura

| N°           | Estructura               | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 29        | 52         |
| 02           | Clima laboral medio      | 15        | 27         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 12        | 21         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada en estructura; 29 que representan el 52% dicen existe un clima laboral inadecuado; 15 que representan el 27% dicen existe un clima laboral medio y 12 que representan el 21% dicen existe un clima laboral adecuado.

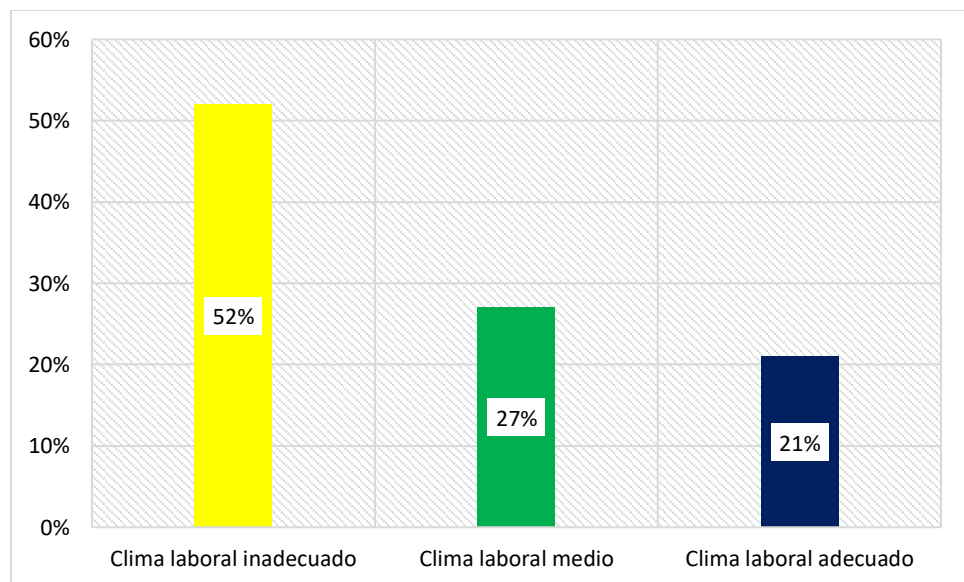


Figura 4. Dimensión 1 - Estructura

#### 4.4.2. Dimensión 2: Recompensa

Tabla 5. D2: Recompensa

| N°           | Recompensa               | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 44        | 79         |
| 02           | Clima laboral medio      | 07        | 12         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 05        | 09         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada en estructura; 44 que representan el 79% dicen existe un clima laboral inadecuado; 7 que representan el 12% dicen existe un clima laboral medio y 5 que representan el 9% dicen existe un clima laboral adecuado.

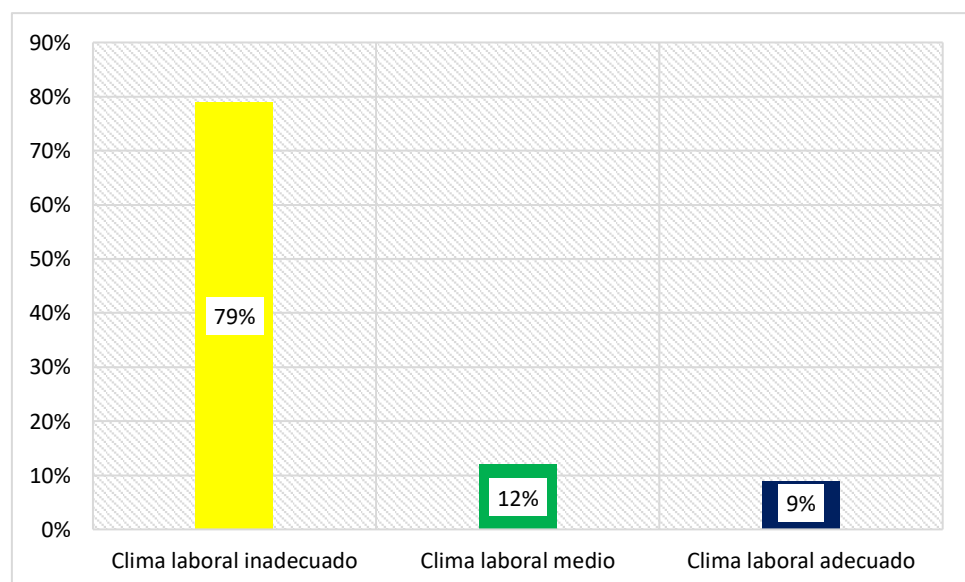


Figura 5. Dimensión 2: Recompensa

#### 4.4.3. Dimensión 3: Relaciones

Tabla 6. D3: Relaciones

| N°           | Relaciones               | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 28        | 50         |
| 02           | Clima laboral medio      | 15        | 27         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 13        | 23         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada en estructura; 28 que representan el 50% dicen existe un clima laboral inadecuado; 15 que representan el 27% dicen existe un clima laboral medio y 13 que representan el 23% dicen existe un clima laboral adecuado.

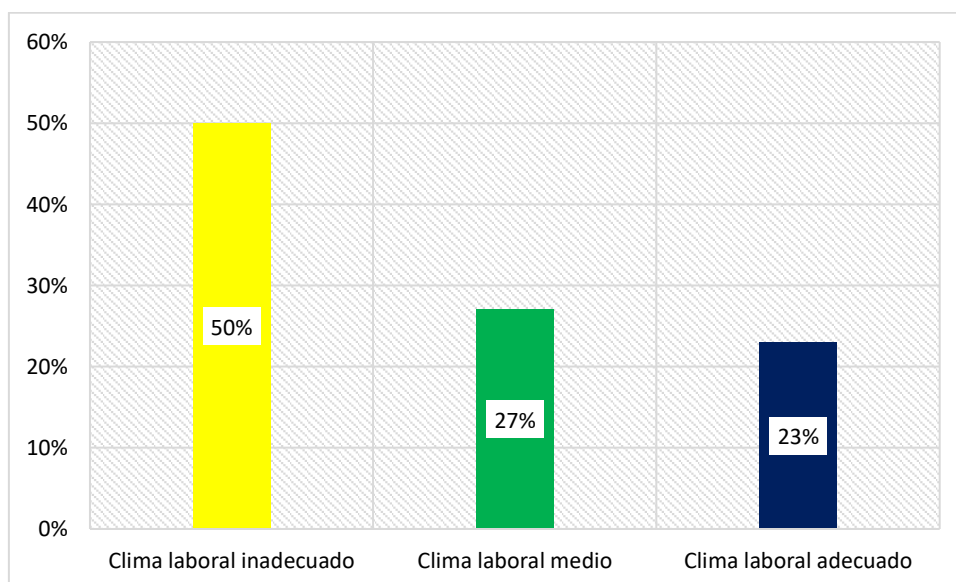


Figura 6. Dimensión 3: Relaciones

#### 4.4.4. Dimensión 4: Apoyo

Tabla 7. D4: Apoyo

| N°           | Apoyo                    | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 38        | 68         |
| 02           | Clima laboral medio      | 09        | 16         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 09        | 16         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada en estructura; 38 que representan el 68% dicen existe un clima laboral inadecuado; 9 que representan el 16% dicen existe un clima laboral medio y 9 que representan el 16% dicen existe un clima laboral adecuado.

