



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Samura Milagros Cacho Gutierrez

ASESOR:

Mgtr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

PERÚ – 2015

Presidente

Dr. Luis Núñez Lira

Secretario

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Vocal

Mgtr. Jesús Núñez Untiveros

Dedicatoria

A mis padres, quienes siempre estuvieron en aquellos momentos en que los necesitaba, por compartir mis triunfos, por sus enseñanzas y por lograr que continúe creciendo profesionalmente.

Agradecimientos

A Dios, a mis padres por su apoyo incondicional, al personal docente de la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, al Mg. Jesús Núñez Untiveros y a todos aquellos que me apoyaron y compartieron su sabiduría en el desarrollo de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo Samura Milagros Cacho Gutierrez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 44725359, con la tesis titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

Samura Milagros Cacho Gutierrez

DNI: 44725359

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	25
1.2.1 Variable 1: Clima organizacional	25
1.2.2 Variable 2: Desempeño Laboral	45
1.3 Justificación	60
1.4. Problema	61
1.5 Hipótesis	64
1.6 Objetivos	64
II Marco Metodológico	67
2.1 Variables	68
2.2 Operacionalización de variables	69
2.3 Metodología	70
2.4 Tipo de estudio	70
2.5 Diseño	70
2.6 Población, muestra y muestreo	72
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	73
2.8 Métodos de análisis de datos	78

2.9 Aspectos éticos	79
III. Resultados	80
IV. Discusión	91
V. Conclusiones	95
VI. Recomendaciones	98
VII. Referencias Bibliográficas	100
Anexos	111
Anexo 1. Matriz de Consistencia	112
Anexo 2. Instrumentos	114
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	116
Anexo 4. Base de datos	125
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	130

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización del Clima organizacional	69
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción laboral	69
Tabla 3. Validez del Clima organizacional	76
Tabla 4. Validez de la satisfacción laboral	76
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario del Clima organizacional	77
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de la satisfacción laboral	78
Tabla.7. Clima organizacional y la satisfacción laboral	81
Tabla 8. Potencial Humano y la satisfacción laboral	82
Tabla 9. Diseño Organizacional y la satisfacción laboral	83
Tabla 10. Cultura de la Organización y la satisfacción laboral	84
Tabla 11. Autonomía y la satisfacción laboral	85
Tabla 12. Correlación Clima organizacional y la satisfacción laboral	86
Tabla 13. Correlación potencial humano y la satisfacción laboral	87
Tabla 14. Correlación diseño organizacional y la satisfacción laboral	89
Tabla 15. Correlación cultura de la organización y la satisfacción laboral	89
Tabla 16. Correlación autonomía y la satisfacción laboral	90

Lista de Figuras

	Página
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	71
Figura 2. Correlación Clima organizacional y la satisfacción laboral	86
Figura 3. Correlación potencial humano y la satisfacción laboral	87
Figura 4. Correlación diseño organizacional y la satisfacción laboral	89
Figura 5. Correlación cultura de la organización y la satisfacción laboral	89
Figura 6. Correlación autonomía y la satisfacción laboral	90

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014, La población es de 126 administrativos, la muestra fue censal, en los cuales se han empleado la variable: Clima organizacional y Satisfacción laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Clima organizacional, el cual estuvo constituido por 15 enunciados en la escala de Likert (Totalmente en Desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo) y el Cuestionario de la Satisfacción Laboral, el cual estuvo constituido por 15 sus enunciados en escala de Likert (Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Totalmente Satisfecho) que brindaron información acerca del Clima organizacional y el Satisfacción laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el Clima organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.504, represento una correlación moderada entre las variables.

Palabras Clave: Clima organizacional y Satisfacción laboral

Abstract

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of administrative staff under regime of Leg. No. 1057 Vehicle Property Registry of Lima 2014, the population is 126 administrative, the sample was census, in which have been used variable: Organizational climate and job satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Organizational climate, which consisted of 15 statements in Likert scale (Strongly Disagree, Disagree, Neither Agree nor Disagree, Agree, Strongly Agree) and the Questionnaire of job satisfaction, which consisted of 15 his statements in Likert scale (Strongly Dissatisfied, Dissatisfied, Neither satisfied nor dissatisfied, Satisfied, Completely Satisfied) that provided information about the organizational climate and job satisfaction, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that organizational climate is significantly related to job satisfaction of administrative staff under regime of Leg. No. 1057 Vehicle Property Registry of Lima, 2014, with the correlation coefficient of 0.504 Spearman Rho, represents a moderate correlation between variables.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction

I. Introducción

En el mundo de hoy, lleno de constantes e inesperados cambios tecnológicos, sociales y culturales, el ser humano como ente social vive un intenso cambio de modernización, estos elementos transformadores que influyen en la convivencia, relaciones interpersonales y la participación en las actividades grupales, como también en el clima organizacional de una institución privada o pública, es por eso, la importancia que tiene para la organización la interacción entre las personas para satisfacer sus necesidades básicas, entre ellas: actualización, ambiente de trabajo, salario, beneficios, etc., esto para fortalecer los procesos institucionales y recurso humano que permitan la eficiencia y efectividad en la organización.

Asimismo en América Latina no es ajena a estos cambios, el ritmo actual de renovación institucional sencillamente no es adecuado para arreglárselas con la velocidad y complejidad del cambio creado por el avance de la nueva era del conocimiento, valor que no puede deslindarse de los aspectos motivacionales y psicológicos prevaletes en cada miembro y los factores reguladores del clima organizacional que hacen de la institución una entidad para cumplir con sus metas y objetivos. Esta realidad ha impuesto la búsqueda de nuevas formas de gestionar, por lo que han surgido nuevos enfoques los cuales deben relacionarse estrictamente con la forma de actuar y de aprender.

Desde esa perspectiva, existen factores internos y externos al Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014, que inciden sobre la satisfacción de los gestores. Aun cuando el personal administrativo desarrolla sus actividades bajo el amparo de una misma ley, en algunas de ellas, los gestores perciben de una manera diferente a su organización, originándole una actitud positiva o negativa en el desempeño de su trabajo. Es decir, que cada organización tiene una manera particular de ser, propia de su historia, forma de administrar, relaciones interpersonales, etcétera, concepto llamado clima organizacional.

Sin embargo, el clima organizacional y la satisfacción laboral son conceptos que comprenden al área de recursos humanos y están muy relacionados. Los niveles de satisfacción laboral repercuten en el clima organizacional y el clima organizacional afecta a la satisfacción laboral. A pesar de su interacción, ambos son conceptos diferentes con sus propias características.

Finalmente el estudio trata de encontrar una mayor satisfacción laboral de los gestores, para alcanzar una mayor calidad del servicio, a través de su relación particular con el clima organizacional.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Salgado, Remeseiro, & Iglesias, (2006). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Peruana Revista de ciencias empresariales. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Peruana Revista de ciencias empresariales, realizaron una investigación de tipo correlacional transversal, de diseño no experimental sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una Pyme. Tomaron una muestra en 17 trabajadores con edades promedio de 30 años. Aplicaron el instrumento Work Environment Scale (WES) de Moos compuesto por 90 ítems con respuestas dicotómicas y para medir la variable satisfacción laboral, el instrumento Job Descriptive Index (JDI) de Smith, Kendall y Hulin que en castellano es el inventario de satisfacción en el trabajo (IST). Los resultados reportan que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño. De los tres grandes factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional, únicamente el factor de relaciones interpersonales correlaciona globalmente con la satisfacción laboral, ya que de las correlaciones posibles, resultan significativas. Esto no ocurre con los otros dos

factores, autorrealización y estabilidad/cambio, ya que menos del 20% de las correlaciones resultan significativas. Tales resultados sugieren que cuanto más positivo se percibe el factor de relaciones interpersonales mayor satisfacción muestran los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral. También, que la percepción positiva de autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles correlacionan con todas las dimensiones de satisfacción, salvo con la satisfacción con el salario. Las restantes dimensiones de clima organizacional se muestran independientes de la satisfacción.

Flores & Saavedra, (2008). Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Piura – Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL, cuyo grupo de estudio estuvo conformado por 25 trabajadores de ambos sexos. La investigación describe y relaciona las dos variables de estudio: clima y satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral CL-SP de Sonia Palma C. (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma C. (1999). En esta investigación se llegó a concluir que: la variable Satisfacción Laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio o regular. En el factor denominado “significación de la tarea” fue del 47,0%, ubicándose en un nivel medio de satisfacción Laboral. Así mismo, en lo que respecta al factor “condiciones de trabajo” alcanzó el 60,0% que se califica como un nivel medio de satisfacción Laboral.

Pelaes, (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos, Tesis de Doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú. Tuvo como objetivo determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentan los niveles de satisfacción de los clientes. El estudio fue descriptivo explicativo. El tipo de la investigación fue descriptiva y explicativa en la medida que se orienta al descubrimiento de los factores que pueda incidir en la ocurrencia de dicho fenómeno. De nivel,

descriptivo, correlacional es decir primero se describe las variables consideradas (clima organizacional y satisfacción del cliente). La muestra fue conformada por 200 empleados de la empresa Telefonía del Perú a los que se les aplicó la escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó el Cuestionario de Satisfacción del Cliente. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron la observación por encuesta, ya que se aplicó a la muestra seleccionada dos escalas. a), Escala de Clima Organizacional y; b) Cuestionario de Satisfacción previamente válidos. En los resultados obtenidos, comprobaron la hipótesis planteada que existe relación significativa con las siete dimensiones del clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú (áreas relaciones interpersonales de 0.64; Estilo de dirección 0.81; Sentido de Pertenencia 0.62; Retribución 0.56; Estabilidad 0.81; claridad y coherencia de la dirección 0.37; Valores colectivo 0.36 a medida que mejora estas dimensiones, mejora correlacionalmente la satisfacción del cliente, en cuanto a la Disponibilidad de Recursos obtuvo un puntaje de 0.07, no significativo. El autor concluye que: Comprobaron las siete Hipótesis Específica que plantearon que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. A medida que mejoran las siete dimensiones mejora correlacionalmente la satisfacción del cliente.

Sotomayor, (2013). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012. Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú, cuyo objetivo principal fue conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. La población motivo de ésta investigación está conformado por un total de 150 trabajadores administrativos de las Unidades Orgánicas de Asesoramiento, de Apoyo y de Línea, servidores con nivel de Funcionario, Profesional y Técnico de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se utilizó como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional. Para obtener la información se utilizó como instrumento: el Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable independiente y

otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio. En cuanto a la variable Clima Organizacional, por los resultados se encontró que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura correspondiente así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias. En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I., (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis maestría, Universidad Católica del Perú, Lima Perú.” tuvo como objetivo determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, realizaron una investigación de tipo correlacional, no experimental sobre la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tomaron una muestra de 161 trabajadores y aplicaron la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2005). En conclusión, los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres municipalidades indicaron que existe mejoría. Por otro lado, no existen diferencias significativas, en el reporte del nivel satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor

porcentaje para los factores de significación de tareas y beneficios económicos (de promedio satisfecho), lo que indicó que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Los trabajadores de la municipalidad. Reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor reconocimiento personal y/o social y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.

Gómez, & D'onell, (2011). Nivel de satisfacción laboral en banca y comercio. Tesis de magister, Lima. Universidad Pontificia Católica, Lima Perú.”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Nivel de satisfacción laboral en banca y el comercio, realizaron una investigación de tipo experimental sobre los niveles de satisfacción laboral. Tomaron una muestra de 312 trabajadores de la banca comercial pertenecientes a agencias de un banco líder del Perú. Utilizaron el instrumento ESL-Vo de Anaya y Suarez (2004). Como resultado se obtuvo que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía. La otra variable que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado, los trabajadores de más edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. También se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción.

Arredondo, (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.” tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto, realizó una investigación de tipo correlacional, no experimental sobre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”. Realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores. El objetivo principal fue, establecer la correlación entre

inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. Para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú. El ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto, y la escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. Al comparar los promedios de inteligencia emocional por sexo y grupo donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional para obtener los promedios de la percepción del clima organizacional según el grupo ocupacional, se aplicó ANOVA y se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetras y enfermeros, obstetras y médicos, por lo que se llega a afirmar que las obstetras tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006, realizó una investigación de tipo correlacional no experimental, sobre el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. Los resultados fueron: 25 (48%) de las enfermeras (os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los

profesionales presentan motivación media, destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral el 28 (53.8%) de las enfermeras (os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores. En conclusión existe relación positiva y significativa entre la variable motivación y satisfacción laboral.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

Chiang, Salazar & Nuñez (2007), en la Tesis denominada “Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal, realizaron una investigación descriptivo correlacional sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I. la muestra estuvo compuesta por 327 trabajadores miembros de 14 servicios públicos tipo I. aplicaron el cuestionario que mide el clima organizacional, que fue en escala tipo Likert; para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró que tiene una estructura de cinco factores, el coeficiente obtenido de confiabilidad fue de 0,969 y 0,925 respectivamente. En conclusión, se encontró relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde $r = ,789$ con un $p < 0,005$, por lo tanto a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

Bravo & Cárdenas (2005). Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios y asesoría. Tesis de magister, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios y asesoría, realizaron una investigación descriptivo correlacional no experimental sobre la relación entre el

clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría. Tomó una muestra de tipo aleatoria de 52 empleados con un 5% de error y un nivel de confianza de 95%. Aplicaron el instrumento de Stringer (2002) y para el compromiso organizacional utilizaron el instrumento de Allen y Meyer (1997). Obtuvo una confiabilidad de 0.931 y 0.958 respectivamente al aplicar el alfa de Cronbach, el resultado fue altamente confiable. En conclusión, se reporta que el clima organizacional con el compromiso organizacional según el r de Pearson, se observó que el 51.5% de las veces en que aumenta el compromiso organizacional, puede ser explicado por un aumento en el clima organizacional. Por el método de Chi cuadrado, tomando la variable como discreta, solo se cumple la hipótesis en un 37.5% de las veces. Esto indica que no se puede llegar a ningún resultado conclusivo respecto a la asociación lineal para estas dos variables y por lo tanto no se puede asegurar el cumplimiento de la hipótesis planteada.

Cortés (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana México. Tuvo como objetivo determinar el nivel de diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa. Este estudio utilizó un cuestionario y se analizó con programas estadísticos y tuvo como herramienta la estadística descriptiva e inferencial. El universo de estudio de la presente investigación, se compuso de los 880 trabajadores del hospital “Dr. Luis F. Nachón”, así como de las 38 unidades organizativas que lo forman. El análisis del clima organizacional se realizó a través de lo que se denomina una prueba proyectiva, la cual ayuda a obtener mediciones psicológicas que proyecten sus necesidades, motivos, opiniones o características de la personalidad, proporcionando al investigador las percepciones individuales y grupales que los trabajadores tienen sobre la organización, que inciden en las motivaciones y el comportamiento de las personas; en este estudio, la fuente de información fueron los 880 trabajadores del hospital. El instrumento está elaborado a base de 80 afirmaciones distribuidas aleatoriamente, el cual fue aplicado de forma confidencial, donde los trabajadores emitieron juicios que, a su modo de percibir la realidad, caracterizan a la organización. Este es un instrumento que elaboró la OPS en su Programa

Regional de Desarrollo de Servicios de Salud y publicado en el documento de Teoría Desarrollo Organizacional, el que propone un sistema de análisis organizacional que abarca al ambiente, estructura, funcionamiento y clima organizacional. Los resultados obtenidos en las 4 variables que miden al clima organizacional, se puede observar que la variable de liderazgo es la que mejor calificación obtuvo ubicándose en la categoría de poco satisfactorio mientras que las variables de reciprocidad, participación y motivación caen en categoría de no satisfactorio. Por otro lado, se puede observar que el personal que mejor clima organizacional es el paramédico con una calificación de 2.6 y una categoría de poco satisfactorio, mientras que el personal médico, de enfermería y administrativo caen en categoría no satisfactoria. Lo anterior, determina que tanto la cultura como el clima organizacional deben ser estudiados y analizados constantemente, con el fin de perfeccionarlas para poder lograr una alta motivación de los individuos y, con ello, una mayor eficiencia; sin embargo, hay que tomar en cuenta que el clima organizacional es un reflejo de la cultura de la organización.

Romero, (2008). La Satisfacción Laboral de los prestadores de Servicio de Salud como un factor de calidad”. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana región Xalapa, México. Tuvo como objetivo conocer y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico y paramédico, que labora en los Centros de Salud de la Ciudad de San Francisco de Campeche, Cap., perteneciente al instituto de Servicio Descentralizados de Salud Pública del Estado de Campeche. El tipo de estudio, fue cuantitativo, transversal, descriptivo. El universo de estudio, estuvo compuesta de 100 trabajadores de la base de los Centro de Salud Municipio de Capeche”. El instrumento utilizado fue cuestionario mediante censo a los trabajadores de los Centro de Salud del Municipio de San Francisco de Campeche, cuya finalidad fue conocer la satisfacción en el trabajo de los mismos. En las conclusiones, se obtiene que más del 64% de los prestadores de servicios se encuentren satisfechos en general con respecto a su trabajado y lo que concierne a él. El 67% de los prestadores de servicio de salud se siente satisfechos con las actividades que realiza, con las relaciones profesionales en su ámbito laboral, con la carga de trabajo asignado en su centro

de trabajo, con presión que tiene durante la jornada laboral, con la capacitación y desempeño laboral. Asimismo, no se siente satisfecho con reconocimiento de sus superiores, con su remuneración económica, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centro de salud.

Cifuentes. (2012). Satisfacción Laboral en enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de atención. Tesis de magister, Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográfico y laboral que tiene relación con los factores determinantes de la misma. El tipo de estudio fue descriptivo de tipo transversal. La población y muestra, estuvo compuesta de 105 enfermeras/os profesionales que trabajan en los diferentes turnos (mañana, tarde y noche) del área asistencial de una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. El instrumento, utilizado fue mediante cuestionario Font-Roja: de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Arana y Mira, 1988, quienes autorizaron el empleo de su instrumento para dicha investigación. El cuestionario fue de 24 preguntas valorado mediante escala tipo Likert. En las conclusiones obtenidas: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se haya asignados. En general, los profesionales se hallan satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está determinada por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos. Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se halla más satisfecho con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo.

1.2. Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.2.1 Variable 1: Clima organizacional

Definición Clima organizacional

Los autores que se han dedicado al estudio del clima organizacional en el mundo han establecido su definición, objetivos, dimensiones, importancia, teorías e instrumentos para su medición. La definición del clima organizacional ha despertado el interés en muchos investigadores y se han desarrollado numerosos estudios tanto en organizaciones industriales, empresariales, de servicio y educativas, entre otras.

Cuando se estudia el clima organizacional, se aprecia que no existe una unificación teórica sobre su conceptualización. Diferentes autores, como Robbins (1999) y Gibbson (1996) plantean que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización; Ouchi (1992) identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una institución, Gonçalves (1997) considera que el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento.

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización o institución. Está ligado a la moral y la satisfacción de las necesidades de sus miembros y puede ser saludable o enfermizo, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, lo cual depende de lo que ellos sientan respecto de la organización (Glen, 1976).

A decir de Brunet, (1997) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos

grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. (p.43)

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Modelo teórico del Clima organizacional

El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra (Anzola, 2003).

La definición operacional del clima laboral a partir de sus dimensiones: Potencial Humano, Diseño de la Organización, Cultura Organizacional y Autonomía con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

Asimismo, Chiavenato (2009). Define: “El clima organizacional es la calidad o la suma de característica ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e incluye poderosamente en su comportamiento”. (p.74).

Al respecto, Rodríguez, (1999) enuncia que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las

relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. (p.37)

Por su parte Anzola, (2003) considera que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (p. 49)

Según Fondos (2007), el clima lo componen la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales) a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente compuesto por las personas. (p.188)

Onetto (2008) son percepciones de los profesionales sobre los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento en el trabajo las cuales puede favorecer o desfavorecer el logro de los propósitos institucionales (p.30)

Según Martin (2000) el clima organizacional es un elemento facilitador y también el resultado de numerosas interacciones y planteamientos organizativos entre los que destacan especialmente la planificación con todos sus elementos, instrumentos y vertientes, sin olvidar el elemento humano, consiguientemente la comunicación, participación, confianza, respeto, entre otros valores. (p.104)

Del mismo modo, Garza (2010) el clima organizacional es considerado como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, es también un elemento clave en la satisfacción laboral y en la salud mental, por tanto, estrategias con intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud de los trabajadores y en la propia institución o empresa. (p.157).

De modo similar, Foutel & Gneco (2011), concluye el clima de una organización es complejo, en el que intervienen múltiples variables, contexto social, condiciones físicas, la estructura formal de la organización, los valores y sus normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura formal que ha emergido en la organización, los grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí. (p.16)

Desde esa perspectiva, Arredondo (2008), define al clima como cualidad permanente del ambiente interno de una organización en que las diferencias con otras organizaciones resultan del comportamiento y la política de los miembros de la organización especialmente de los altos mandos, y como el ambiente es percibido por los miembros de la organización. (p.63)

En efecto afirma Palma (2005), define al clima organizacional como el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización. (p.209)

El concepto de clima organizacional implica factores estructurales, como el tipo de organización, la tecnología que se utiliza, las políticas de la empresa, las metas operacionales, los reglamentos internos, además de las actitudes y el comportamiento social que son alentados o sancionados por vía de los factores sociales. (Chiavenato, 2011)

Por otro lado, Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. En función de esta falta de consenso, ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer los cuales definen el clima como el conjunto de

características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

El otro enfoque es subjetivo y fue propuesto por Halpin y Crofts, que señala que el clima organizacional es la opinión que el empleado se forma de la organización.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

Waters, representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer, a fin de encontrar similitudes y define el clima como las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.

Por su parte Brunet (1997), señala a los investigadores James y Jones los cuales definen al clima organizacional desde tres puntos de vista, éstos son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.”

La medida perceptiva de los atributos individuales representa una definición que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados y considera, incluso, su grado de satisfacción. Los principales

defensores de esta tesis definen el clima como elementos meramente individual relacionado principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización.

En la medida perceptiva de los atributos organizacionales el clima está definido como una serie de características que a) son percibidas a propósito de una organización y/o de sus unidades (departamentos), y que b) pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus unidades actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad.

Del planteamiento presentado sobre las definiciones del término, se infiere que el clima organizacional es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Las definiciones de clima organizacional explican que, el Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral y que es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Teorías que sustentan el Clima Organizacional

Se manifiestan las siguientes teorías:

De acuerdo con Brunet (2004) dentro del concepto de clima organizacional subyace una composición de dos grandes escuelas de pensamiento: Escuela Gestalt y Funcionalista.

La primera de ella es la Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la

suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento. (p.13)

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela Gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste. (p.14)

Como regla general, cuando la escuela Gestaltista y la Funcionalista se aplican al estudio del clima organizacional, estas poseen en común un elemento de base que es el nivel de homeostasis (equilibrio) que los sujetos tratan de obtener en la institución que trabajan. Las personas tienen necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que le rodea, por ejemplo: si una persona percibe hostilidad en el clima de su organización, tendrá tendencias a comportarse defensivamente de forma que pueda crear un equilibrio con su medio, ya que, para él dicho clima requiere un acto defensivo. (p.15)

Según Martín & Colbs. (1998), hacen referencia a las siguientes escuelas: Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica.

Para los estructuralistas, el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individuo. Aunque, con esto, los autores no pretenden negar la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva. (p.39)

Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización. (p.39)

Dentro de las corrientes sociopolítica y crítica, afirma que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización; se refiere a las actitudes subyacentes, a los valores, a las normas y a los sentimientos. (p.40)

Teoría del Clima Organizacional de Likert

Según Brunet, (2004) señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

Variabes Causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. (p.87)

Variabes intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables son de gran importancia ya que constituyen los procesos organizacionales de la institución como tal. (p.87)

Variabes finales: estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias, referidas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. (p.88)

Tipos de clima organizacional

Para Barroso, (2004) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

Clima tipo Autoritario-Explotador

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las

comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas. (p.65)

Clima tipo Autoritario Paternalista

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da La impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado. (p.67)

Clima tipo Participativo Consultivo

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima. (p.67)

Clima tipo Participativo Grupal

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. (p.68)

Consecuencias del Clima Organizacional

Según el Documento técnico Metodología para el estudio del clima organizacional del MINSA (2009), se establece que:

“Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá implicaciones para la organización a nivel positivo o negativo, fijados por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre los efectos positivos podemos mencionarlos: logros, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc. Y el efecto negativo se podría señalar inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. El clima organizacional, junto con las estructuras, las particularidades organizacionales y los integrantes que la componen, funda un sistema interdependiente altamente dinámico”. (p.20).

Dimensiones de la variable Clima Organizacional

La teoría e investigación en lo referido al clima organizacional establece como premisa que el ambiente social que lo compone puede ser caracterizado por un número limitado de dimensiones (Patterson et al, 2005). Por otra parte, no existe consenso entre los investigadores acerca de cuáles son estas dimensiones.

Según Anzola, las variables que configuraran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma, son variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales, y variables propias del comportamiento organizacional.

Dimensión: Potencial Humano

El potencial humano es la habilidad que todo individuo posee, la capacidad que tiene cada persona en su interior que se puede entrenar o desarrollar al

adquirir nuevos conocimientos, desarrollar habilidades, generar ideas innovadoras y por supuesto aceptar los constantes cambios y tener predisposición para asumir responsabilidades, todo ello basado a una buena formación adquirida anteriormente, ya que es fundamental para un buen desempeño y mayor explotación del potencial de una persona; puesto que todo trabajador no tiene el mismo grado de este potencial, esto resaltara la manera de pensar del operario de una forma más estratégica abordando los problemas de una forma más global. Toda persona debe ser consciente que tiene un potencial humano y que podemos utilizarlo para mejorar nuestro entorno laboral y porque no en nuestras vidas, de hecho mejorar nuestro potencial humano es mejorar el mundo porque si nosotros somos mejores personas es resto del mundo lo va a notar.

De esta manera, Anzola (2003), señala lo siguiente:

“Potencial humano de las organizaciones que básicamente significa capacidad para la adquisición de nuevos conocimientos, desarrollar habilidades, generar ideas innovadoras y, por supuesto aceptar el cambio y tener predisposición para asumir nuevas y diferentes responsabilidades, todo ello en base a una cierta formación académica obtenida anteriormente y una trayectoria laboral activa. Por supuesto, no todo empleado tiene el mismo nivel potencial. El que la tiene alto, se distinguirá por la capacidad para pensar estratégicamente (a largo plazo) y abordar los problemas de manera global (es decir tener "visión"), deberá tener también gusto por el trabajo que implique desafío, tener la mente abierta hacia nuevas ideas y conceptos, facilidad al cambio” (p. 361).

Es impresionante la capacidad que tiene el ser humano respecto al potencial de este ya que tiene la facultad de hacer y deshacer cosa para beneficio propio, posee una gran capacidad de sentir y por ende de servir a la salud pública es un arte de servir al hombre por el hombre, es una herramienta que te ayuda a tomar las riendas de tu vida personal y profesional con mayores que pueden ser bien utilizadas en las organizaciones siendo el personal capaz de aprender desempeñarse y asumir nuevos retos. Ya que todo ser humano tiene diferentes

niveles de potencia humano, el que tenga un nivel más alto podrá sobresaltar su potencial siendo proactivo en el trabajo aportando ideas innovadoras y siendo más estratégico a la hora de pensar pero para su complementación de este potencial el trabajador deberá estar preparado académicamente para desempeñar de una mejor manera este potencial y adoptar un gusto por el trabajo.

Asimismo, Tito (2005) señala que el Potencial Humano es la categoría de vanguardia que implica superar la miope concepción tradicional de considerar a las personas como un recurso, para pasar a contemplar como generadora de valor y riqueza organizacional. También se concibe como talento Humano o Capital Humano. (p.19)

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

Dimensión: Diseño organizacional

Las organizaciones según Anzola (2003), es "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización. (p.81)

El diseño organizacional es proceso, donde los gerentes toman decisiones donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategias. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización.

Las decisiones sobre el diseño organizacional con frecuencia incluye el diagnostico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder

y los comportamientos políticos y el diseño de trabajo. El diseño organizacional representan los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas.

Dimensión: Cultura de la Organización

Al respecto, Anzola (2003) señala que:

La cultura organizacional es el conjunto de creencias, costumbres, prácticas y formas de pensar que un grupo de personas han llegado a compartir por medio de su convivencia y trabajo, (...) a un nivel visible la cultura de un grupo de personas toma forma en los comportamientos, símbolos, mitos, ritos y artefactos. De esta manera se moldean los esquemas mentales de la empresa y su funcionamiento en cada uno de los colaboradores. (p. 76)

Ahora bien, Zapata (2007) define la cultura organizacional como:

“Un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral; en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos”. Aquí se puede observar la cultura de una manera que se adapta al escenario y se cohesiona al interior en la cual los colaboradores aportan y reciben patrones no sólo de conducta sino de principios y normas corporativamente compartidas. (p.93)

Según el mismo Zapata (2007) las organizaciones son observadas como “minisociedades” en las cuales se desarrollan sus propios modelos y patrones culturales así como sus subculturas que impactan sobre la eficiencia en el ambiente interno y externo. Por lo anterior, la cultura organizacional repercute en los resultados de las empresas debido al comportamiento organizacional que se

manifiestan en los valores, símbolos, ritos, ideologías, mitos, historias, ceremonias a los que se les otorga, por parte de los colaboradores, un significado particular.

Asimismo, Anzola (2003), se refieren a la cultura de la organización, precisando que es un sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida como se comportan entre ellos y con la gente afuera.