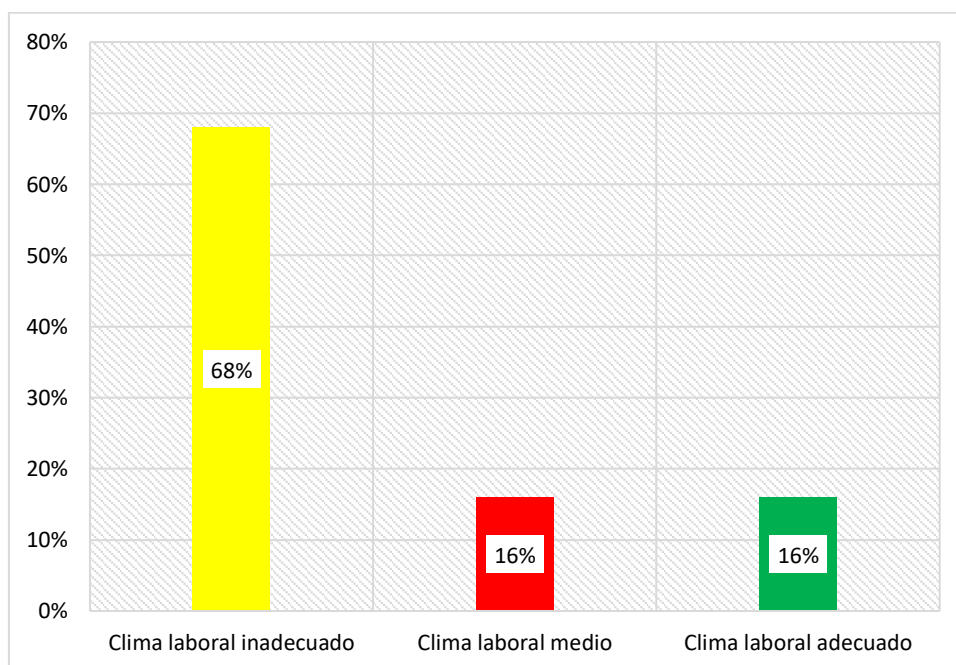


Figura 7. Dimensión 4: Apoyo



#### 4.4.5. Dimensión 5: Identidad

Tabla 8. D5: Identidad

| N°           | Identidad                | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 45        | 80         |
| 02           | Clima laboral medio      | 26        | 11         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 05        | 09         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada en estructura; 45 que representan el 80% dicen existe un clima laboral inadecuado; 26 que representan el 11% dicen existe un clima laboral medio y 5 que representan el 9% dicen existe un clima laboral adecuado.

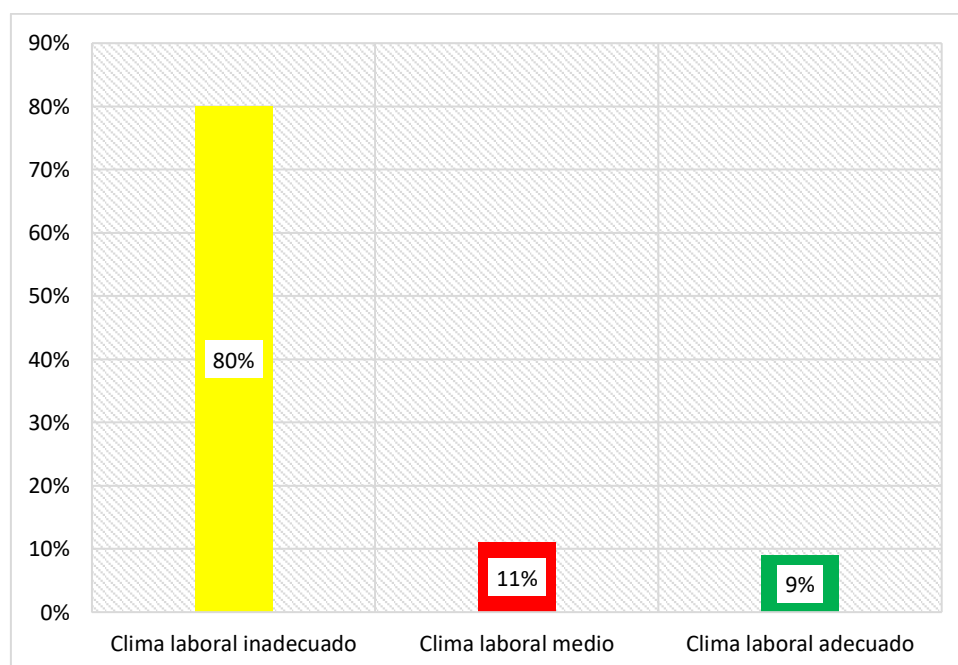


Figura 8. Dimensión 5: Identidad

#### 4.5. Resultados de logro por dimensiones de la variable independiente clima laboral

Tabla 9. Logro comparativo por dimensiones

| N° | Dimensión – Clima Laboral | Cantidad | %  |
|----|---------------------------|----------|----|
| 01 | Estructura – Dimensión 1  | 9.6      | 48 |
| 02 | Recompensa – Dimensión 2  | 4.4      | 22 |
| 03 | Relaciones – Dimensión 3  | 10.2     | 51 |
| 04 | Apoyo – Dimensión 4       | 6.4      | 32 |
| 05 | Identidad – Dimensión 5   | 3.8      | 19 |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 20 puntos logrables por dimensión que es el 100%; en la dimensión 1 – estructura logran 9.6 que es el 48%; en la dimensión 2 – Recompensa logran 4.4 que es el 22%; en la dimensión 3 – Relaciones logran 10.2 que es el 51%; en la dimensión 4 – Apoyo logran el 6.4 que es el 32%; en la dimensión 5 Identidad logran 3.8 que es el 19%

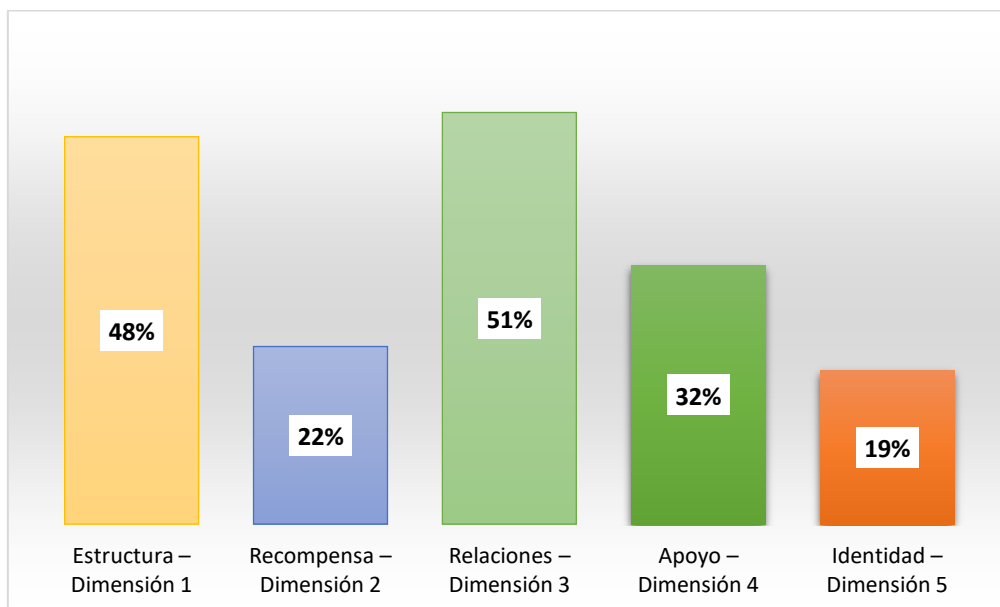


Figura 9. Logro comparativo por dimensiones

#### 4.6. Resultados de la variable dependiente satisfacción laboral–total trabajadores

Tabla 10. Satisfacción laboral – Total trabajadores

| N°           | Satisfacción Laboral           | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 05        | 09         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 07        | 13         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 13        | 23         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 31        | 55         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 05 que representan el 9% percibe una alta satisfacción laboral; 07 que representan el 13% perciben una parcial satisfacción laboral; 13 que representan el 23% perciben una parcial insatisfacción laboral y 31 que representan el 55% perciben una alta insatisfacción laboral.

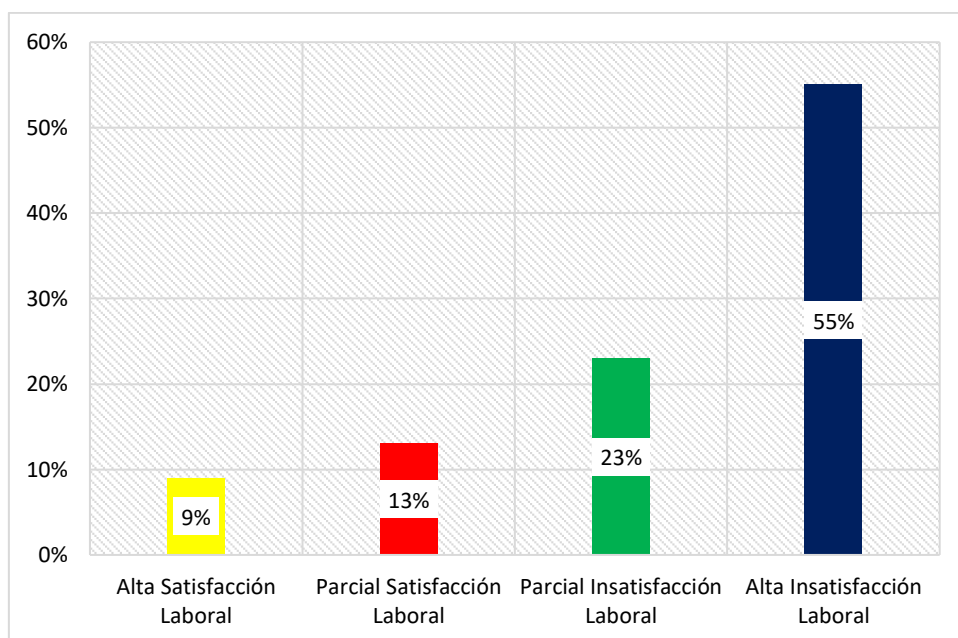


Figura 10. Satisfacción Laboral – Total trabajadores

## 4.7. Resultados por dimensiones de la variable dependiente satisfacción laboral

### 4.7.1. Dimensión 1: Beneficios remunerativos

Tabla 11. D1: Beneficios remunerativos

| N°           | Beneficios remunerativos       | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 05        | 09         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 06        | 11         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 12        | 21         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 33        | 59         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 05 que representan el 9% percibe una alta satisfacción laboral; 06 que representan el 11% perciben una parcial satisfacción laboral; 12 que representan el 21% perciben una parcial insatisfacción laboral y 33 que representan el 59% perciben una alta insatisfacción laboral.

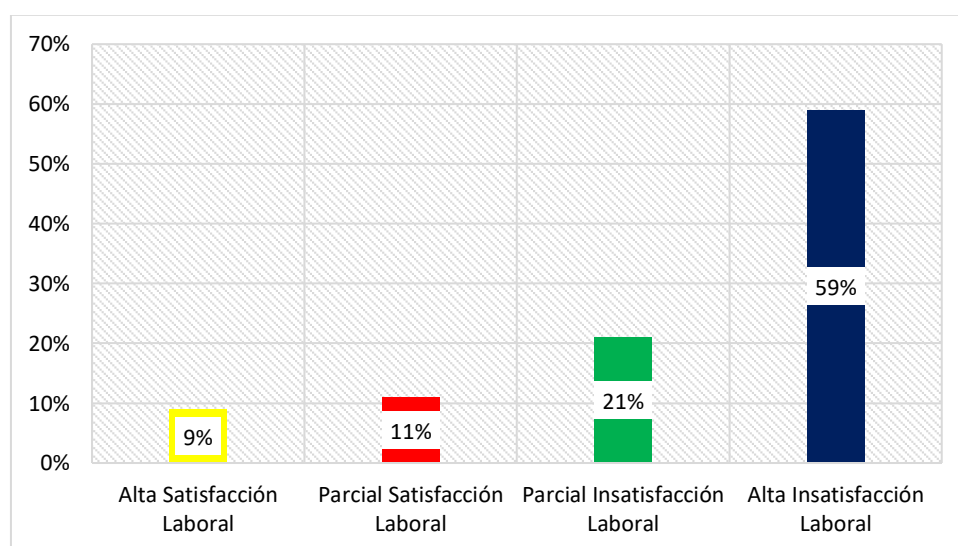


Figura 11. Dimensión 1: Beneficios remunerativos

#### 4.7.2. Dimensión 2: Políticas Administrativas

Tabla 12. D2: Políticas Administrativas

| N°           | Políticas Administrativas      | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 08        | 14         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 10        | 18         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 16        | 29         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 22        | 39         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 08 que representan el 14% percibe una alta satisfacción laboral; 10 que representan el 18% perciben una parcial satisfacción laboral; 16 que representan el 29% perciben una parcial insatisfacción laboral y 22 que representan el 39% perciben una alta insatisfacción laboral.

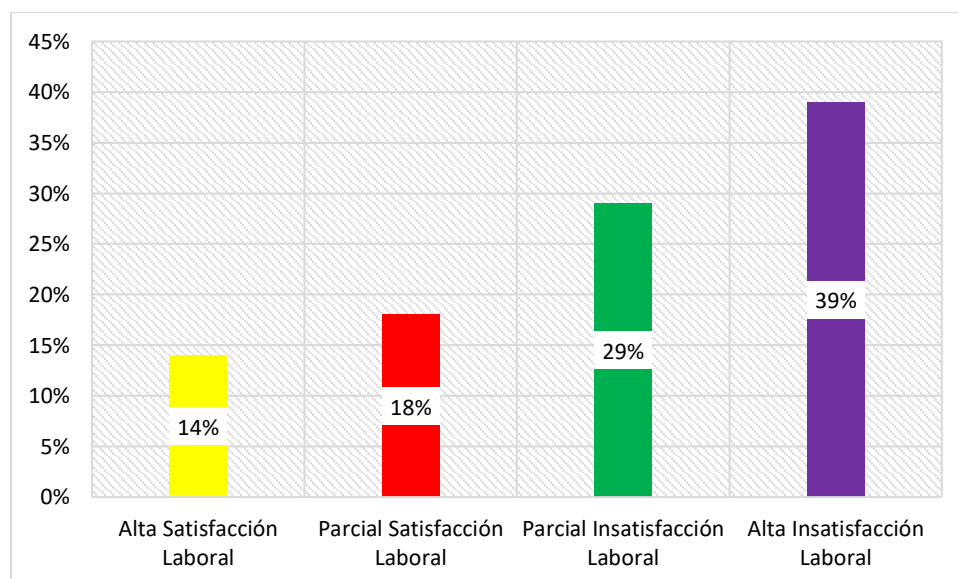


Figura 12. Dimensión 2: Políticas Administrativas

### 4.7.3. Dimensión 3: Desarrollo del Personal

Tabla 13. D3: Desarrollo del Personal

| N°           | Desarrollo del Personal        | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 04        | 07         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 07        | 13         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 13        | 23         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 32        | 57         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 04 que representan el 07% percibe una alta satisfacción laboral; 07 que representan el 13% perciben una parcial satisfacción laboral; 13 que representan el 23% perciben una parcial insatisfacción laboral y 32 que representan el 57% perciben una alta insatisfacción laboral.

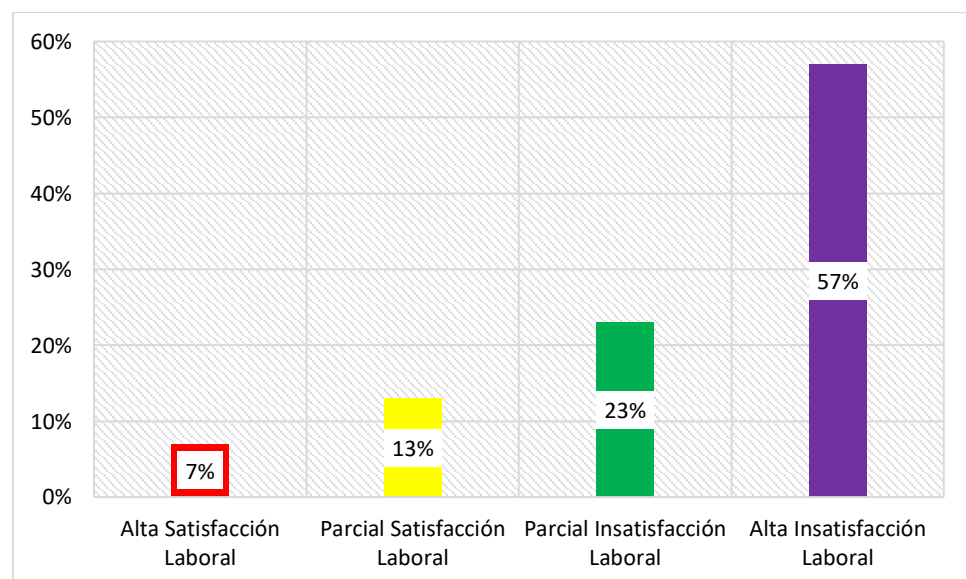


Figura 13. Dimensión 3: Desarrollo del Personal

#### 4.7.4. Dimensión 4: Desempeño de Tareas

Tabla 14. D4: Desempeño de Tareas

| N°           | Desempeño de Tareas            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 09        | 16         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 11        | 20         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 15        | 27         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 21        | 37         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 09 que representan el 16% percibe una alta satisfacción laboral; 11 que representan el 20% perciben una parcial satisfacción laboral; 15 que representan el 27% perciben una parcial insatisfacción laboral y 21 que representan el 37% perciben una alta insatisfacción laboral.