La definición que plantean, Robbins y Culter (2009, p.52), implica tres cosas: en primer lugar, que la cultura es una percepción. Los individuos perciben la cultura de lo que ven, oyen o experimentan en la organización. Segundo, aunque los individuos tengan antecedentes diferentes o trabajen en diversos niveles de la empresa, describen la cultura de la organización con términos semejantes. Tal es el aspecto compartido de la cultura. Por último, “cultura de la organización” es una expresión descriptiva. Se refiere a la manera en que los integrantes perciben la organización, no lo que les gusta. Describe, no evalúa.

En efecto afirma Serna (2009), afirma: “La cultura organizacional es el resultado de un proceso en el cual interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparte y que poco a poco se han incorporado a la empresa” (p.106)

Por su parte Toro (2008) indica que la cultura organizacional hace referencia a aquel conjunto de principios, normas, acciones y creencias, conscientes o inconscientes, que son compartidas, construidas y aprendidas por los integrantes de una organización a partir de su interacción social y que vienen a regular, a uniformizar la actuación colectiva de esa organización, logrando arraigo y permanencia. (p.36)

La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores o normas que

comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento.

Del mismo modo, Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) señalan que el clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras. (p.115)

La cultura puede facilitar o dificultar la solución de los problemas relacionados con la adaptación al entorno y la integración interna. Se entiende por integración interna, la forma de organización que adopta una institución, empresa u otra entidad para lograr una efectividad en su quehacer y un bienestar sostenidos con vista a garantizar una adaptación externa adecuada. Ambos conceptos, aunque interdependientes, son diferentes:

La adaptación externa comprende un conjunto de elementos que deben compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno. Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección que se aplican cuando los objetivos no se cumplen entre otros.

La integración interna involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus

categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones, etcétera. (p.69)

De modo similar, Furnham, (2010), define la cultura organizativa como:

La forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer cosas, compartidas en mayor o menor medida por los miembros de una organización. Configuración de una conducta aprendida cuyos elementos son compartidos y transmitidos por los miembros de una organización” (p.578)

Sin embargo Arias, (2008), define las organizaciones: “Unidades sociales creadas deliberadamente a fin de alcanzar objetivos específicos, para ello, cuentan con tres tipos de recursos: materiales, técnicos y humanos” (p.49)

Dimensión: Autonomía

De acuerdo con Anzola (2003),

La cantidad de autonomía en el puesto y el grado en que brinde retroalimentación de la ejecución, determinará qué tanta oportunidad existe para satisfacer necesidades de alto orden, como la realización e independencia. Cuando un empleado no tiene control sobre los procedimientos o ritmo de trabajo, existe poca oportunidad para lograr satisfacción intrínseca de culminar con éxito la tarea o reto. Sin embargo, en un puesto donde se tiene autonomía, la tarea representa un desafío, y dispone de retroalimentación sobre su ejecución; existe oportunidad para satisfacer las necesidades de realización.

1.2.2. Variable 2 Satisfacción Laboral

Definición de Satisfacción Laboral

Según Herzberg, citado por Galaz (2003), define:

La satisfacción con el trabajo es esencialmente un estado emocional asociado con el trabajo de uno, derivado de dos variables independientes, la satisfacción con el trabajo y su insatisfacción (p.25)

Del mismo modo, Gonzales (2006) señala que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del trabajo y por cuanto será considerada dicha labor por el sujeto (p.117)

En palabras de Palma (2004), la satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma, las características situacionales como la evaluación precisa al puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situacionales como evaluación posterior al puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan del estado de satisfacción en este caso, hacia el trabajo, como se puede apreciar, las características situacionales son descriptivas y estables con respecto al objeto de satisfacción, mientras que los eventos situacionales están compuestos por los aspectos incidentiales. (p.19)

La satisfacción laboral, podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas

conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser (Acosta, 1996).

Existe un creciente interés de los empresarios por saber cómo está el nivel de moral de sus trabajadores, es decir el promedio de satisfacción de todos sus integrantes. La moral puede ser considerada como un indicador del funcionamiento global de la organización. Permite hacer comparaciones de la satisfacción en distintos momentos, distintas áreas y en relación a otras organizaciones (Flores, 1996).

Es importante resaltar, que la satisfacción no es exclusivamente la causa del buen desempeño, es uno de los diversos factores que interactúan en ella. Sin embargo, la satisfacción laboral es importante porque las personas permanecen una parte significativa de sus vidas en las organizaciones. Además el grado de satisfacción impacta en la forma en cómo las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Asimismo, en el ámbito laboral afecta, particularmente en la rotación y el ausentismo (Flores, 1996).

El grado de satisfacción o insatisfacción varía mucho de persona a persona. Sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población, que presentan una correlación positiva con la satisfacción, tales como: la edad, años de experiencia, nivel ocupacional y nivel en la empresa (Flores, 1996)

Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral

A decir de Robbins & Judge, (2013) Desde esa perspectiva, la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos

La definición operacional de la variable Satisfacción Laboral a partir de sus dimensiones: Condiciones de Trabajo, Beneficios Económicos, Oportunidades de

desarrollo y Supervisión con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

Se han hecho diversos estudios sobre la satisfacción laboral, en el campo institucional. Estos estudios giran en torno a distintas problemáticas de la satisfacción laboral, pero la mayoría coincide en que este punto es importante para el saludable curso de cualquier institución. Estos estudios se hacen generalmente con encuestas y dan a la dirección y a la gerencia información sobre los niveles generales de satisfacción en la empresa.

Al respecto, Davis y Newstrom, (2009) “Revelan la forma en que los empleados se sienten en cuanto a su trabajo, en cuáles de sus funciones se centran estos sentimientos, cuáles departamentos se ven particularmente afectados y quiénes tienen que ver con ello:

Del mismo modo, Davis y Newstrom (2009) enumeran seis beneficios de los estudios de satisfacción en el empleo:

Conocer el grado general de satisfacción en el empleo.

Mejorar la comunicación que se da entre la administración o gerencia con sus empleados.

El mejoramiento de las actitudes, debido a que se presenta a los empleados una oportunidad para dejar salir lo que traen dentro, así como por la sensación de que la empresa se interesa por sus empleados.

Detectar cuáles son las necesidades de capacitación, ya que es una oportunidad del empleado expresar las necesidades de capacitación de sus supervisores.

Determinar los beneficios de un sindicato en el caso de las empresas donde existe esta institución.

Delinear la planeación y seguimiento de los cambios. (p. 217)

Numerosas son las teorías e investigaciones para determinar los factores o variables que predicen la satisfacción en el trabajo. Furnham (2011) propone agrupar las variables que causan la satisfacción en el trabajo en tres grupos:

Políticas y procedimientos organizacionales, como el sistema de recompensas, supervisión y políticas de las tomas de decisiones.

Aspectos específicos del trabajo, como la carga general del trabajo habilidades, variedad, autonomía, realimentación y naturaleza física del ambiente laboral.

Características personales, como autoestima, la capacidad de tolerar el estrés y la satisfacción general en la vida probablemente determinen la satisfacción en el trabajo.

Galaz, (2012) identifica tres variables que podrían considerarse como antecedentes a la satisfacción en el trabajo:

El trabajador mismo, como por ejemplo su edad, antigüedad en el puesto, el género, la etnicidad, la educación, el status laboral, su prestigio profesional, y el origen rural urbano del trabajador.

Factores que se relacionan con el contexto o la situación en el que el trabajo se realiza como por ejemplo el salario, la supervisión, ambigüedad del rol de trabajador, conflicto inherente al puesto, participación, estructura y clima organizacional.

Los aspectos que tienen que ver con el trabajo mismo como son, su naturaleza, el logro, la calidad (potencial de aprender y autonomía), la percepción de autonomía, el esfuerzo y los recursos.

Robbins (2009) enumera seis factores que determinan la satisfacción en el trabajo:

Un trabajo mentalmente desafiante

Recompensas justas

Condiciones favorables de trabajo

Colegas que brinden apoyo

Compatibilidad entre la persona y el puesto

La genética. (p. 62)

Es interesante que este autor mencione dos puntos generalmente tratados muy someramente en los estudios sobre satisfacción laboral, los puntos cinco y seis: compatibilidad entre la persona y el puesto y la genética. Con respecto al punto de la genética, Robbins (2009) afirma que cuando mucho 30% de la satisfacción del individuo puede explicarse por la herencia.

El autor afirma que las corporaciones importantes que tienen la visión para permanecer en su negocio, deben tratar bien a sus empleados y agrega que si el personal está comprometido con la empresa y se le toma en cuenta, será más productivo.

Robbins (2009) También se afirma que “el ambiente laboral es importante y necesariamente se refleja en la calidad de la atención que el empleado da a los clientes” (p. 76). Asimismo relaciona “el ambiente de trabajo y las desmotivaciones de los empleados de las empresas” (p. 87).

Rivera, (2007) sostiene que:

“si trabaja en un ambiente adecuado, donde no sufra los temores comunes de un trabajador y no exista nada que le restrinja su desarrollo, entonces el empleado sentirá satisfacción al realizar su trabajo. Invertir en el talento y satisfacción de la gente es el camino para alcanzar las metas de la institución , así como el desarrollar en los empleados la visión de largo plazo, el trabajo en equipo, el compromiso y la lealtad lo que aumenta la rentabilidad de la empresa” (p. 54).

Según Sandoval, (2007) “Un empleado que trabaja feliz, rinde más, pues la gente da más de sí cuando se siente motivada y reconocida” (p. 165) asimismo afirma que:

“las compañías crecen gracias a su gente, pero de nada sirve contar

con colaboradores entregados si no se les da las herramientas y el espacio adecuado para desarrollarse. Y agrega que los empleados son personas, con calidad de vida, que necesitan ser motivados para desarrollarse como tales, para que esta satisfacción pueda hacer prosperar la empresa” (p. 216).

De lo anterior se deduce que un buen lugar de trabajo trae como resultados el aumento de la productividad y lealtad de los empleados y eleva la rentabilidad de la empresa. Las compañías que invierten en crear un buen ambiente de trabajo gozan de beneficios como baja rotación de personal y menos gastos por ausentismo.

Investigaciones relacionadas con la satisfacción laboral

Son diversos los resultados de las investigaciones concernientes a la satisfacción laboral, como diversas son las perspectivas con las que se abarca el tema. Hay numerosas investigaciones sobre la satisfacción en el trabajo en trabajadores de la salud, en organizaciones de negocios y también algunas investigaciones hechas entre los directores.

Vargas (2007) Sostiene que lo primero que debe hacer cualquier empresa es “determinar cómo está su lugar de trabajo, en especial el de sus empleados y agrega que las empresas que se ocupan de las necesidades de los empleados tienen un mejor desempeño” (p. 38).

Con respecto a la parte afectiva y emocional, la satisfacción laboral contribuye a tener humor positivo cuando se va a la casa. La satisfacción en el trabajo es una excelente extensión de la personalidad, porque los individuos varían en sus respuestas a la misma situación laboral (Spector, 2005).

Las amistades y relaciones positivas entre los empleados también son significativas para mejorar la satisfacción laboral. Otro estudio mostró que:

“el efecto de ánimo en la satisfacción de trabajo depende de la extensión del apoyo de los compañeros de trabajo y del apoyo de supervisores, mientras que el control estricto del trabajo por parte de superiores provocaba una disminución en la satisfacción laboral” (Shimazu, y Odahara, 2004, p. 179).

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del ser humano en el trabajo. La independencia en el trabajo, referida a libertad para laborar, también influye en la satisfacción laboral. La satisfacción laboral está relacionada con la ejecución del trabajo. La satisfacción laboral también afecta la satisfacción de vida, así como el humor manifestado después del trabajo

El género también se considera como parte de los factores que afectan la satisfacción laboral. Un estudio hecho en Kuwait reveló que los hombres tenían una más marcada satisfacción en el trabajo y optimismo que las mujeres, y tanto hombres como mujeres mostraban pesimismo y síntomas psicossomáticos por causa de su trabajo (Al-Mashaan, 2003). Además, al ser las mujeres más vulnerables al acoso sexual, revelaron que ser víctimas disminuía su satisfacción laboral (Lapierre, Spector y Leck, 2005).

Teorías relacionadas con la satisfacción laboral

Según Salazar (2012) los trabajos de investigación sobre satisfacción laboral suelen desarrollarse bajo alguno de los siguientes marcos teóricos:

La teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg constituyen el primer marco teórico de la satisfacción laboral. Maslow y Herzberg pretenden explicar la satisfacción en términos de necesidades que deben ser satisfechas, condiciones laborales que han de proporcionarse y valores que deben cultivarse en el medio laboral.

El segundo marco teórico incluye teorías de proceso o de discrepancia de

satisfacción laboral, que tratan de explicar cómo las categorías de diversas variables (expectativas, valores, necesidades, etc.) se relacionan o combinan para generar satisfacción. En este marco entran la teoría de satisfacción de necesidades de Porter, la de los incentivos contribuciones de March y Simon y la de sustracción y multiplicación de modelos de satisfacción laboral de Vroom.

En el tercero se encuentran los modelos situacionales de satisfacción laboral, que intentan explicar cómo diversas categorías de variables (características de tareas, características organizacionales e individuales) se combinan para relacionarse con la satisfacción laboral. En este modelo se encuentran la teoría de ocurrencias situacionales de satisfacción laboral de Quarstein y colaboradores y la de los predictores de satisfacción laboral de Glisson y Durick.

Estudios realizados por Frederick Herzberg y sus colaboradores en 1959, (citados en Robbins, 2009 y Furnham, 2011), clasifican los factores que influyen en la satisfacción laboral en dos categorías:

Factores intrínsecos o motivadores (factores internos), que incluyen el nivel de agrado por el trabajo director, la autoestima y el involucramiento en roles familiares y hogareños

Factores extrínsecos o de higiene (factores externos), que incluyen el reconocimiento de logros, la equidad en el trato laboral, las condiciones laborales y la supervisión (prácticas administrativas).

La presente investigación se desarrolla dentro del primer marco teórico al explicar la satisfacción laboral en términos de necesidades que deben ser satisfechas, condiciones laborales que han de proporcionarse y valores que deben cultivarse en el medio laboral.

Percepción del trabajo en sí mismo

Se define como la opinión de las autoridades sobre el estímulo y la satisfacción personal que recibe al ejercer las actividades propias de su labor. La percepción laboral es un proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales a fin de darle un significado al ambiente de trabajo (Delgado, 2013). Quienes consideran al trabajo algo penoso y lo llevan a cabo con complaciente ignorancia, sin realizar esfuerzos por mejorar, lo verán como una carga (White, 2007). La satisfacción laboral está relacionada también con la ejecución del trabajo (Skibba y Tan, 2004).

Autoestima

Se define como la actitud que presenta a la autoridad hacia su persona, que refleja el sentido de valía personal que tiene hacia sí mismo. Robbins (2009) afirma que la autoestima está relacionada con la satisfacción laboral.

Según Delgado (2013) las personas con autoestima alta mantienen optimismo ante el fracaso, lo cual les asegura éxito en el trabajo y mayor satisfacción laboral. Aseguran que la autoestima es un indicador importante de la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo.

Factores externos relacionados con la satisfacción laboral

Los factores extrínsecos o higiénicos (factores externos) son las condiciones de trabajo que determinan la satisfacción laboral, según Herzberg (1959, citado en Robbins, 2009), en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Para la presente investigación se enumeran los siguientes.

La satisfacción laboral desde el punto de vista organizacional

La satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples variables en el

escenario del trabajo. La persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si la tarea es muy sencilla y rutinaria. Se pueden identificar otras variables asociadas a la tarea y su satisfacción por ejecutarla. Entre otras: la relación con el supervisor, relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, criterio propio para tomar decisiones, estímulos visuales del ambiente, decoración, nivel e intensidad de la luz, autonomía, cohesión de grupo y centralidad del trabajo.

La diversidad de variables no propende a que se pueda lograr una definición concreta sobre lo que operacionalmente podemos entender por satisfacción laboral. Para (Maslow1954, citado por Dunnette (2009) se resaltan las necesidades humanas y considera la satisfacción laboral como una mera respuesta de naturaleza afectiva. Es decir que podemos ubicar la satisfacción laboral en tres áreas: como una emoción, como una necesidad o como un afecto.

Lo que sería central es la interpretación particular que cada empleado formula sobre su afán de satisfacción, ya que lo puede recibir como algo agradable. En las últimas décadas se ha visto la satisfacción en el trabajo como una serie de actitudes respaldadas por ciertos estilos de vida que son propulsores de una mayor producción.

Estudios realizados al respecto han demostrado que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción en el trabajo y una higiene mental más saludable (Pérez, 2004)

En el aspecto empresarial otro investigador que implantó cambios significativos lo fue (Fayol, 1949 citado por Dunnette (2009). Este estableció que los factores como el mejoramiento en el ambiente, métodos de trabajo, períodos de descanso y menos horas de trabajo eran medios para reducir la fatiga y la monotonía. Incluyó mayores salarios, mediante el sistema de incentivos financieros, mejores relaciones del trabajo y manejo adecuado de solución de problemas, tanto situaciones internas como externas que afectaban a los trabajadores. Se encontró con esto que fortalecían las actitudes positivas hacia el

trabajo.

De manera que quedó establecido que el fenómeno del trabajo va más allá de realizar unas tareas. Fayol en sus investigaciones y al presente se sostienen como parte de la satisfacción laboral. Las características positivas tales como: condiciones placenteras del trabajo y en particular, las que enriquecen ese trabajo hace que la tensión laboral se perciba como menos agobiante. En cambio, las características de insatisfacción en el ambiente de trabajo crean tensión.

Entre esas características se encuentran el aburrimiento, la frustración y el cansancio producto del ambiente laboral. McCormick & Igen (2008) sostienen que la satisfacción laboral va a establecerse mediante la diferencia entre lo que la persona desea y la remuneración que realmente recibe, reduciendo la variable a una de orden económico. Este modo de evaluación es conocido como la teoría de comparación de procesos.

En la medida que las tareas sean interesantes y ofrezcan oportunidades de aprendizaje se activa la satisfacción laboral. También la aceptación de responsabilidades, las oportunidades de promoción, la supervisión y compañerismo, relación entre el supervisor y empleado y entre los compañeros de trabajo impactan en la actitud hacia la satisfacción laboral. Estas han sido identificadas como características dentro del mundo del trabajo, (Dunnette, 2009).

De otro lado, contrario a la teoría de procesos se propone la teoría de equidad que en términos generales formula que los individuos se van a sentir o no satisfechos en concordancia con la comparación de otras personas. Es decir que la satisfacción va a ser el resultante de la percepción de equidad y la insatisfacción vendría como consecuencia de una percepción donde la equidad esta ausente.

Este enfoque advierte que si hay una sobre recompensa podría generar sentimientos de culpa y si por el contrario hay una baja recompensa podrían surgir sentimientos de injusticia. De ahí la importancia de lo equitativo. Se

encuentran investigadores como (Herzberg 1959, citado por Dunnette (2009) que puntualizan los factores externos como fuentes de insatisfacción. Para este autor las insatisfacciones surgen mayormente del ambiente del trabajo, no es producto de variables internas.

El trabajo para Gamboa (2010) es: “una actividad humana productiva de bienes y servicios que permite la satisfacción de necesidades como también es un medio de la realización humana cuando la actividad personal y vocacional coinciden”. Se comienza a percibir cuando los factores extrínsecos e intrínsecos se toman como determinantes para investigar la satisfacción laboral como una preocupación no sólo a nivel productivo, sino a nivel humano.

De otro lado, las empresas toman forma administrativamente eficiente cuando el francés Fayol establece unos principios gerenciales de naturaleza universal y divide la parte gerencial en cinco aspectos que son fundamentales: la planificación, organización, dirección, coordinación y control. Estos aspectos aún hoy están vigentes. Las aportaciones de estos científicos, (Dunnette (2009), de la conducta humana y de las relaciones laborales demostraron que los cambios en las condiciones físicas y en los incentivos producían resultados significativos.

Teoría la condición de trabajo

Según Van Scotter (2000), la satisfacción laboral constituye un antecedente relevante del desempeño contextual, debido a que su componente afectivo, dispone al individuo a actuar en pro de la organización. La condición de trabajo, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la OIT. A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países y en el nuestro, muchos trabajadores aun ganan poco y tienen dificultad para hacer frente a las necesidades básicas. (p.24)

Teoría la motivación en el trabajo

Bravo (2005) engloba en los seres humanos, tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios (p.86)

Teoría jerarquía d necesidades Abraham Maslow

Según Córdón (2006), las necesidades del ser humano, según esta teoría, pueden agruparse en cinco categorías: necesidades fisiológicas (tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo), necesidades de seguridad (protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios), necesidades sociales o de afiliación (pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto), necesidades psicológicas o del ego (estimación propia y de otros) y necesidades de autorrealización (desarrollo pleno de la personalidad). Cuando las necesidades que en un momento son motivadoras comienzan a ser satisfechas de manera regular, el individuo comienza a estar motivado por las necesidades del siguiente orden y generará un clima organizacional. (p.18)

Teoría X y Teoría Y

Según Romero (2005) los planteamientos de McGregor pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y. el primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. Es la Teoría X, como lo indico anteriormente, que los trabajadores

son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista, llamada Teoría Y, según la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano. (p. 56-57)

Teoría la Motivación Higiene de Herzberg

Según Corvalan (2010), los factores higiénicos o preventivos son el salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización, evitan la insatisfacción pero no producen motivación o satisfacción. Los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) si producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos están funcionando aceptablemente. De esta forma, si no están funcionando adecuadamente, ninguno de los factores, el individuo se encontrara totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales). Solo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente (p.324)

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensión Condiciones de trabajo

El concepto condiciones de trabajo es bastante amplio y se encuentra relacionado con el entorno en que se trabaja, abarcando lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo en general. En ese sentido, su impacto se reflejará en la calidad de vida del trabajador a través de su indicador satisfacción del trabajador

Robbins & Judge, (2013), lo define como:

El conjunto de variables para la realización de una tarea en un entorno determinado, se podría considerar los elementos físicos, materiales normativos, desempeño laboral y la relación con las autoridades. (p. 32).

Navarro, (2008), señala que:

En su aporte al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana, señala son condiciones de trabajo todos aquellos elementos que se sitúan en el entorno al trabajo, el conjunto de factores que lo envuelven. Bajo este enfoque, la cantidad de aspectos que pueden ser considerados condiciones del trabajo es prácticamente interminable. Así, el término “ambiente o entorno de trabajo”, parece casi sinónimo del anterior. (p.16)

Robbins & Judge, (2013), establece que:

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones. Sostiene además que

en la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. (p.1)

Por su parte, Robbins & Judge, (2013) señala que:

Las condiciones de trabajo son definidas como el conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo y que pueden afectar la salud física, mental del trabajador y su conducta, diferenciando el amplio conjunto de propiedades en condiciones del trabajo del puesto-ambiente físico, psicosocial, contenido y organización del trabajo, aquellos aspectos que inciden en la salud integral del trabajador influyen sobre sus facultades intelectuales, y condiciones de trabajo de una empresa, aspectos organizacionales, infraestructurales, asistenciales y sociales que propician el desarrollo del trabajador y la promoción de su bienestar integral. (p.48).

Dimensión Beneficios económicos:

Robbins & Judge, (2013), define:

Los beneficios económicos son uno de los resultados de la empresa excelente, pero tener clientes fidelísimos, trabajadores motivados e implicados en el proyecto empresarial y una sociedad que también se vea favorecida por el mismo, son también resultados del todo necesarios y de los que depende en gran medida el desarrollo de la empresa a medio y largo plazo. Alcanzarlos requiere que la cultura organizacional esté sustentada por valores, y que el liderazgo de la dirección y de toda la línea jerárquica los materialice mediante la sistematización de un conjunto de actuaciones basadas en la comunicación, la cooperación y el aprendizaje continuo. (p.1)

La ética del trabajo, asociada a una política eficaz de prevención de riesgos laborales y el consecuente reconocimiento del valor de las personas, no es un

mero código de normas de conducta, y aunque para algunos pueda parecer paradójico, es la base para que la empresa siga ganando dinero y desarrollando los elementos neurálgicos que constituyen su corazón y así pueda adaptarse a las extraordinarias exigencias de la competitividad y de un mercado en continuos cambios.

Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos. Por supuesto, las maneras de crear ambientes positivos y la diversidad de factores implícitos son tan amplias que los investigadores se han visto con serios problemas para "objetivizar" sus resultados. No obstante, la evidencia inclina la balanza a que las relaciones que establecen los jefes con sus colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional/satisfacción laboral/productividad.

Dimensión Oportunidades de Desarrollo

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

En palabras de Ballesta (2013):

Para un profesional de cualquier generación, perfil y función, suele ser muy gratificante el hecho de tener acceso a oportunidades únicas de crecimiento personal y de desarrollo profesional, que aparte de facilitar el despliegue de su genuino potencial, favorecen la construcción de una afectividad positiva, hacia una empresa, a la que le importa su crecimiento y bienestar.(1)

Dimensión Supervisión

Para Robbins & Judge, (2013):

El término supervisión, por su naturaleza es de índole observacional; según su etimología significa “mirar desde lo alto”, hace referencia al proceso de llevar de manera regular, un registro de actividades y movimientos que se realizan en un proyecto o programa. Es también, un proceso de acumulación de información que se lleva a cabo de forma rutinaria, sobre todos los aspectos de un proyecto, conlleva un debido control de los procesos que van presentando las actividades de un proyecto, en el cual interviene de manera esencial, los procesos de observación sistemática e intencionada en donde se aplique constancia, dedicación, perseverancia y continuidad. (p.1)

Según Amundarain (2011), la supervisión:

Exterioriza que en lo que respecta a los individuos que revelan una conducta de hostilidad, estos se resienten de la autoridad y a ellos va dirigida la supervisión autocrática, que trata de canalizar los impulsos agresivos, tratando de dirigir esta tipología de trabajadores, hacia objetivos constructivos y favorables. Debido a que los mismos requieren de una orientación y dirección que demuestre firmeza y dominancia. (p.1)

Perspectiva Teórica

El estudio se sustenta bajo el modelo teórico de Anzola, clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra (2003)

La variable de estudio se operacionaliza a partir de sus dimensiones: Potencial Humano, Diseño de la Organización, Cultura Organizacional y

Autonomía con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

El estudio se sustenta bajo el modelo teórico de Robbins & Judge, desde esa perspectiva, la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos, (2013)

La variable de estudio se operacionaliza a partir de sus dimensiones: Condiciones de Trabajo, Beneficios Económicos, Oportunidades de desarrollo y Supervisión con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

1.3. Justificación

La realización del estudio se justifica en la medida que los datos obtenidos van a contribuir al conocimiento del clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo bajo el régimen de Contrato Administrativo de Servicios en el Registro de Propiedad vehicular, e informar acerca del estado actual de la problemática institucional con la finalidad de presentar recomendaciones que conlleven a la mejora de la Institución en el ámbito laboral y lograr que los trabajadores se sientan satisfechos con su labor, se identifiquen, permitiendo con ello cumplir los objetivos institucionales.

Justificación Metodológica

En cuanto al factor metodológico, la presente investigación precisará conclusiones y recomendaciones que servirán como fuente para la implementación de actividades orientadas a mejorar el bienestar del personal administrativo, así como base para futuras investigaciones sobre las dimensiones del clima organizacional que guarden relación con la satisfacción laboral en las demás instituciones registrales.

Justificación Económica

Es importante económicamente porque se fundamenta en la necesidad de evaluar, anticipar o ponderar las alternativas en la toma de decisiones. Realizar una investigación demanda tiempo y espacio, ello implica un compromiso de precisión y responsabilidad que conlleva examinar cuidadosamente la realidad organizacional y detectar los factores de interacción relevantes tanto para el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Justificación Social

El ambiente donde la persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa conforman un clima organizacional que puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, es importante la expresión personal de la percepción que los trabajadores se forman de la institución a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

1.4. Problema

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos se encuentra sumida en un proceso de modernización, conforme lo establece la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, por lo que viene pasando

por diversos cambios en la gestión del talento humano, como es en el caso del Registro de Propiedad Vehicular.

De conformidad con el Art. 2 del Reglamento de Inscripciones del Registro de Propiedad Vehicular, éste registro forma parte del Registro de Bienes Muebles a cargo de los Órganos Desconcentrados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). La importancia de esta Institución es que en él se registra la inmatriculación, cambios de características, transferencias de propiedad, gravámenes de todo vehículo destinado a circular por la red vial que pertenezca al Sistema Nacional de Transporte Terrestre (SNTT).

El Registro de Propiedad Vehicular cuenta con trabajadores nombrados (CAP), trabajadores bajo el Régimen Laboral del D. Leg. N° 1057 (CAS) y practicantes. El mayor grupo humano que labora en el Registro de Propiedad Vehicular está conformado por aquellos con Contrato Administrativo de Servicios, quienes prestan servicios a favor de esta Entidad Pública de manera dependiente, sin que ello implique un vínculo laboral con la Entidad, cuyos beneficios y obligaciones se encuentran delimitados por el Decreto Legislativo N° 1057, de los cuales se desprenden que deben laborar en adecuadas condiciones de trabajo, reconociéndose las labores que realiza, entre otros factores, a la par de trabajar bajo un buen Clima Organizacional, que es uno de los temas principales en el ámbito laboral, ya que de ello deriva el rendimiento y la productividad de los trabajadores. Un mal clima organizacional conlleva a estrés laboral, aumento de los índices de errores y escaso compromiso con las labores a desempeñar hasta llegar a la renuncia y migración a otros centros laborales que satisfagan sus expectativas. De ahí la constante búsqueda de las empresas e instituciones por establecer ambientes que favorezcan el buen clima laboral y que permitan que los trabajadores obtengan satisfacción laboral desprendiendo lo mejor de sí.