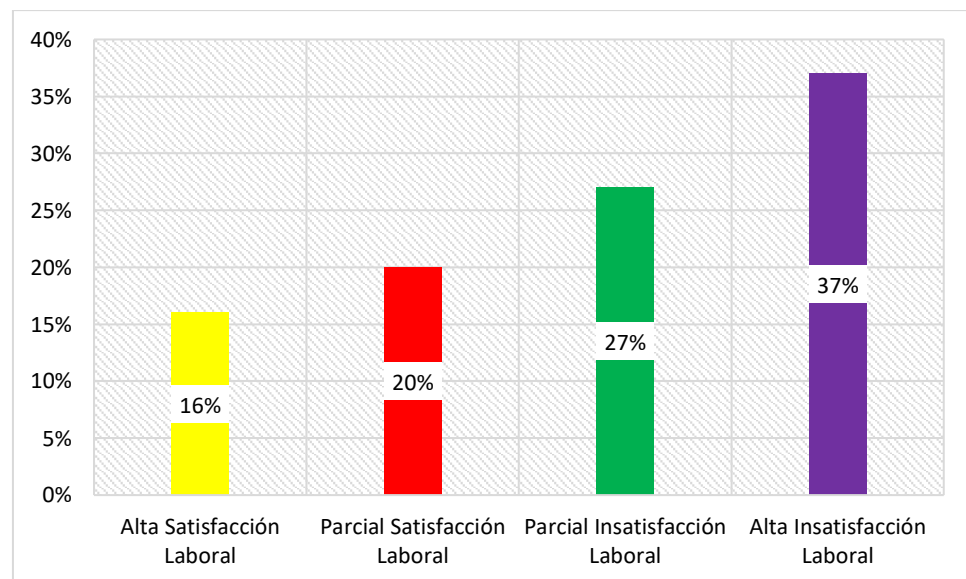


Figura 14. Dimensión 4: Desempeño de tareas

#### 4.7.5. Dimensión 5: Relación con la autoridad

Tabla 15. D5: Relación con la autoridad

| N°           | Relación con la autoridad      | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 06        | 11         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 05        | 09         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 10        | 18         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 35        | 62         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población evaluada; 0 que representan el 11% percibe una alta satisfacción laboral; 05 que representan el 09% perciben una parcial satisfacción laboral; 10 que representan el 18% perciben una parcial insatisfacción laboral y 35 que representan el 62% perciben una alta insatisfacción laboral.

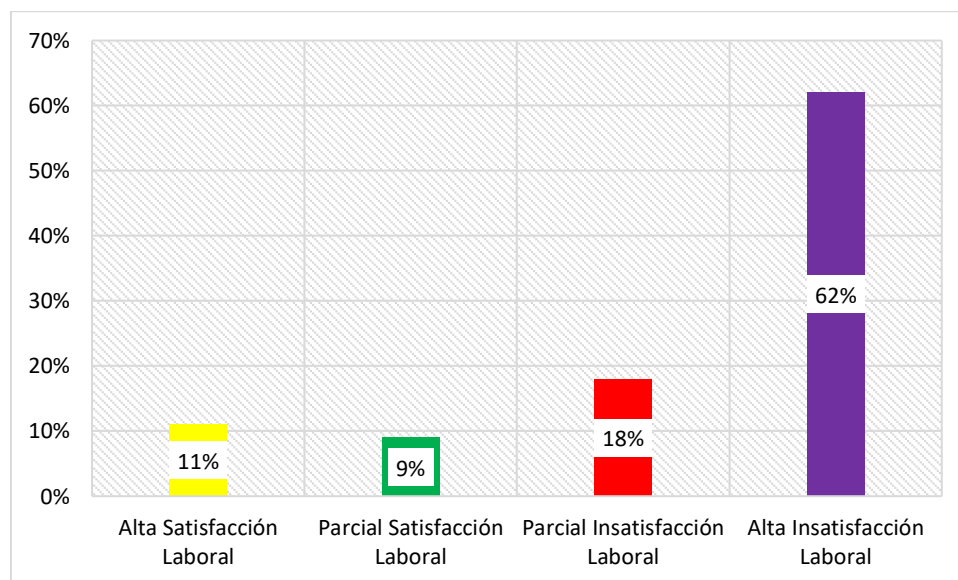


Figura 15. Dimensión 5: Relación con la autoridad



#### 4.8. Resultados por dimensiones de la variable dependiente satisfacción laboral

Tabla 16. Logro comparativo por dimensiones

| N° | Logro por dimensiones de satisfacción laboral | Puntos | %  |
|----|---|--------|----|
| 01 | Beneficios remunerativos (D1)                 | 07     | 28 |
| 02 | Políticas administrativas (D2)                | 14     | 56 |
| 03 | Desarrollo del personal (D3)                  | 09     | 36 |
| 04 | Desempeño de tareas (D4)                      | 11     | 52 |
| 05 | Relación con la autoridad (D5)                | 08     | 32 |

Fuente: Encuesta realizada por los tesisistas – Noviembre 2015

De 25 puntos logrables por dimensión que es el 100% los evaluados; en la dimensión 1 – Beneficios remunerativos el logro fue hasta el 28%; en la dimensión 2 – Políticas Administrativas el logro fue hasta el 56%; en la dimensión 3 – Desarrollo del personal el logro fue hasta el 36%; en la dimensión 4 – Desempeño de tareas el logro fue hasta el 52% y en la dimensión 5 – Relación con la autoridad el logro fue hasta el 32%.

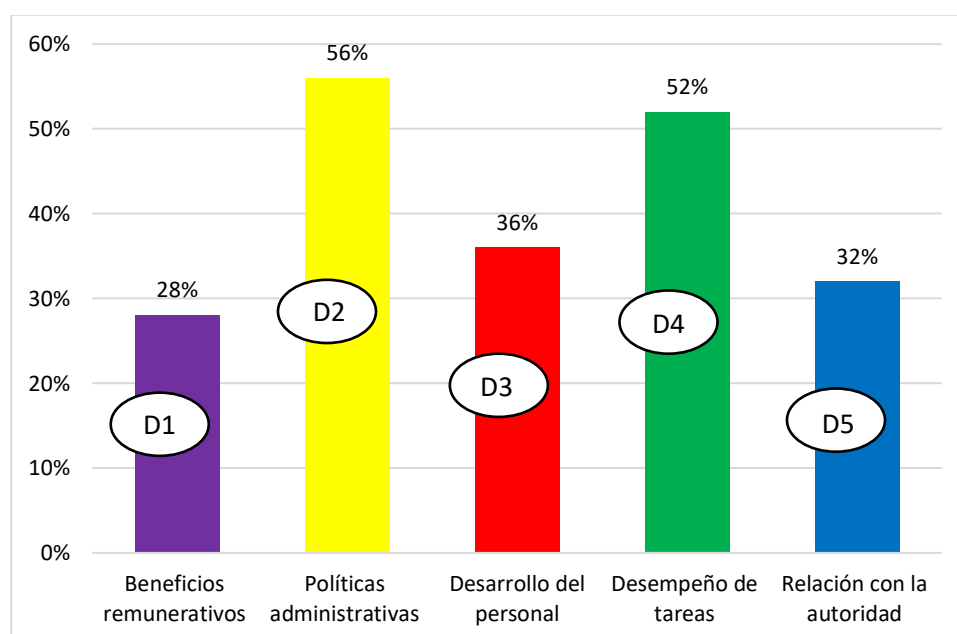


Figura 16. Logro comparativo por dimensiones

## 4.9. Contratación de las hipótesis científicas

### 4.9.1. Hipótesis General.-

**Hg.** Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

#### Clima Laboral – Total Población

| N°           | Clima Laboral            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43        | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10        | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03        | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