En ese sentido, el objetivo principal del presente trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima en el presente año a fin de evitar

mayores consecuencias negativas en la Institución y en la seguridad jurídica del Estado.

Asimismo, Univo (2012), define la problemática como:

El no contar con un clima organizacional que reúna las condiciones que satisfagan las expectativas del personal que labora en una organización, ha dado lugar a que en los últimos años exista desmotivación en los empleados, deterioro de las relaciones interpersonales, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía al trabajo, inestabilidad emocional, pérdida de valores éticos y morales, desconfianza y falta de compañerismo, entre otros; aspectos que perjudican no solo el ambiente laboral interno, sino la prestación de servicios a la población y la imagen institucional. (p.28).

Entre los factores que se consideran influyen para que se dé la situación expuesta anteriormente están: los económicos, educativos, administrativos y motivacionales; razón por la que se consideró importante realizar la presente investigación a fin de contribuir a la solución de la problemática existente. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional repercute en la satisfacción laboral.

1.4.1. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?

Problemas específicos

Problemas Específico1

¿Qué relación existe entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?

Problemas Específico 2

¿Qué relación existe entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?

Problemas Específico 3

¿Qué relación existe entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?

Problema Especifico 4

¿Qué relación existe entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hipótesis específica 4

Existe una relación significativa entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo Específico 1

Determinar la relación que existe entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación que existe entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación que existe entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Para este estudio se identificaron las siguientes variables

Variable 1 Clima Organizacional

El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra (Anzola, 2003).

La definición operacional del clima laboral a partir de sus dimensiones: Potencial Humano, Diseño de la Organización, Cultura Organizacional y Autonomía con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

Variable 2 Satisfacción Laboral

A decir de Robbins & Judge, (2013) Desde esa perspectiva, la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos

La definición operacional de la variable Satisfacción Laboral a partir de sus dimensiones: Condiciones de Trabajo, Beneficios Económicos, Oportunidades de desarrollo y Supervisión con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario de 15 ítems.

2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Operacionalización de la variable Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rangos
Potencial Humano	Liderazgo		Totalmente en	
	Innovación	1, 2	Desacuerdo (1)	
	Recompensa	3, 4		Muy favorable
Diseño Organizacional	Estructura	5, 6	En Desacuerdo (2)	(56-75)
	Toma de decisiones		Ni de acuerdo ni en	Favorable
	Comunicación organizacional	7, 8, 9, 10	desacuerdo (3)	(36-55)
Cultura de la Organización	Identidad	11, 12	De acuerdo (4)	Desfavorable
	Cooperación	13		(15-35)
	Motivación	14	Totalmente de	
Autonomía	Grado de Libertad	15	acuerdo (5)	

Fuente: Elaboración propia del Marco Teórico

2.2. 1. Operacionalización de la variable

Tabla 2

Operacionalización dla satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Nivel y Rangos
Condiciones de Trabajo	Condiciones físicas	1, 11, 13	Muy Insatisfecho (1)	Muy Satisfecho
	Estructura			(56-75)
	Jornada laboral		Insatisfecho (2)	
Beneficios económicos	Salario	7, 15		Satisfecho
			Ni Satisfecho ni Insatisfecho (3)	(36-55)
Oportunidades de desarrollo	Reconocimiento	4, 8		
	Promoción	10, 14	Satisfecho (4)	Insatisfecho
Supervisión	Grado de Libertad	2, 5, 6, 12	Muy satisfecho (5)	(15-35)

Fuente: Elaboración propia del Marco Teórico

2.3. Metodología

Se denomina metodología al estudio de los métodos de investigación, que serán desarrollados en el proceso de investigación.

La metodología de la investigación supone la sistematización, es decir, la organización de los pasos a través de los cuales se ejecutará una investigación científica. No es posible concebir la idea de investigación sin pensar de manera casi automática en la serie de pasos que debemos cumplir para otorgar seriedad, veracidad y cientificidad a dicha investigación; en las siguientes puntos se detallan los aspectos que comprende.

2.4. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es de tipo básica ya que contribuye al conocimiento científico, al respecto se encontró que: “Dentro del enfoque cuantitativa, la calidad de una investigación se encuentra relacionada con el grado en que se aplique el diseño tal como fue preconcebido” (p, 136)

De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre variables.

2.5. Diseño de investigación

Diseño No experimental - Transversal – Descriptivo correlacional

Asimismo, Hernández, Fernández, Baptista (2010) define a los Diseños no experimentales como: “estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p, 205).

Esta investigación es de diseño no experimental-transversal.

No experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo de experimental dentro de la comunidad educativa, no existe una variable dependiente a la cual se va manipular.

Es Transversal, Asimismo Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que: “Recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p, 289)

De ahí que en este estudio se analiza a los actores administrativo del como es el Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, dicho estudio se realizó en un mismo momento. El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema.

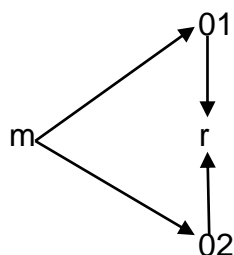


Figura 1: Esquema del diseño de investigación.

Dónde:

M: Es la muestra con lo cual se realizará el estudio.

O1: Indica la medición a la variable (Clima organizacional)

O2: Indica la medición a la variable (Satisfacción laboral)

El objeto de estudio se analizó en base a la realidad del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

La población se considera a todo el personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Que en su conjunto son un total de 126 administrativo entre varones y mujeres al respecto Hernández (2010, p. 239) define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, definiéndose como una población finita.

2.6.2. Muestra

La muestra fue 126 administrativos bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, tomado de manera no probabilística, Hernández (2010, p. 207), afirma que “la muestra es esencia de un subgrupo de la población” se aplicó en consecuencia del muestreo censal, debido a que los sujetos constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con la totalidad de población.

Unidad de análisis

Rojas (2002), indica que la unidad de análisis es el elemento del que se obtiene la información fundamental para realizar la investigación; en el trabajo la unidad de análisis fue los administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, porque fueron ellos quienes brindaron datos sobre los ítems de cada variable.

Criterios de inclusión

Ser personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 2014.

Personal administrativo, que asistieron el día de la encuesta

Criterios de Exclusión

No ser personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057

Personal administrativo, que no asistieron el día de la encuesta

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

En el estudio se hizo uso de la técnica de la Encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario.

En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al (2010) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajó con un total de 126 trabajadores.

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos denominados cuestionario tipo escala con ítems a ser respondido de acuerdo a sus percepciones dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de Operacionalización de las variables. El instrumento de medición del Clima Organizacional fue aplicado a los sujetos de la muestra para medir el nivel de percepción y el otro instrumento satisfacción laboral fue aplicado a los mismos sujetos para medir el nivel de Satisfacción laboral del personal administrativo.

La encuesta, al respecto, Quintero, (2009, p.4), indica: “Consiste en formular una serie de preguntas recogidas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado y reflejado mediante estadísticas”.

Instrumentos

Falcón y Herrera (2005). “Se refieren al respecto que se entiende como técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada mediante un instrumento de recolección de datos”. (p.12)

Encuesta

Cantin, (2009). “La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”.

Instrumento

Variable 1: Clima organizacional

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Prueba Cuestionario del Clima organizacional.

Autor: Samura Milagros Cacho Gutierrez

Año : 2014

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el Clima organizacional del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Población: 126

Lugar: Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Número de ítem: 15

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Escala de Medición: Totalmente en Desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

Escala: de Likert

Niveles	Rango
Muy favorable	(56-75)
Favorable	(36-55)
Desfavorable	(15-35)

Instrumento

Variable 1: Variable satisfacción laboral

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Prueba Cuestionario de la satisfacción laboral.

Autor: Samura Milagros Cacho Gutierrez

Año: 2014

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Duración : Aproximadamente 30 minutos

Aplicación : Individual

Lugar : Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Contenido : Cuestionario de 15 preguntas.

Escala de Medición: Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Totalmente Satisfecho.

Niveles	Rango:
Muy Satisfecho	(56-75)
Satisfecho	(36-55)
Insatisfecho	(15-35)

Validez y Confiabilidad

Para determinar la consistencia externa en relación lógica, el instrumento se someterá a juicio de expertos para ello se solicitará el aporte de expertos acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación.

Validez

Para determinar la validez en relación lógica el instrumento se someterá a juicios de expertos para ello se convocó o se solicitó el aporte de magíster y doctores acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación.

Se verifico que el instrumento fue construido de la concepción técnica desglosando en dimensiones, indicadores e ítems así como el establecimiento de su sistema de evaluación en base al objetivo de investigación logrando medirlo que realmente se indicaba en la investigación.

Tabla 3

Validez del instrumento Clima organizacional

Validador	Resultado
Mg. Yuri Omar Zelayarán Melgar	Aplicable
Mg. Liliana Silva Tapia	Aplicable
Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Tabla 4

Validez del instrumento Satisfacción laboral

Validador	Resultado
Mg. Yuri Omar Zelayarán Melgar	Aplicable
Mg. Liliana Silva Tapia	Aplicable
Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Tamayo (2007, p. 68), quien define que la obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. El estadístico utilizado es el alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. En este caso la prueba piloto se realizó en 15 usuarios.

Tabla 5

Confiabilidad cuestionario de Clima organizacional

	Alfa de Cron Bach	N° de elementos
Clima organizacional	0.844	15

Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cron Bach superiores a 0.90 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 6

Confiabilidad cuestionario de desempeño laboral

	Alfa de Cron Bach	N° de elementos
Satisfacción de usuarios	0, 881	15

Fuente: Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cron Bach superiores a 0.90 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se utilizará del programa SPSS V. 21, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Pearson y Rho Spearman.

Rho Spearman: “El coeficiente de correlación por rangos (ρ) es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series”. (Ávila, 2012, p.225).

Prueba hipótesis: Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los

fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p. (129).

Nivel de Significación: Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

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

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

2.9. Aspectos éticos

Se sugiere los siguientes principios:

Reserva de identidad de los trabajadores

Citas de los textos y documentos consultados

No manipulación de resultado.

III. Resultados

3.1. Descripción

Tabla 7

Distribución entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		fi	%
	Fi	%	Fi	%	fi	%		
Desfavorable	14	12%	3	3%	6	5%	23	19%
Favorable	10	7%	23	18%	17	13%	50	38%
Muy favorable	5	4%	18	13%	30	25%	53	43%
Total	29	23%	44	35%	53	43%	126	100%

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y la satisfacción laboral

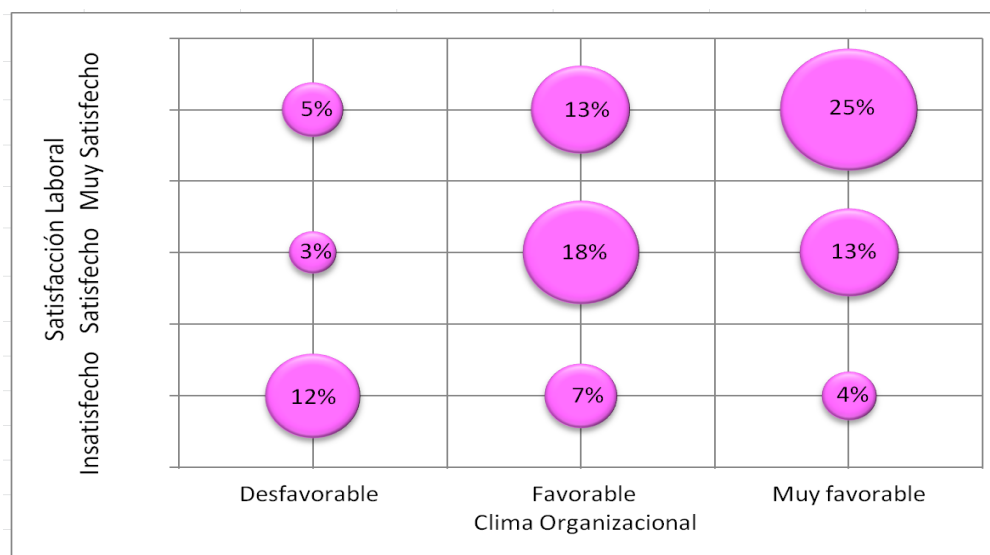


Figura 2. Diagrama de burbujas del Clima organizacional y la satisfacción laboral

Interpretación.

Como se observa en la tabla y figura; el clima organizacional en un nivel desfavorable, el 12% del personal administrativo percibe un nivel de Insatisfecho, por otro lado, el clima organizacional en el nivel favorable, el 18% del personal administrativo percibe un nivel satisfecho. Así mismo, el clima organizacional en un nivel muy favorable, el 25% del personal administrativo percibe un nivel Muy Satisfecho de la satisfacción laboral.

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo

Potencial humano	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Desfavorable	10	8%	5	4%	8	5%	23	18%
Favorable	12	9%	20	18%	12	9%	44	35%
Muy favorable	7	6%	19	14%	33	28%	59	48%
Total	29	23%	44	35%	53	43%	126	100%

Fuente: Cuestionario del Potencial Humano y la satisfacción laboral.

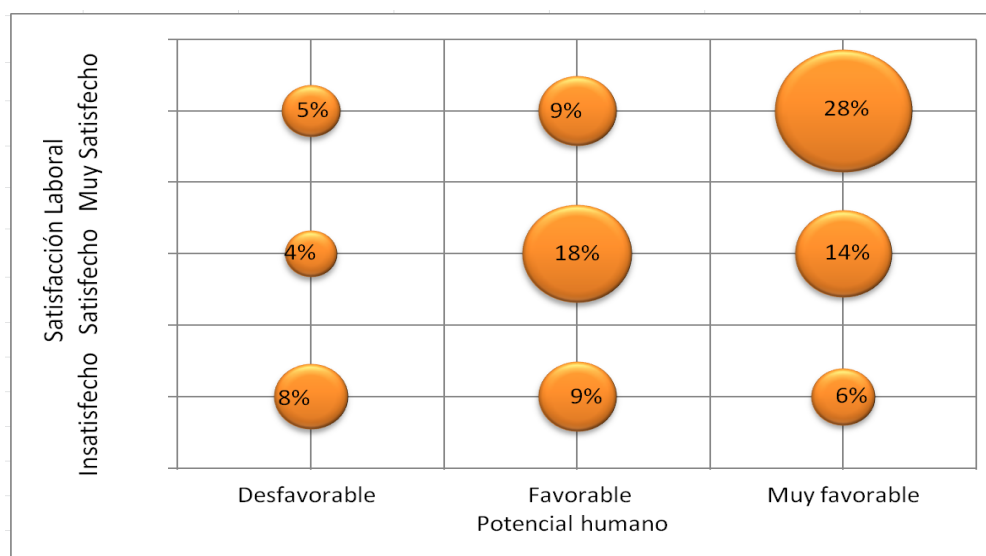


Figura 3. Diagrama de burbujas del Potencial Humano y la satisfacción laboral.

Interpretación.

Como se observa en la tabla y figura; el potencial humano en un nivel desfavorable, el 8% del personal administrativo percibe un nivel de Insatisfecho, por otro lado, el potencial humano en el nivel favorable, el 18% del personal administrativo percibe un nivel satisfecho. Así mismo, el potencial humano en un nivel muy favorable, el 28% del personal administrativo percibe un nivel Muy Satisfecho de la satisfacción laboral.

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo

Diseño Organizacional	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		fi	%
	Fi	%	Fi	%	fi	%		
Desfavorable	12	10%	6	5%	10	7%	28	22%
Favorable	10	7%	22	18%	12	10%	44	35%
Muy favorable	7	6%	17	13%	30	25%	54	43%
Total	29	23%	44	36%	53	42%	126	100%

Fuente: Cuestionario de Diseño Organizacional y la satisfacción laboral

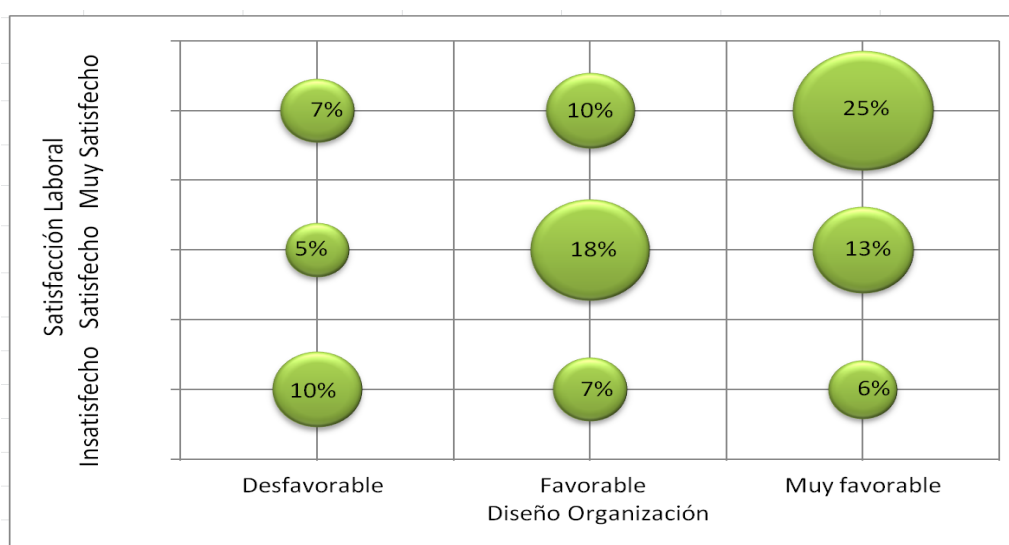


Figura 4. Diagrama de burbujas de Diseño Organizacional y la satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; el diseño organizacional en un nivel desfavorable, el 10% del personal administrativo percibe un nivel de Insatisfecho, por otro lado, el diseño organizacional en el nivel favorable, el 18% del personal administrativo percibe un nivel de satisfecho. Así mismo, el diseño organizacional en un nivel muy favorable, el 25% del personal administrativo percibe un nivel Muy Satisfecho de la satisfacción laboral.

Tabla 10

Distribución de frecuencias entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo

Cultura de la Organización	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		fi	%
	Fi	%	Fi	%	fi	%		
Desfavorable	15	13%	10	8%	8	7%	34	27%
Favorable	5	4%	20	18%	12	9%	38	30%
Muy favorable	9	6%	13	11%	32	27%	54	43%
Total	29	23%	44	35%	53	43%	126	100%

Fuente: Cuestionario de cultura de la organización y la satisfacción laboral

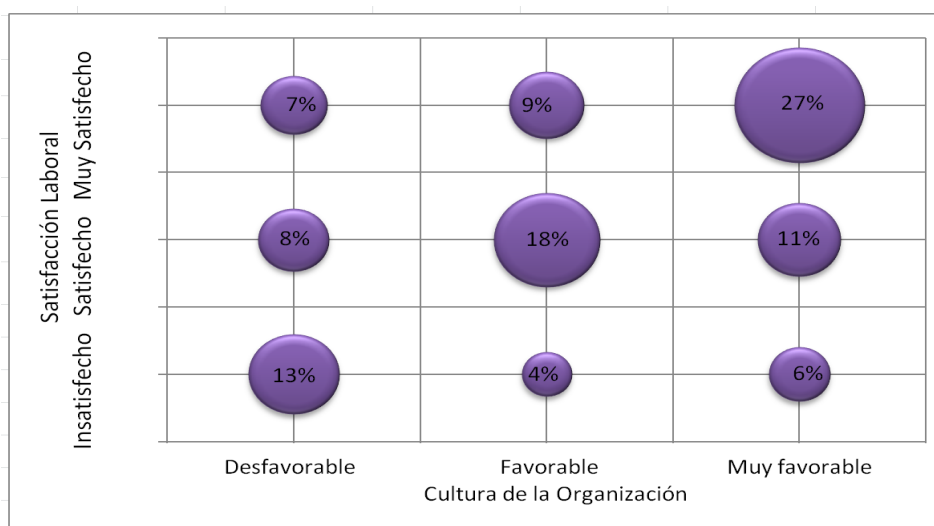


Figura 5. Diagrama de burbujas de cultura de la organización y la satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la cultura de la organización en un nivel desfavorable, el 13% del personal administrativo percibe un nivel de Insatisfecho, por otro lado, la cultura de la organización en el nivel favorable, el 18% del personal administrativo percibe un nivel de satisfecho. Así mismo, la cultura de la organización en un nivel muy favorable, el 27% del personal administrativo percibe un nivel muy satisfecho de la satisfacción laboral.

Tabla 11

Distribución de frecuencias entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo

Autonomía	Satisfacción Laboral						Total	
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Desfavorable	16	13%	12	10%	6	5%	36	28%
Favorable	6	5%	18	18%	14	12%	38	30%
Muy favorable	7	4%	14	12%	33	26%	52	42%
Total	29	23%	44	35%	53	43%	126	100%

Fuente: Cuestionario de autonomía y la satisfacción laboral

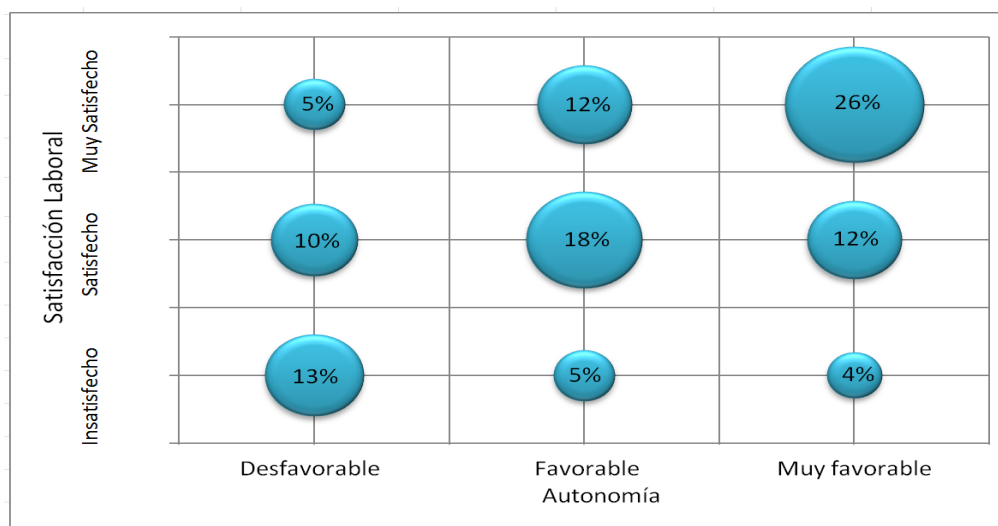


Figura 6. Diagrama de burbujas de autonomía y la satisfacción laboral

Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la autonomía en un nivel desfavorable, el 13% del personal administrativo percibe un nivel de Insatisfecho, por otro lado, la autonomía en el nivel favorable, el 18% del personal administrativo percibe un nivel de satisfecho. Así mismo, la autonomía en un nivel muy favorable, el 26% del personal administrativo percibe un nivel muy satisfecho de la satisfacción laboral.

Hipótesis general

Hipótesis Nula.

Ho. No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hi. Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Tabla 12

Correlación clima organizacional y la satisfacción laboral

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,504
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción Laboral	N	126	126
		Coefficiente de correlación	,504	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

En la tabla 12, se observa un coeficiente de correlación de $Rho=.504$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212).

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Nula

Ho. No existe una relación significativa entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hi. Existe una relación significativa entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Tabla 13

Correlación potencial humano y la satisfacción laboral

		Potencial Humano	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Potencial Humano	1,000	,572
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	,572	1,000
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	126

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

En la tabla 13, se observa un coeficiente de correlación de $Rho=.572$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el potencial humano y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212).

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula

Ho. No existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hi. Existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Tabla 14

Correlación diseño organizacional y la satisfacción Laboral

			Diseño Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,571
		Sig. (bilateral) N	.126	,000126
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,571	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000126	.126

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

En la tabla 14, se observa un coeficiente de correlación de $Rho=.571$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212).

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula

Ho. No existe una relación significativa entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hi. Existe una relación significativa entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Tabla 15

Correlación cultura de la organización y la satisfacción laboral

			Cultura de la Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura de la Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,514
		Sig. (bilateral) N	.	,000 126
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,514	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 126	.

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

En la tabla 15, se observa un coeficiente de correlación de $Rho=.514$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el cultura de la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212).

Hipótesis Específica 4

Hipótesis Nula

Ho. No existe una relación significativa entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Hi. Existe una relación significativa entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Tabla 16

Correlación autonomía y la satisfacción laboral

			Autonomía	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Autonomía	Coeficiente de correlación	1,000	,534
		Sig. (bilateral) N	. 126	,000 126
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,534	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 126	. 126

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

En la tabla 16, se observa un coeficiente de correlación de $Rho=.534$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el Autonomía y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212)

IV. Discusión

4.1. Discusión

En el trabajo de investigación titulada: Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

En cuanto a la Hipótesis General, Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima 2014, según la correlación de $Rho=.504$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212), Asimismo Salgado, Remeseiro, & Iglesias, (2006) concluye que cuanto más positivo se percibe el factor de relaciones interpersonales mayor satisfacción muestran los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral. También, que la percepción positiva de autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles correlacionan con todas las dimensiones de satisfacción, salvo con la satisfacción con el salario. Las restantes dimensiones de clima organizacional se muestran independientes de la satisfacción. Chiang, Salazar & Nuñez (2007) concluye que se encontró relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde $r= ,789$ con un $p<0,005$, por lo tanto a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

En cuanto a la Hipótesis específica 1, Existe una relación significativa entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, según la correlación de $Rho=.572$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma

que existe relación moderada entre el potencial humano y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212), nuestros resultados son avalados por Flores & Saavedra (2008), Asimismo los resultados de la variable satisfacción laboral en general, obtiene un 52,0% que se califica como de nivel medio o regular. En el factor denominado “significación de la tarea” fue del 47,0%, ubicándose en un nivel medio de satisfacción Laboral. Así mismo, en lo que respecta al factor “condiciones de trabajo” alcanzó el 60,0% que se califica como un nivel medio de satisfacción Laboral. Bravo. & Cárdenas (2005), concluye que el clima organizacional con el compromiso organizacional según el r de Pearson, se observó que el 51.5% de las veces en que aumenta el compromiso organizacional, puede ser explicado por un aumento en el clima organizacional. Por el método de Chi cuadrado, tomando la variable como discreta, solo se cumple la hipótesis en un 37.5% de las veces. Esto indica que no se puede llegar a ningún resultado conclusivo respecto a la asociación lineal para estas dos variables y por lo tanto no se puede asegurar el cumplimiento de la hipótesis planteada.

En cuanto a la Hipótesis específica 2, Existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, según la correlación de $Rho=.571$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212), por lo tanto nuestros resultados son avalados por Pelaes (2010) concluye que los resultados obtenidos, comprobaron la hipótesis planteada que existe relación significativa con las siete dimensiones del clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú (áreas relaciones interpersonales de 0.64; Estilo de dirección 0.81; Sentido de Pertenencia 0.62;

Retribución 0.56; Estabilidad 0.81; claridad y coherencia de la dirección 0.37; Valores colectivo 0.36 a medida que mejora estas dimensiones, mejora correlacionalmente la satisfacción del cliente, en cuanto a la Disponibilidad de Recursos obtuvo un puntaje de 0.07, no significativo. El autor concluye que: Comprobaron las siete Hipótesis Específica que plantearon que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. A medida que mejoran las siete dimensiones mejora correlacionalmente la satisfacción del cliente. Cortés (2009), concluye que el clima organizacional deben ser estudiados y analizados constantemente, con el fin de perfeccionarlas para poder lograr una alta motivación de los individuos y, con ello, una mayor eficiencia; sin embargo, hay que tomar en cuenta que el clima organizacional es un reflejo de la cultura de la organización.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, Existe una relación significativa entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, según la correlación de $Rho=.514$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212), lo anterior también es ratificado también por Sotomayor, (2013), concluyo que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional. Romero (2008), concluyo que más del 64% de los prestadores de servicios se encuentren satisfechos en general con respecto a su trabajado y lo que concierne a él. El 67% de los prestadores de servicio de salud se siente satisfechos con las actividades que realiza, con las relaciones profesionales en su

ámbito laboral, con la carga de trabajo asignado en su centro de trabajo, con presión que tiene durante la jornada laboral, con la capacitación y desempeño laboral. Asimismo, no se siente satisfecho con reconocimiento de sus superiores, con su remuneración económica, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centro de salud.