#### Satisfacción laboral – Total trabajadores

| N°           | Satisfacción laboral           | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta satisfacción aboral       | 05        | 09         |
| 02           | Parcial satisfacción laboral   | 07        | 13         |
| 03           | Parcial insatisfacción laboral | 13        | 23         |
| 04           | Alta insatisfacción laboral    | 31        | 55         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

De 56 trabajadores estables evaluados que es el 100% de la población estudiada, 43 que representa al 77% señalan un clima laboral inadecuado. Asimismo, se 56 trabajadores estables evaluados que es el 100% de la población 44 que representan el 78% sienten entre una parcial insatisfacción y una alta insatisfacción laboral.

## PRUEBA ESTADÍSTICA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

### 1. Planteamiento de la hipótesis estadística general.-

$H_0$ : No existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

$H_A$ : Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

Tabla 17.

### 1. Resultados de la prueba de hipótesis al nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

|                  |   | SATISFACCIÓN<br>LABORAL |
|------------------|---|-------------------------|
| CLIMA<br>LABORAL | Coeficiente de correlación<br>Rho de Spearman | $r_{sp} = 0,719$        |
|                  | Sig. (bilateral)                              | p-valor=0,04            |
|                  | N   | 56                      |

La prueba será significativa si p-valor es menor que  $\alpha = 0,05$

### 2. Decisión:

Los resultados de la tabla indican que hay evidencias suficientes para afirmar que el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015 se relacionan significativamente, ya que p-valor =0,04 es menor que  $\alpha=0,05$ . Estos resultados corroboran con el grado de relación  $r_{sp} = 0,719$ , el cual es positivo y alto, es decir, mientras mejor sea el clima laboral mejor será la satisfacción laboral de la población estudiada.

### Tabla de doble entrada de la hipótesis general

Tabla 18. Cuadro de doble entrada

| Clima laboral               |             | Satisfacción laboral       |  |                           | Total  |
|-----------------------------|-------------|----------------------------|--|---------------------------|--------|
|                             |             | Alta y par.<br>Satis. Lab. |  | Par. Y alta<br>Insat. Lab |        |
| Clima laboral<br>inadecuado | Recuento    | 16                         |  | 2                         | 43     |
|                             | % del total | 38%                        |  | 5%                        | 77%    |
| Clima laboral<br>medio.     | Recuento    | 6                          |  | 2                         | 10     |
|                             | % del total | 12%                        |  | 7%                        | 18%    |
| Clima laboral<br>adecuado   | Recuento    | 4                          |  | 1                         | 3      |
|                             | % del total | 12%                        |  | 2%                        | 05%    |
| Total                       | Recuento    | 12                         |  | 44                        | 56     |
|                             | % del total | 22%                        |  | 78%                       | 100,0% |

Del 100% de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015, el 77% percibe clima laboral inadecuado, el 18% percibe un clima laboral medio y el 05% percibe un clima laboral adecuado. Asimismo el 22% de los trabajadores administrativos sienten entre una alta satisfacción laboral y una parcial satisfacción laboral y el 78% siente entre una parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

#### 4.9.2. Contrastación de las hipótesis específicas

**He1.** Existe relación entre el clima laboral y los beneficios remunerativos de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

##### **Clima Laboral – Total Población**

| <b>N°</b>    | <b>Clima Laboral</b>     | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>   |
|--------------|--------------------------|-----------------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43              | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10              | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03              | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b>       | <b>100</b> |

##### **Dimensión 1: Beneficios remunerativos**

| <b>N°</b>    | <b>Beneficios remunerativos</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>   |
|--------------|---------------------------------|-----------------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral       | 05              | 09         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral    | 06              | 11         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral  | 12              | 21         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral     | 33              | 59         |
| <b>TOTAL</b> |                                 | <b>56</b>       | <b>100</b> |

De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 1, beneficios remunerativos de la variable dependiente satisfacción laboral, el 80% siente entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral; estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en beneficios remunerativos, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

#### 4.9.3. Contrastación de las hipótesis específicas

**He2.** Existe relación entre el clima laboral y las políticas remunerativas de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

##### **Clima Laboral – Total Población**

| N°           | Clima Laboral            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43        | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10        | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03        | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

##### **Dimensión 2: Políticas Administrativas**

| N°           | Políticas Administrativas      | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 08        | 14         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 10        | 18         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 16        | 29         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 22        | 39         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 2, políticas administrativas de la variable dependiente satisfacción laboral, el 68% siente entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en políticas administrativas, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

#### 4.9.4. Contrastación de las hipótesis específicas

**He3.** Existe relación entre el clima laboral y el desarrollo del personal de los colaboradores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

##### Clima Laboral – Total Población

| N°           | Clima Laboral            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43        | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10        | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03        | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

##### Dimensión 3: Desarrollo del Personal

| N°           | Desarrollo del Personal        | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 04        | 07         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 07        | 13         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 13        | 23         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 32        | 57         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 3, desarrollo del personal de la variable dependiente satisfacción laboral, el 80% siente entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en desarrollo del personal, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

#### 4.9.5. Contrastación de las hipótesis específicas

**He4.** Existe relación entre el clima laboral y el desempeño de tareas de los colaboradores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

##### Clima Laboral – Total Población

| N°           | Clima Laboral            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43        | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10        | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03        | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

##### Dimensión 4: Desempeño de Tareas

| N°           | Desempeño de Tareas            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 09        | 16         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 11        | 20         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 15        | 27         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 21        | 37         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 4, desempeño de tareas de la variable dependiente satisfacción laboral, el 64% siente entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en desempeño de tareas, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.



#### 4.9.6. Contrastación de las hipótesis específicas

**He5.** Existe relación entre el clima laboral y la relación con la autoridad de los colaboradores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015

##### **Clima Laboral – Total Población**

| N°           | Clima Laboral            | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------|-----------|------------|
| 01           | Clima laboral inadecuado | 43        | 77         |
| 02           | Clima laboral medio      | 10        | 18         |
| 03           | Clima laboral adecuado   | 03        | 05         |
| <b>TOTAL</b> |                          | <b>56</b> | <b>100</b> |

##### **Dimensión 5: Relación con la autoridad**

| N°           | Relación con la autoridad      | Cantidad  | %          |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------|
| 01           | Alta Satisfacción Laboral      | 06        | 11         |
| 02           | Parcial Satisfacción Laboral   | 05        | 09         |
| 03           | Parcial Insatisfacción Laboral | 10        | 18         |
| 04           | Alta Insatisfacción Laboral    | 35        | 62         |
| <b>TOTAL</b> |                                | <b>56</b> | <b>100</b> |

De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 5, relación con la autoridad de la variable dependiente satisfacción laboral, el 70% siente entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en relación con la autoridad, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión.-

De 56 colaboradores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015 que es la población estudiada, el 77% percibe un clima laboral inadecuado; el 18% percibe un clima laboral medio y solo el 05% percibe un clima laboral adecuado. Asimismo, de un total de 56 trabajadores estables de la Municipalidad Provincial de Huaura en cuanto a satisfacción laboral solo el 09% siente una alta satisfacción laboral, el 13% siente una parcial satisfacción laboral, el 23 % siente una parcial insatisfacción laboral y un preocupante 55% siente una alta insatisfacción laboral. Lo que se encontró en nuestro trabajo comparado con lo que halló Sabauste, R. (2013) en su estudio titulado: *Clima laboral en el área de atención al cliente de EMAPA*. Cañete-Perú, persigue la solución y mejora de la calidad y la gestión de una empresa, es así que el objetivo principal del autor fue llevar a cabo un cambio positivo sobre el clima laboral dentro del área de atención al cliente de Emapa Cañete S.A. concluye que el clima organizacional se relaciona directamente con la calidad del servicio que ofrece la empresa. Sus resultados muestran que 69% percibe el clima laboral como inadecuado solo el 21% regular y el 10% como bueno y adecuado. Asimismo, lo que halló Ortiz, P.; Cruz, L. (2010) en su investigación *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora, Universidad Tecnológica de México*. Refiere que el clima laboral es utilizado como variable para manifestar la satisfacción de los trabajadores en empresas comercializadoras. Concluyó que la Empresa Comercial Mexicana Mega

Jiutepec, cuenta buen Clima Laboral porque de 30 trabajadores que representa el 87% como muestra de la población, manifiestan estar satisfechos laboralmente con la empresa. Por estos antecedentes refiere que entre el clima laboral y la satisfacción hay una relación bastante cercana, aceptando en todas sus extensiones nuestro trabajo.