En cuanto a la Hipótesis específica 4, existe relación significativa entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, según la correlación de $Rho=.534$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación moderada entre la autonomía y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada. Bisquerra (2004, p.212). Al respecto, Salgado, Remeseiro e Iglesias (2006) sugieren que cuanto más positivo se percibe el factor de relaciones interpersonales mayor satisfacción muestran los empleados en todas las dimensiones de satisfacción laboral. También, que la percepción positiva de autonomía en el puesto y la claridad de normas y roles correlacionan con todas las dimensiones de satisfacción, salvo con la satisfacción con el salario. Las restantes dimensiones de clima organizacional se muestran independientes de la satisfacción. De igual manera, Cifuentes (2012), concluye que no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se haya asignados.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera: El Clima organizacional se relaciona directa ($Rho=0,504$) y significativamente ($p=0.001$) con la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

Segunda: El potencial humano se relaciona directa ($Rho=0,572$) y significativamente ($p=0.001$) con la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

Tercera: El diseño organizacional se relaciona directa ($Rho=0,571$) y significativamente ($p=0.001$) con la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

Cuarta: La cultura de la organización se relaciona directa ($Rho=0,514$) y significativamente ($p=0.001$) con la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

Quinta: La autonomía se relaciona directa ($Rho=0,534$) y significativamente ($p=0.001$) con la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es moderada.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera.** Propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo que el personal administrativo se sienta motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para lograr cumplir con los objetivos institucionales de la SUNARP.
- Segunda.** Implementar mayores políticas de capacitación, formación académica que permita incrementar los conocimientos a fin de que pueda el personal administrativo mejorar la labor encomendada.
- Tercera.** Propiciar mejores ambientes físicos, que sean adecuados, que brinden comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad y limpieza adecuada para el mejor desenvolvimiento de labores del personal administrativo.
- Cuarta.** Se debe difundir en la Institución, a todos los trabajadores y especialmente al personal administrativo los valores, la visión y misión institucional, así como los objetivos, políticas y proyectos que forman parte de la Institución Registral.
- Quinta.** Se recomienda que en forma periódica se realicen acciones de evaluación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral para poder conocer, corregir y reforzar sobre estos temas que son de vital importancia en toda Institución laboral

VII. Referencias bibliográficas

Referencias Bibliográficas

- Acosta, S. (1996). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I., (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis maestría, Universidad Católica del Perú, Lima - Perú.
- Amundarain, A. (2011). *La supervisión y la organización*. Programa de estudios corporativos Convenio UNESR – IUTIRLA. Maturín. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos17/supervision/supervision.shtml#ixzz2JldF3xte>. Revisado el 16 de Noviembre del 2014
- Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad externado de Colombia.
- Arias, L. (2008). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. (2da ed.) Madrid: Díaz de Santos.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Ávila, C., (2012). *Conceptos básicos de estadística*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/gomedin57/07-estadistica-basica#>
- Ballesta, O. (2013) *La satisfacción al compromiso del colaborador a la empresa más que una diferencia sutil*. Perú. Disponible en: <http://talentoenexpansion.com/2013/12/05/de-la-satisfaccion-al-compromiso-del-colaborador-a-la-empresa-mas-que-una-diferencia-sutil/> Revisado el 15 de Noviembre del 2014

- Barón, M. (2006). *Análisis de las experiencias de dos organizaciones en su objetivo de incorporar la dimensión del manejo de conflictos en la cultura organizacional*. Tesis Universidad de los Andes. Facultad de Administración.
- Barroso, P. (2004). *Dimensiones del clima organizacional*. Caracas: Instituto Nacional de Canalizaciones - Dpto. de RRHH.
- Bartle, P. (2011). *La naturaleza de la supervisión y la evaluación. Definición y propósito*. Colectivo de Potenciación Comunitaria 2007. Disponible en: <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whts.htm>. Revisado el 17 de noviembre del 2014.
- Bravo, M. & Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios y asesoría*. Tesis de magister, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Cabrera, G. (1999). *Clima organizacional de las empresas chilenas*. Revista de Psicología Social e Institucional, 1 (2).
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chiang, M. Salazar, C. & Nuñez, A. (2007). *Clima Organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal*. Tesis de maestría. Recuperado de la página web <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>

- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I., (2009). *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Estudios Superiores de Monterrey.
- Chiavenato, I., (2009). *Gestión de Talento Humano* Tercera edición. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., (2011). *Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones*: Novena Edición. México: MC GRAW HILL.
- Cifuentes, A. (2012). *Satisfacción Laboral en enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de atención*. Tesis de magister, Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- Cordón, J. (2006). *La violación al principio de la estabilidad laboral en los cambios de gobierno municipal*. Tesis inédita. Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Cortés, N., (2009). *Diagnóstico del clima organizacional*. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana - México. Recuperado de: <http://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Corvalan, L. (2010) *Clima organizacional*. Recuperado de la página web <http://climaorganizacional.blogspot.com/2010/05/justificación.html>.
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (2009). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª. ed). México: McGraw-Hill.
- Delgado, M. (2013). *Factores predictores de la satisfacción laboral de los docentes adventistas que estudian por Verano en la Universidad de*

Montemorelos. En L. A. del Pozo Moras y J. Hidalgo Vázquez (Eds.). *Memorias* (pp. 163-211). Montemorelos, Nuevo León, México: Universidad de Montemorelos.

Dessler G (1993). *Organización y Administración: enfoque situacional*. México: Prentice Hall.

Dunnette, F (2009) *Planeamiento Estratégico Para Instituciones Educativas De Calidad*. 2008 Estrategias Metodológicas En La Evaluación Institucional.

Editorial Llamusa. S.A. de grupo Noriega editores, Balderas 95, México, DF. Tercera Reimpresión de la cuarta edición hecho en México. ISBN 968-18-5872-7.

Flores V. & Saavedra N. (2008) *Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Piura – Perú.

Flores, J. (1996). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.

Fondos, G. (2007). *Formación de formadores*. Tomo dos escenarios institucionales. Madrid – España.

Foutel, F. & Gneco, M. (2011). *La satisfacción laboral y las estrategias de aprendizaje en el personal administrativo del Hospital Hermilio Valdizán*. (Tesis) Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Furnham, A. (2010). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México. D.F. Editorial Alfa Omega.

Furnham, A. (2011). *Psicología organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.

- Galaz, F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos Mexicanos en una universidad estatal pública*. México.
- Galaz, J. F. (2012). *La satisfacción laboral de los académicos en una Universidad estatal pública: la realidad institucional bajo el lente del profesorado*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Baja California, México.
- Gamboa, R., (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, D., (2010). *Revista en Contribuciones a las ciencias sociales, Satisfacción Laboral*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccoss/09/dgv.htm>
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. (Tesis para optar el grado de magister) México. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Glen, F. (1976). *Psicología Social Das Organizacoes*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.
- Gómez, A. & D'onell, G. (2011). *Nivel de satisfacción laboral en banca y comercio*. Tesis de magister, Lima. Universidad Pontificia Católica, Lima Perú.
- Gonzales, G. (2006), *Habilidades directivas*. Mexico. Innova.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R/Fernández, C/Baptista, P (2010) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Insht., (2010). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf.
- Lapierre, L. M., Spector, P. E. y Leck, J. D. (2005). Sexual versus nonsexual workplace aggression and victims' overall job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(12). 155-169.
- Levin, Rubin, Balderas, Del Valle, Gómez. (2004) *Estadística para la Administración y la Economía*. 7ª. Edición. Ed. Pearson Prentice Hall.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978) *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Martin, M y Colbs. (1998). *Clima de trabajo y participación en las Organizaciones y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria*. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.
- Martin, M. (2000). *Clima del trabajo y organizaciones que aprenden*. España.
- McCormick & Igen (2008) *Cambios en la organización del trabajo docente. Consecuencias para los profesores*. *Revista Mexicana de investigación educativa*, 9(20). 183-197.
- MINSA., (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima-Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/metodologia_clima.pdf. Revisado el 15 de Noviembre 2014.
- Navarro, E., (2008). *Aportación al Estudio de la Satisfacción Laboral de los Profesionales Técnicos del Sector de la Construcción: una Aplicación*

Cualitativa en la Comunidad Valenciana. Universidad Politécnica de Valencia: España.

Onetto, L. (2008). *Clima educativo y pronóstico de violencia*. México. Novedosa educativa.

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) manual*. Editorial Cartolan E.I.R.L. Lima – Perú.

Palma, S., (2006). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima, Perú: Editoral y Comercializadora Cartolan EIRL.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*, Tesis de Doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Pérez (2004) *La Comunicación y las habilidades interpersonales en Administración, teoría y Práctica*. México: Prentice-Hall.

Porret, M. (2007) *Recursos Humanos dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. 3ra. ed. Madrid España Esic editorial. ISBN: 798-84-7356-369-1.

Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1ra ed.). Caracas, Panapo.

Rivera, M. (2007). *Empleados-asociados, todos ganan*. *Mundo Ejecutivo*, 336(18), 43-44.

Robbins S. y Coutler M., (2009). *Administración* Décima Edición. México: Pearson.

- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional* (8a. ed.). México: Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (DECIMO QUINTA ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México D.F.: Alfaomega.
- Romero, D. (2005). Diez teorías sobre motivación en el trabajo. Recuperado de <http://trabajoymotivacion.blogspot.com.es/2005/08/diez-teoras-sobre-motivacin-en-el.html>.
- Romero, N. (2008) “La Satisfacción Laboral de los prestadores de Servicio de Salud como un factor de calidad”. Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana región Xalapa, México.
- Salazar, A. L. (2012). *Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras Beliceñas al inicio del milenio 2002*. Tesis doctoral, Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- Salazar, J., Guerrero, J. & Mañedo, R. (2009). *Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales de la productividad laboral*. Editorial Ciencias Médicas, Lima.
- Salgado, J. Remeseiro, A. & Iglesias, E. (2006). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Peruana* Revista de ciencias empresariales. Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima Perú.
- Sandoval, N. (2007). Que “les brillen los ojos”. *Mundo Ejecutivo*, 336(18), 58-60.
- Sanmartín, N. (2002, Marzo). Los españoles son los europeos que dedican más tiempo de su vida al trabajo. *Cinco días*, 12.

- SEDEN (2006). Métodos estadísticos para enfermería nefrológica. Recuperado de http://www.seden.org/publicaciones_revistadet.asp?buscar=&id=122&datapageid=4&intinicio=1.
- Serna, H. (2009). *Gerencia estratégica, Planificación y Gestión: teoría y Metodología*. Colombia. Editores S.A.
- Shimazu, A., Shimazu, M. y Odahara, T. (2004). Job control and social support as coping resources in job satisfaction. *Psychological Reports*, 94(2), 449-456.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Skibba y Tan, (2004) La planificación de la enseñanza. *Sus principios*. México, Ed. Trillas.
- Sotomayor, F. (2013) *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú.
- Spector, P. E. (2005). Introduction: The dispositional approach to job satisfaction.
- Tamayo y Tamayo, M., (2007). *El proceso de la investigación científica*.
- Tito, P. (2005). *El potencial humano y los estímulos organizacionales*. Tesis para optar el grado de magister en Administración con mención en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú
- Toro, F. (2008). *El clima organizacional*. Perfil de empresas colombianas. Medellín. Cincel.
- Univo, (2012). *Clima Organizacional*. Recuperado de: http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/009602/009602_Cap1.pdf

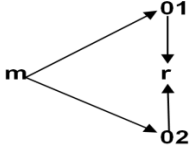
- Van Scotter, J. (2000), relación de tarea y performance contextual, satisfacción laboral, afectiva. *Revista de Recursos Humanos*.
- Vargas Hernández, I. (2007). El paraíso laboral sí existe. *Mundo Ejecutivo*, 336(18), 16-19.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Venutolo, G., (2009). *Condiciones de trabajo*. Recuperado de: <http://www.adimra.com.ar/index.do?sid=91&nid=1327>.
- Wexley K. Yuki, G.A. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA.
- White, E. G. de. (2007). *La educación*. México: Asociación Publicadora Interamericana.
- Zapata, A. (2007) *Cultura Organizacional Cali*, Colombia: Ediciones Universidad del Valle.

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problemas General ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014?</p>	<p>Objetivos General Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Local de la Provincia Mariscal Luzuriaga Ancash 2014.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Autonomía y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Hipótesis específicos Existe una relación significativa entre el Potencial Humano y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Existe una relación significativa entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Cultura de la Organización y la Satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Existe una relación significativa entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p>	VARIABLE 1: Clima Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
	Potencial Humano	Liderazgo Innovación Recompensa	1,2 3,4 5,6	Totalmente en Desacuerdo (1) En Desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)		
	Diseño Organizacional	Estructura Toma de Decisiones Comunicación Organizacional	7 8 9,10			
	Cultura de la Organización	Identidad Cooperación Motivación	11,12 13 14	Muy favorable (56-75)		
	Autonomía	Grado de Libertad	15	Favorable (36-55) Desfavorable (15-35)		
				VARIABLE 2: Satisfacción laboral		
Dimensiones	Indicadores	Ítems / Índices	Niveles o rangos			
Condiciones de trabajo	Condiciones Físicas	1 11 13	Muy Insatisfecho Insatisfecho (2) Ni Satisfecho ni Insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)			
	Estructura Jornada Laboral					
Beneficios económicos	Salario	7,15	Muy Satisfecho (56-75) Satisfecho (36-55) Insatisfecho (15-35) Bajo (25 – 58)			
Oportunidades de desarrollo	Reconocimiento Promoción					
Supervisión	Grado de Libertad Relación interpersonal	4, 8 10, 14 2,5,6,12 3,9				

Tipo y diseño de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva inferencial
<p>3.3. Metodología</p> <p>3.3.1. Tipo de investigación</p> <p>La presente investigación sustantiva es de tipo descriptiva correlacional. Hernández et al (2010, p. 388)</p> <p>3.3.2. Diseño de la investigación</p> <p>El Diseño del estudio es no experimental y transversal o transeccional. En concordancia con Hernández et al (2010) es Diseño no experimental, transeccional correlacional causal. Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para el estudio es transeccional correlacional causal debido a que los datos obtenidos son recogidos en un solo momento y en un tiempo único. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p>  <p>Figura 1. Diagrama del diseño correlacional</p> <p>Donde: “m” es la muestra donde se realiza el estudio. Los subíndices “x, y,” en cada “O” nos indican las observaciones obtenidas en cada de dos variables distintas (x, y), Intervinientes “r” hace mención a la posible relación existente entre variables estudiadas.</p>	<p>Población</p> <p>La población se considera a todo el personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Que en su conjunto son un total de 126 administrativo entre varones y mujeres al respecto Hernández (2010, p. 239) define a la población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con determinadas especificaciones esto se entiende como la totalidad de los sujetos posibles a ser analizados” en el caso de la investigación se considera como población al conjunto de administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, definiéndose como una población finita.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue 126 administrativos bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014, tomado de manera no probabilística, Hernández (2010, p. 207), afirma que “la muestra es esencia de un subgrupo de la población” se aplicó en consecuencia del muestreo censal, debido a que los sujetos constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con la totalidad de población.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del Instrumento: Prueba Cuestionario del Clima organizacional.</p> <p>Autor: Samura Milagros Cacho Gutierrez</p> <p>Año : 2014</p> <p>Descripción</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario.</p> <p>Objetivo: Determinar el Clima organizacional del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Población: 126</p> <p>Lugar: Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Número de ítem: 15</p> <p>Aplicación: Directa</p> <p>Tiempo de administración: 30 minutos</p> <p>Escala de Medición: Totalmente en Desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.</p> <p>Variable 1: Variable Satisfacción</p> <p>Ficha técnica</p> <p>Nombre del Instrumento: Prueba Cuestionario de la satisfacción laboral.</p> <p>Autor: Samura Milagros Cacho Gutiérrez</p> <p>Año: 2014</p> <p>Descripción</p> <p>Tipo de instrumento: Cuestionario.</p> <p>Objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción laboral del personal administrativo bajo Régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Duración : Aproximadamente 30 minutos</p> <p>Aplicación : Individual</p> <p>Lugar : Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014.</p> <p>Contenido : Cuestionario de 15 preguntas.</p> <p>Escala de Medición : Totalmente Insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho, Totalmente Satisfecho.</p>	<p>Este estudio permite determinar si la frecuencia observada de un fenómeno es significativamente igual a la frecuencia teórica prevista, o sí, por el contrario, estas dos frecuencias muestran una diferencia significativa, como por ejemplo, un nivel de significación del 0,05. Asimismo, este estadístico sirve para establecer el grado asociación o correlación entre dos variables.</p> <p>La hipótesis se demuestra mediante los procedimientos de estadística descriptiva en razón al objetivo planteado para este estudio.</p> <p>La relación será cuantificada mediante el coeficiente de Correlación rho de Spearman dado que se trata de dos variables cualitativas.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$

ANEXO 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar el estudio del Clima Organizacional en el Registro de Propiedad Vehicular de Lima.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la Institución, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.

Agradezco anticipadamente su colaboración

Sexo: (M) (F) Área de trabajo:.....cargo que ocupa:.....Fecha:.....

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

	TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TDA
1	Los directivos crean condiciones favorables para el logro de los objetivos de nuestra institución					
2	Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
3	Se permite al trabajador ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
4	Existe sana competencia entre los trabajadores					
5	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
6	Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son adecuados.					
7	Las normas y reglas de mi Institución son claras y facilitan mi trabajo.					
8	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
9	Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.					
10	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
11	Me siento a gusto de formar parte de la Institución					
12	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
13	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución.					
15	Mi jefe me brinda libertad para tomar decisiones					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Sexo: Masculino..... Femenino.....

Área de trabajo:..... cargo que ocupa:..... Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra realidad en la misma. Le agradeceré responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

MUY INSATISFECHO 1 SATISFECHO 4
 INSATISFECHO 2 MUY SATISFECHO 5
 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 3

		1	2	3	4	5
1	Respecto a las condiciones físicas para mi trabajo me siento					
2	Libertad para elegir mi propio ritmo de trabajo					
3	Sobre mis compañeros de trabajo me siento					
4	Reconocimientos por el trabajo bien realizado					
5	Con respecto a la labor de mi superior inmediato me siento					
6	Sobre las responsabilidades que se me han asignado me siento					
7	En relación a mi salario me siento					
8	Sobre la posibilidad de utilizar mis capacidades me siento					
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu Institución					
10	Respecto a los procesos de promoción me siento					
11	El modo en que tu Institución está gestionada					
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces					
13	Sobre mi horario de trabajo me siento					
14	Sobre la variedad de tareas que realizo en mi trabajo me siento					
15	En relación a la estabilidad en el empleo me siento					

Muchas Gracias

Anexo 3
Validaciones

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
1.- Potencial Humano	1.1.- Liderazgo 1.2.- Innovación 1.3.- Recompensa	1.1.- 1-2 1.2.- 3-4 1.3.- 5-6	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
2.- Diseño organizacional	2.1.- Estructura 2.2.- Toma de Decisiones 2.3.- Comunicación Organizacional	2.1.- 7 2.2.- 8 2.3.- 9-10	
3.- Cultura de la Organización	3.1.- Identidad 3.2.- Cooperación 3.3.- Motivación	3.1.- 11-12 3.2.- 13 3.3.-14	
4.- Autonomía	4.1.- Grado de Libertad	4.1.- 15	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1.- Condiciones de Trabajo	1.1.- Condiciones Físicas. 1.2.- Estructura 1.3. Jornada Laboral	1.1.- 1 1.2.- 11 1.3.- 13	Muy insatisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy satisfecho Ni satisfecho ni insatisfecho
2.- Beneficios Económicos	2.1.- Salario	2.1.- 7-15	
3.- Oportunidades de Desarrollo	3.1.- Reconocimiento 3.2.- Promoción	3.1.- 4-8 3.2.- 10-14	
4.- Supervisión	4.1.- Grado de Libertad. 4.2.- Relación Interpersonal	4.1.- 2-5-6-12 4.2.- 3-9	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES DE TRABAJO								
1	Respecto a las condiciones físicas para mi trabajo me siento	X		X		X		
2	El modo en que tu Institución está gestionada	X		X		X		
3	Sobre mi horario de trabajo me siento	X		X		X		
BENEFICIOS ECONÓMICOS								
4	En relación a mi salario me siento	X		X		X		
5	En relación a la estabilidad en el empleo me siento	X		X		X		
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO								
6	Reconocimientos por el trabajo bien realizado	X		X		X		
7	Sobre la posibilidad de utilizar mis capacidades me siento	X		X		X		
8	Respecto a los procesos de promoción me siento	X		X		X		
9	Sobre la variedad de tareas que realizo en mi trabajo me siento	X		X		X		
SUPERVISION								
10	Libertad para elegir mi propio ritmo de trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Con respecto a la labor de mi superior inmediato me siento	X		X		X		
12	Sobre las responsabilidades que se me han asignado me siento	X		X		X		
13	La atención que se presta a las sugerencias que haces	X		X		X		
14	Sobre mis compañeros de trabajo me siento	X		X		X		
15	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu Institución	X		X		X		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Si hay suficiencia</u>								

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Silva Tapia Adriana DNI: 18898566

Especialidad del validador: Magister en Derecho Civil y Comercial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Los directivos crean condiciones favorables para el logro de los objetivos de nuestra institución	X		X		X		
2	Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	X		X		X		
3	Se permite al trabajador ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	X		X		X		
4	Existe sana competencia entre los trabajadores	X		X		X		
5	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.	X		X		X		
6	Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	X		X		X		
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.	X		X		X		
8	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	X		X		X		
9	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
10	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	X		X		X		
	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Me siento a gusto de formar parte de la institución.	X		X		X		
12	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	X		X		X		
13	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	X		X		X		
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución.	X		X		X		
	AUTONOMIA	SI	No	SI	No	SI	No	
15	Mi jefe me brinda libertad para tomar decisiones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Silvia Tapia Liriana DNI: 1.889.8566

Especialidad del validador: Magister en Derecho Civil y Comercial

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los directivos crean condiciones favorables para el logro de los objetivos de nuestra institución	✓		✓		✓		
2	Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓		✓		✓		
3	Se permite al trabajador ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	✓		✓		✓		
4	Existe sana competencia entre los trabajadores	✓		✓		✓		
5	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.	✓		✓		✓		
6	Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	✓		✓		✓		
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las normas y reglas de mi Institución son claras y facilitan mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
9	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me siento a gusto de formar parte de la Institución.	✓		✓		✓		
12	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
13	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓		✓		✓		
14	MI contribución juega un papel importante en el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
	AUTONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Mi jefe me brinda libertad para tomar decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Nancy Gutierrez J. Juv. DNI: 67876624

Especialidad del validador: Mg. y Lic. en Psicología - Lic. en Psicología - ABogado.

[Firma]
Mg. Jesús Niñez Utriveros
Metodología de Investigación

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
CONDICIONES DE TRABAJO								
1	Respecto a las condiciones físicas para mi trabajo me siento	✓		✓		✓		
2	El modo en que tu Institución está gestionada	✓		✓		✓		
3	Sobre mi horario de trabajo me siento	✓		✓		✓		
BENEFICIOS ECONÓMICOS								
4	En relación a mi salario me siento	✓		✓		✓		
5	En relación a la estabilidad en el empleo me siento	✓		✓		✓		
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO								
6	Reconocimientos por el trabajo bien realizado	✓		✓		✓		
7	Sobre la posibilidad de utilizar mis capacidades me siento	✓		✓		✓		
8	Respecto a los procesos de promoción me siento	✓		✓		✓		
9	Sobre la variedad de tareas que realizo en mi trabajo me siento	✓		✓		✓		
SUPERVISION								
10	Libertad para elegir mi propio ritmo de trabajo	✓		✓		✓		
11	Con respecto a la labor de mi superior inmediato me siento	✓		✓		✓		
12	Sobre las responsabilidades que se me han asignado me siento	✓		✓		✓		
13	La atención que se presta a las sugerencias que haces	✓		✓		✓		
14	Sobre mis compañeros de trabajo me siento	✓		✓		✓		
15	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu Institución	✓		✓		✓		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>SI HAY SUFICIENCIA</u>								


Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Andrés Jesús DNI: 07876623

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la Psicología - Lic. en Psicología - ABOGADO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Jesús Núñez Untiveros
 Metodología de Investigación

..... de del 20.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL


N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONDICIONES DE TRABAJO								
1	Respecto a las condiciones físicas para mi trabajo me siento	✓				✓		
2	El modo en que tu Institución está gestionada	✓		✓		✓		
3	Sobre mi horario de trabajo me siento	✓		✓		✓		
BENEFICIOS ECONÓMICOS								
4	En relación a mi salario me siento	✓				✓		
5	En relación a la estabilidad en el empleo me siento	✓		✓		✓		
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO								
6	Reconocimientos por el trabajo bien realizado	✓		✓		✓		
7	Sobre la posibilidad de utilizar mis capacidades me siento	✓		✓		✓		
8	Respecto a los procesos de promoción me siento	✓		✓		✓		
9	Sobre la variedad de tareas que realizo en mi trabajo me siento	✓		✓		✓		
SUPERVISION								
10	Libertad para elegir mi propio ritmo de trabajo	✓		✓		✓		
11	Con respecto a la labor de mi superior inmediato me siento	✓		✓		✓		
12	Sobre las responsabilidades que se me han asignado me siento	✓		✓		✓		
13	La atención que se presta a las sugerencias que haces	✓		✓		✓		
14	Sobre mis compañeros de trabajo me siento	✓		✓		✓		
15	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu Institución	✓		✓		✓		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Si hay suficiencia</u>								

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. Dir/Mg: Yuri Omar Felayara Méjias DNI: 09750262
 Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....


 Firma del Experto Informante,
 Encargado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los directivos crean condiciones favorables para el logro de los objetivos de nuestra institución	✓		✓		✓		
2	Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓		✓		✓		
3	Se permite al trabajador ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	✓		✓		✓		
4	Existe sana competencia entre los trabajadores	✓		✓		✓		
5	En mi trabajo reconozco habitualmente la buena labor realizada.	✓		✓		✓		
6	Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	✓		✓		✓		
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.	✓		✓		✓		
8	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	✓		✓		✓		
9	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	✓		✓		✓		
	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me siento a gusto de formar parte de la institución.	✓		✓		✓		
12	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓		✓		✓		
13	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	✓		✓		✓		
14	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
	AUTONOMÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Mi jefe me brinda libertad para tomar decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

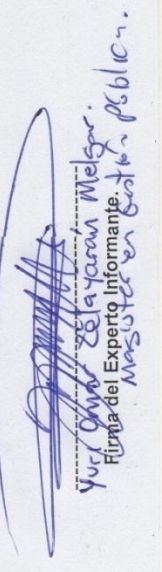
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Yuri Omar Zelayarán Mejía DNI: 097 50262

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante. Yuri Omar Zelayarán Mejía
 Magister en Gestión Pública

Anexo 4
Base De Datos

Base de datos de la Variable Clima organizacional															
	Potencial Humano					Diseño Organizacional					Cultura de la Organización				Autonomía
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	5	4	2	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
2	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3
3	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3
5	3	3	2	3	2	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4
6	3	3	2	3	2	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4
7	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5
8	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2
9	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
11	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	2
12	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	2
13	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
14	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
15	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3
16	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3
17	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
18	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
19	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5
20	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5
21	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5
22	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
23	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
24	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
25	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
26	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	4	5	5	4
27	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	3	4	5
28	3	2	2	1	2	3	1	3	3	3	4	3	2	4	3
29	3	3	2	3	2	4	5	1	4	4	4	4	3	2	4
30	3	3	2	3	2	4	5	1	4	4	4	4	3	3	3
31	3	3	2	3	2	4	5	1	4	4	4	3	3	3	4
32	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	4	2	2
33	3	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3
34	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3
35	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3
36	4	5	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	3	2	3
37	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
38	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
39	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4
40	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
41	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
42	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
43	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
44	3	4	4	5	2	1	3	3	4	5	5	4	5	4	5
45	3	5	4	5	3	2	2	3	5	4	4	4	4	4	5
46	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	3	4	5
47	3	2	2	1	2	3	1	3	3	3	4	3	2	4	3
48	3	3	2	3	2	4	5	1	4	4	4	4	3	2	4
49	3	3	2	3	2	4	5	1	4	4	4	4	3	3	3
50	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
51	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
52	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4
53	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
54	3	5	4	5	2	1	4	3	5	5	4	5	5	4	5
55	3	5	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	2	3	5	3	2	3	4	5	3	4	3	5
57	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
58	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2
59	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
60	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
61	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2
62	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2
63	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4
64	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2
65	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3

66	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
67	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2
68	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2
69	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
70	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
71	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
72	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
73	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
74	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
76	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2
77	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2
78	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
79	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4
80	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2
81	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4
82	3	4	5	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
83	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
84	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
85	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
86	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
87	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3
88	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	4	1
89	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
90	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2
91	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
92	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	2
93	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2
94	4	4	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	3	2	3
95	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2
96	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
97	2	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2
98	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2
99	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	3	2
100	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2
101	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2
102	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
103	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
104	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
105	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
106	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2
107	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
108	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2
109	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
110	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
111	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2
112	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2
113	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4
114	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2
115	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
116	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
117	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2
118	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2
119	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
120	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
121	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
122	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
123	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
124	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2
125	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
126	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2

Base de datos de la Variable Satisfacción laboral																
	Condiciones de Trabajo			Deficiencias Económ		Oportunidades de Desarrollo				Supervisión						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	
2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	
3	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	
5	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
6	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	
7	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
8	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
9	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
10	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
11	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	
12	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
14	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	
15	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	
16	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
17	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	
18	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	
19	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	
20	3	4	5	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
21	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	
23	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
24	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
25	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	
26	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	4	1	
27	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	
28	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	
29	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	
30	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	2	
31	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	
32	4	4	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	3	2	3	
33	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	
34	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
35	2	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	
36	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	
37	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	3	2	
38	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	
39	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
40	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
41	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	
42	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
43	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
44	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	
45	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	
46	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	
47	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	
48	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	
49	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	
50	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	
51	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	
52	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	
53	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	
54	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	
55	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
56	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	
57	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
58	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
59	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
60	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2	
61	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	
62	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	
63	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	
64	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	
65	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	

66	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2
67	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4
68	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2
69	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
70	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
71	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	2	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2
73	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
74	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
75	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
76	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
77	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4
78	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
80	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2
81	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2
82	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
83	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4
84	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2
85	3	4	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4
86	3	4	5	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
87	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
88	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
89	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3
90	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
91	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3
92	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	4	1
93	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
94	4	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2
95	4	3	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2
96	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	2
97	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2
98	4	4	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	3	2	3
99	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2
100	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
101	2	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2
102	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2
103	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	4	3	2
104	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2
105	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2
106	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
107	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
108	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3
109	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
110	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2
111	4	4	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	3	2	3
112	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2
113	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2
114	2	4	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2
115	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2
116	3	4	2	3	4	3	2	5	3	2	4	3	2	4	5
117	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2
118	3	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2
119	3	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
120	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4
121	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
122	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
123	4	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2
124	4	4	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	3	2	3
125	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2
126	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	2

ANEXO 5

TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00

De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212