## **5.2. Conclusiones.-**

**5.2.1.** De 56 trabajadores estables evaluados que es el 100% de la población estudiada, 43 que representa al 77% señalan un clima laboral inadecuado. Asimismo, se 56 trabajadores estables evaluados que es el 100% de la población 44 que representan el 78% sienten entre una parcial insatisfacción y una alta insatisfacción laboral. Los resultados de la tabla evidencian que el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015 se relacionan significativamente, ya que  $p\text{-valor} = 0,04$  es menor que  $\alpha = 0,05$ . Estos resultados corroboran con el grado de relación  $r_{sp} = 0,719$ , el cual es positivo y alto, esto es, mientras mejor sea el clima laboral mejor será la satisfacción laboral de la población estudiada.

**5.2.2.** De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 1, benéficos remunerativos de la variable dependiente satisfacción laboral, el 80% siente entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral; estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en benéficos remunerativos, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

**5.2.3.** De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Asimismo, en la dimensión 2, políticas

administrativas de la variable dependiente satisfacción laboral, el 68% sienten entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en políticas administrativas, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

**5.2.4.** De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. Por otro lado, en la dimensión 3, desarrollo del personal de la variable dependiente satisfacción laboral, el 80% sienten entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en desarrollo del personal, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

**5.2.5.** De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. También en la dimensión 4, desempeño de tareas de la variable dependiente satisfacción laboral, el 64% sienten entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en desempeño de tareas, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

**5.2.6.** De 56 trabajadores estables evaluados que representan el 100% de la población estudiada en la variable independiente; el 77% percibe un clima laboral inadecuado. A la vez en la dimensión 5, relación con la autoridad de la variable dependiente satisfacción laboral, el 70% sienten entre parcial insatisfacción e insatisfacción laboral. Estableciéndose una relación negativa alta; es decir mientras existan un clima laboral inadecuado, existirá en relación con la autoridad, entre una parcial insatisfacción e insatisfacción laboral en dichos trabajadores.

### **5.3. Recomendaciones.-**

**5.3.1.** Recomendar que la Oficina de Servicio Social que está a cargo de una Licenciada en Trabajo Social sea reforzada con la presencia de más personal como política Institucional de la Municipalidad Provincial de Huaura, para que esta desarrolle un trabajo de ejecución de sensibilización con los directivos ya que muchos de ellos desconocen el problema trabajo. Considerar que para cualquier organización seria que pretenda tener una buena imagen Institucional, es muy importante que su personal en primera instancia goce de una satisfacción laboral ya que de este modo también se verá motivado a retribuir ese bienestar hacia el público usuario. Esta Sección podrá desarrollar estrategias que permitan que los trabajadores se empoderen de una serie de conocimientos y habilidades sociales.

**5.3.2.** En lo relacionado a la primera variable clima laboral, en los resultados por dimensiones, se puede observar claramente que donde perciben clima laboral inadecuado es sobre todo en las dimensión 2 recompensa; dimensión 4 apoyo y dimensión 5 Identidad; esto nos indica que existen trabajadores con frustraciones, lo que hace del trabajo una actividad muy rutinaria y aburrida, no se sienten apoyados por los directivos con una falta de identidad por su centro de trabajo, es decir que las condiciones emocionales del trabajo no son nada agradables. Hay la necesidad de trabajar estas dimensiones a fin de mejorarlas. Por todo esto consideramos que sería recomendable que el área de Recursos Humanos, programe inicialmente eventos de sensibilización con los colaboradores, así como también desarrollar eventos de capacitación para el personal, programando cursos, talleres donde el colaborador participe activamente permitiendo de este modo que se sientan valorados.

**5.3.3.** En relación a la segunda variable satisfacción laboral los resultados también son evidentes, de las cinco dimensiones que se evalúa en esta variable en tres se halla una baja performance, en la dimensión 1 que es beneficios remunerativos, es decir que los colaboradores perciben una desatención por los Directivos de esta organización laboral lo que los hace sentir ajenos al contexto. La otra dimensión muy baja es la dimensión 3 desarrollo personal, en donde sienten que son postergados tanto en el aspecto social, académico y laboral; y la otra dimensión 5 relación con la autoridad, es decir que los colaboradores hacen en sus espacios de trabajo carece del reconocimiento en todos los sentidos de parte de los directivos de la Institución Municipal. También hay la necesidad de mejorar estas dimensiones de satisfacción. Por lo que el Área de Trabajo Social debe proponer acciones directas de los Directivos como son reconocer al trabajador del mes, del año y otros brindándoles algunos incentivos de acuerdo al desempeño y trayectoria de cada quien.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Fuentes bibliográficas.-

Alfaro, R.; Leyton, S.; Meza, A. y Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Álvarez, R. (2010). *La satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala*.

Brown, W. y Moberg, D. (2008). *Organizaciones: estructura y proceso*. Ediciones Centrum.

Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Ed. Trillas.

Cabrera, J. (1999). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.

Castañeda, E. & Julca, L. (2016). *Aplicación de un Programa de Motivación Laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Cather y Asociados S.A.C. para el año 2016*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Chiang, M. & Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58.
- Chiavenato, I. . (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición.* . México. D.F: Editorial Mc Graw Hill. .
- Díaz, L. . (2012). *Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL.* Quito-Ecuador.
- Fonseca, Y. (2010). *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma-Cuba .* Cuba: Revista Cubana de Salud y Trabajo 2010.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la Ciudad de Quetzaltenango).* Quetzaltenango.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango).* Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Fuertes, M.; Montoya, J. y Caballero, M. (s/f). Diagnóstico interno del clima organizacional en una cooperativa de transporte Intermunicipal de la ciudad de Palmira de conformidad al mejoramiento de su gestión administrativa. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.
- Garcia, M. & Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de clima orgnizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México.
- García, P. y Lujan, E. (2001). *La investigación científica.* Buenos Aires, Argentina: Editorial Palmar.
- Garfield, C. (1994). *Los Empleados Son Primero*” . México: Edit.Mc Graw Hill.



- Gruenfield, L. (1962). *Estudio de Motivación de Supervisores Industriales*. Psicología Personal. Vol15.
- Hulin, C. & Judge, T. (2003). *Jobs Attitudes*. Handbook of Psychology. Volume 12: Industrial and Organizational Psychology .
- Jimenez Díaz, Mabel. (2009). *Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador*. Universidad Cien Fuegos.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Maish, E. . (2004). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. Gestión del tercer milenio.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo* . Chiclayo – Perú: Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo.
- Newstrom, J.W. y K. Davis. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw Hill .
- Ortiz, P. Cruz, L. (2010). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora, Universidad Tecnológica de México*. México D. F., México.
- Palma, S. (2012). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.
- Peiró, R. (2000). *Psicología de la Organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez., J. (2010). *Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. Chimbote - Perú: Universidad San Pedro.
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional. (3ª ed)*. México: Alfaomega.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 16.
- Rodríguez, M. Retamal, M. Lizana, J. Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Santiago-Chile.
- Roncal, J. & Gonzales, C. (2016). Estrategias de comunicación y la relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Avesa S.R.L: en Cajamarca para el año 2016. Cajamarca - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Sabauste, R. (2013). *Clima laboral en el Área de atención al cliente de EMAPA Cañete*. Cañete - Perú.
- Saccca, J. (2010). Relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres. Lima - Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Tito Huamaní, P. (2003). *El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas*. Lima - Perú.
- Toala Bozada, S. (2014). *Diseño de Clima Organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa - 2013*. Trujillo - Perú.
- Ubillús, M. (2012). *Como influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Laarcourier Express S.A. de la Ciudad de Quito*. Quito.
- Vallejo Yampuezán, D. (2014). *La satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal en los guardias de seguridad en la Empresa Vicosá Cía. Ltda*. Quito.
- Vásquez Guevara, Vilma. (2016). *Influencia del Clima Laboral en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de "San José", Pacasmayo*. Guadalupe - Perú.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey - Nuevo León.

## 6.2. Fuentes de internet:

Bonifacio, W. & Falconi, M. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Empleados en la Empresa Sociedad Agrícola Virú S.A.* - Año 2016. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1296/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chacin de Mujica, M. (2010). *TRabajo en Equipo*. Obtenido de <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>

Falcón, O. y Méndez, A. (2011). *El trabajo en equipo, una necesidad para las empresas productoras de software*. Obtenido de <http://www.ilustrados.com/tema/12622/trabajo-equipo-necesidad-para-empresas-productoras.html>

Gallegos, R. (2011). *Equipo técnico dentro de las organizaciones y partidos políticos de Ecuador*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos88/equipo-politico/equipo-politico.shtml>

García Herrera, M. (2011). *Detección de factores de riesgo en el clima laboral, su abordaje preventivo y corrección*. Obtenido de [http://horarioscentros.uned.es/archivos\\_publicos/qdocente\\_planes/676896/ct3conceptosclimalaboral3.pdf](http://horarioscentros.uned.es/archivos_publicos/qdocente_planes/676896/ct3conceptosclimalaboral3.pdf)

Lumaga. (2000). *Clima organizacional*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>

Márquez Pérez, Mónica. (2010). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de [http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general\\_marquez.pdf](http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf)

Redondo, A., Tejado, A. y Rodriguez, B. (2014). *El Celador y el Trabajo en equipo*. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=mhuRAwAAQBAJ&pg=PA7&lpg=PA7&dq=A+finales+del+siglo+XIX+hasta+el+principio+de+este+siglo,+el+pensamiento+sobre+las+organizaciones+fue+dominado+por+el+movimiento&source=bl&ots=WfwxNwa1EG&sig=ACfU3U0VfEFrsFmhcWMvyeNZ0gDXs>

Reyes, Y. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en personal administrativo del cuartel Isaac Rodriguez de Piura*. Obtenido de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1382/TM%20AD-Ad%203211%20R1%20-%20Reyes%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS ESTABLES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2015

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | JUSTIFICACIÓN  | HIPÓTESIS   | VARIABLES E INDICADORES   | MÉTODO   |
|---|---|--|---|---|--|
| <p><b>Formulación General</b><br/>HG ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?</p> <p><b>Formulaciones Específicas</b></p> <p><b>HE1.</b> ¿Qué relación existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?</p> <p><b>HE2.</b> ¿Qué relación existe entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?</p> <p><b>HE3.</b> ¿Qué relación existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?</p> <p><b>HE4.</b> ¿Qué relación existe entre el apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?</p> <p><b>HE5.</b> ¿Qué relación existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Oe1.</b> Determinar la relación existente entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>Oe2.</b> Determinar la relación existente entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>Oe3.</b> Determinar la relación existente entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>Oe4.</b> Determinar la relación existente entre el apoyo y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>Oe5.</b> Determinar la relación existente entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> | <p>La presente investigación se realizó porque nos planteamos la necesidad de conocer de manera directa como las variables, clima laboral y satisfacción laboral se relacionan en el contexto de la Municipalidad Provincial de Huaura en el 2015.</p> <p>La presente investigación se justifica también porque permitirá servir de ejemplo a futuras investigaciones con variables similares, también busca influenciar a las nuevas generaciones a investigar los temas de interés y que se observan diariamente.</p> <p>Esta investigación aportará con algunas sugerencias y recomendaciones en base a los resultados obtenidos, de la misma manera permitirá hacer de conocimiento a las autoridades responsables de cómo se encuentra su organización y poder tomar medidas que ayuden en el mejor desarrollo y desenvolvimiento de sus trabajadores tanto en su vida diaria como laboral.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>HG. Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1.</b> Existe relación entre la estructura y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>HE2.</b> Existe relación entre la recompensa y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>HE3.</b> Existe relación entre la recompensa y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>HE4.</b> Existe relación entre el apoyo y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2015.</p> <p><b>HE5.</b> Existe relación entre la identidad y la satisfacción de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura 2015.</p> | <p><b>V.1. Clima laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Relaciones</li> <li>- Apoyo</li> <li>- Identidad</li> </ul> <p><b>V.2. Satisfacción laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficio remunerativos</li> <li>- Políticas administrativas</li> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Desempeño de tareas</li> <li>- Relación con la autoridad</li> </ul> | <p>Diseño Metodológico de la investigación:</p> <p><b>Tipo de investigación</b><br/>El estudio que llevaremos a efecto de tipo correlacional no experimental; estableceremos relaciones entre la variable independiente: Clima laboral y la variable dependiente: satisfacción laboral Asimismo es aplicativo toda vez que tomaré como referencia investigaciones anteriores.</p> <p><b>Enfoque de la investigación</b><br/>Nuestra investigación es de tipo cuantitativo, considerando que utilizaremos los Programas de Windows y Excel para la elaboración de las tablas y las figuras correspondientes a fin de explicar lo hallado en la aplicación de los instrumentos</p> <p><b>Población</b><br/>La Población a investigar está conformada por todos los trabajadores estables de la Municipalidad provincial de Huaura que suman 56 persona. De ellos 32 son de sexo femenino y 24 son de sexo masculino.</p> |

# **ANEXOS**

## Anexo 2. CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Litwing y Stringer (OIT) – Adaptado Rivas (2010)

A continuación hay una serie de enunciados respecto al clima laboral de tu organización donde laboras. Te agradecemos respondas siendo sincera marcando con un check (✓) o aspa (X) en la columna que corresponde lo que te parece correcto. Recuerda que no hay respuestas buenas ni malas. Además, este cuestionario es anónimo.

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. Muy en desacuerdo | 2. En desacuerdo  |
| 3. De acuerdo        | 4. Muy de acuerdo |

| Nº | ENUNCIADO   | 1                 | 2             | 3          | 4              |
|----|---|-------------------|---------------|------------|----------------|
|    |   | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 1  | En esta organización las tareas están claramente definidas.   |                   |               |            |                |
| 2  | En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.  |                   |               |            |                |
| 3  | En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones   |                   |               |            |                |
| 4  | Conozco claramente las políticas de esta organización.  |                   |               |            |                |
| 5  | Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización  |                   |               |            |                |
| 6  | En esta organización no existe mucho papeleo para hacer las cosas.  |                   |               |            |                |
| 7  | El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta. |                   |               |            |                |
| 8  | Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.                            |                   |               |            |                |
| 9  | En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar.  |                   |               |            |                |
| 10 | Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.       |                   |               |            |                |

| N° | ENUNCIADO  | 1                 | 2             | 3          | 4              |
|----|--|-------------------|---------------|------------|----------------|
|    |  | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 11 | No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.                    |                   |               |            |                |
| 12 | Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo, sin estar verificándolo con ellos.                                   |                   |               |            |                |
| 13 | Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. |                   |               |            |                |
| 14 | En esta organización salgo adelante cuanto tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.                   |                   |               |            |                |
| 16 | En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.                            |                   |               |            |                |
| 17 | En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.                              |                   |               |            |                |
| 18 | En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.                              |                   |               |            |                |
| 19 | Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son las mayores que las amenazas y críticas.            |                   |               |            |                |
| 20 | Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.   |                   |               |            |                |
| 21 | En esta organización hay muchísima crítica.  |                   |               |            |                |
| 22 | En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.                         |                   |               |            |                |
| 23 | Cuando cometo un error me sancionan.   |                   |               |            |                |
| 24 | La filosofía de nuestra gerencia es que a lo largo plazo progresaremos si hacemos las cosas lentas pero certeramente.    |                   |               |            |                |
| 25 | Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.   |                   |               |            |                |



### Anexo 3. CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

#### DIMENSIONES

Para realizar la presente investigación se aplicó la versión adaptada del cuestionario de Litwin y Stringer (Rivas, 2010). El cuestionario cuenta con un grado de confiabilidad de ( $\alpha = 0.83$ ).

El instrumento está formado por 25 ítems distribuidos en cinco dimensiones, las cuales permiten recoger y describir hechos de la organización mediante la percepción del individuo. El cuestionario utiliza la escala de respuesta tipo Likert con cuatro opciones de respuesta (muy de acuerdo; de acuerdo; en desacuerdo y muy en desacuerdo).

A continuación, se presentan las características y la estructura interna que presentó cada una de las escalas.

Característica y estructura interna de las escalas de clima organizacional.

| <b>Dimensión</b> | <b>Nº de ítems</b> | <b>Media</b> | <b>Desviación Estándar</b> | <b>Alfa de Cronbach</b> |
|------------------|--------------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| Estructura       | 01 – 05            | 28.69        | 4.38                       | 0.70                    |
| Recompensa       | 06 – 10            | 19.29        | 3.37                       | 0.59                    |
| Relaciones       | 11 – 15            | 13.14        | 3.90                       | 0.76                    |
| Apoyo            | 16 – 20            | 14.02        | 2.90                       | 0.71                    |
| Identidad        | 21 - 25            | 13.45        | 3.25                       | 0.75                    |

## CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Litwing y Stringer (OIT) Adaptado Rivas (2010)

La calificación final del cuestionario tiene en consideración lo siguiente:

|                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. Muy en desacuerdo | 2. En desacuerdo  |
| 3. De acuerdo        | 4. Muy de acuerdo |

El diagnóstico **TOTAL** es teniendo en consideración la percepción del evaluado. La calificación es de 00 a 100 puntos.

| PUNTAJE     | DIAGNÓSTICO              |
|-------------|--------------------------|
| De 01 a 33  | Clima laboral inadecuado |
| De 34 a 66  | Clima laboral medio      |
| De 67 a 100 | Clima laboral Adecuado   |

El diagnóstico por **DIMENSIONES** es teniendo en consideración la percepción del evaluado. La calificación es de 01 a 20 puntos

| PUNTAJE    | DIAGNÓSTICO              |
|------------|--------------------------|
| De 01 a 07 | Clima laboral inadecuado |
| De 08 a 14 | Clima laboral medio      |
| De 15 a 20 | Clima laboral adecuado   |

DIEMSIONES Y LOS ITEMS:

Dimensión 1: Ítems 1, 2, 3, 4, 5

Dimensión 2: Ítems 6, 7, 8, 9, 10

Dimensión 3: ítems 11, 12, 13, 14, 15

Dimensión 4: Ítems 16, 17, 18, 19, 20

Dimensión 5: Ítems 21, 22, 23, 24, 25

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sonia Palma Carrillo (2012)

**INSTRUCCIONES:** A continuación, una serie de opiniones vinculadas al trabajo y mostrar actividades en la misma. Le agradecemos responda su opinión marcando con un aspa (X) en columna que considere mejor su punto de vista. Solo deberá marcar una alternativa. No hay respuestas malas ni buenas.

|                              |   |           |          |
|------------------------------|---|-----------|----------|
| <b>Totalmente de acuerdo</b> | = | <b>TA</b> | <b>5</b> |
| <b>De acuerdo</b>            | = | <b>DA</b> | <b>4</b> |
| <b>Indeciso</b>              | = | <b>I</b>  | <b>3</b> |
| <b>En desacuerdo</b>         | = | <b>ED</b> | <b>2</b> |
| <b>Total, desacuerdo</b>     | = | <b>TD</b> | <b>1</b> |

| Nº | OPINIÓN  | TA | DA | I | ED | TD |
|----|--|----|----|---|----|----|
| 1  | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. |    |    |   |    |    |
| 2  | Mi sueldo es muy bueno en relación a la labor que realizo.                             |    |    |   |    |    |
| 3  | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.       |    |    |   |    |    |
| 4  | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                         |    |    |   |    |    |
| 5  | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.                               |    |    |   |    |    |
| 6  | Los jefes son comprensivos.  |    |    |   |    |    |
| 7  | Me siento bien con lo que gano.  |    |    |   |    |    |
| 8  | Siento que recibo de parte de la institución buen trato.                               |    |    |   |    |    |
| 9  | Me agrada trabajar con mis compañeros.   |    |    |   |    |    |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.                                     |    |    |   |    |    |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que hago.  |    |    |   |    |    |
| 12 | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido algo sobre mi trabajo.        |    |    |   |    |    |

| <b>Nº</b> | <b>OPINIÓN</b>   | <b>TA</b> | <b>DA</b> | <b>I</b> | <b>ED</b> | <b>TD</b> |
|-----------|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 13        | El ambiente donde trabajo es confortable.                    |           |           |          |           |           |
| 14        | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.        |           |           |          |           |           |
| 15        | No me siento explotado en mi trabajo                         |           |           |          |           |           |
| 16        | Prefiero no tomar distancia de las personas con que trabajo. |           |           |          |           |           |
| 17        | Me disgusta mi horario.                                      |           |           |          |           |           |
| 18        | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.            |           |           |          |           |           |
| 19        | Las tareas que realizo las percibo como algo muy importante. |           |           |          |           |           |
| 20        | Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.  |           |           |          |           |           |
| 21        | Mis jefes valoran mi trabajo                                 |           |           |          |           |           |
| 22        | Me reconocen el esfuerzo en mi trabajo                       |           |           |          |           |           |
| 23        | Existen las comodidades para un buen desempeño               |           |           |          |           |           |
| 24        | Me gusta el trabajo que realizo                              |           |           |          |           |           |
| 25        | Mi trabajo no me aburre                                      |           |           |          |           |           |

**DIMENSIONES CONSIDERADAS EN LA ESCALA DE SATISFACCIÓN  
LABORAL**

| Nº  | DIMENSIONES                | ÍTEMS             |
|-----|----------------------------|-------------------|
| I   | Beneficios remunerativos   | 1, 6, 11, 16, 21  |
| II  | Políticas administrativas  | 2, 7, 12, 17, 22  |
| III | Desarrollo personal        | 3, 8, 13, 18, 23  |
| IV  | Desempeño de tareas        | 4, 9, 14, 19, 24  |
| V   | Relación con la autoridad. | 5, 10, 15, 20, 25 |

**PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN  
LABORAL**

Sonia Palma Carrillo

La calificación de la presente escala se realiza considerando lo siguiente:

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| Totalmente de acuerdo (TA):    | 5 puntos |
| De acuerdo (DA):               | 4 puntos |
| Indeciso (I):                  | 3 puntos |
| En desacuerdo (ED):            | 2 puntos |
| Totalmente en desacuerdo (TD): | 1 punto  |

De este modo el puntaje **global** es:

| <b>PUNTAJE GLOBAL</b>                      |
|--|
| De 91 a 125: Alta satisfacción laboral     |
| De 61 a 90: Parcial satisfacción laboral   |
| De 31 a 60: Parcial insatisfacción laboral |
| De 01 a 30: Alta insatisfacción laboral    |

El puntaje por **dimensiones** es de este modo:

| <b>PUNTAJE POR DIMENSIONES</b>             |
|--|
| De 19 a 25: Alta satisfacción laboral      |
| De 13 a 18: Parcial satisfacción laboral   |
| De 07 a 12: Parcial insatisfacción laboral |
| De 01 a 06: Alta insatisfacción laboral    |

