



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SURQUILLO, 2018”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**BACH. LUISA PATRICIA CHINCHAY AREVALO DE MORALES**

**BACH. GLORIA LUISA QUISPE RAMOS**

**LIMA-PERÚ**

**2018**

**ASESOR DE TESIS**

Dr. Gómez Gonzales Walter

## **JURADO EXAMINADOR**

### **Presidente**

Dra. Barreto Munive Marcela Rosalina

### **Secretario**

Dr. Cruz Telada Eugenio

### **Vocal**

Mg. Chirinos Susano Rosa Esther

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el ser supremo que nos guía y da la vida, a nuestros padres, familia y amistades que de alguna manera nos ayudaron con su conocimiento y paciencia, para poder llegar a este momento importante de nuestras vidas y lograr nuestros objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra alma mater “Universidad Privada Telesup”, por tener la excelente calidad del personal docente y bienestar institucional. A nuestros profesores que en estos 5 años nos brindaron sus conocimientos y apoyo para lograr nuestros objetivos, a nuestros asesores por guiarnos y brindarnos su tiempo en la culminación de nuestro trabajo de investigación.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal demostrar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018. Materiales y métodos: el trabajo de investigación corresponde a un trabajo observacional, transversal, retrospectivo y a un diseño descriptivo correlacional. Para el presente estudio la población fue de 850 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo. La muestra estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo 2018, por tanto, la muestra fue de 50 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que han permitido elaborar un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Se obtuvieron los siguientes resultados. El 28% de los trabajadores evaluados han percibido un clima laboral favorable, mientras que el 44% percibió su entorno laboral como desfavorable. El 28% de los trabajadores se encuentra satisfecho laboralmente, mientras que el 38% se encuentra insatisfecho laboralmente. Respecto a las dimensiones: el 44% se encuentra satisfecho con las tareas que realiza, es decir encuentra sentido y utilidad a las actividades que realiza. Sin embargo, el 42% se encuentra insatisfecho con las condiciones de trabajo, es decir los trabajadores perciben que el entorno y los materiales no facilitan sus actividades laborales. De manera similar ocurre con el reconocimiento personal, porque el 42% de los trabajadores se encuentra insatisfecho. Finalmente, el 52% de los trabajadores se encuentra satisfecho con los beneficios económicos dados por la institución. En conclusión se puede decir que existe una correlación estadística significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo, 2018, la correlación es directa positiva siendo el valor de rho spearman de 0,525 y el valor  $p = 0,000$ . En resumen, a mejor clima laboral mejor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

**Palabras clave:** “clima laboral”, “satisfacción laboral”, “trabajadores”

## ABSTRACT

**Objective:** Demonstrate the relationship between Work Environment and Labor Satisfaction in the workers of the Municipality of Surquillo, 2018. **Materials and Methods:** The research work corresponds to an observational, transversal, retrospective work and a descriptive correlational design. For the present study, the population was 850 workers of the District Municipality of Surquillo. The sample consisted of all the administrative workers of the Municipality of Surquillo 2018, therefore, sample of 50 administrative workers. The instruments used were the CL-SPC Labor Climate Scale and the SL-SPC Labor Satisfaction Scale that allows a general diagnosis of the attitude toward work, detecting how pleasant or unpleasant it is for the worker to work. **Results:** 28% of the workers evaluated perceive a favorable work environment, while 44% perceive their work environment as unfavorable. 28% of workers are satisfied with work, while 38% are dissatisfied with their job. Regarding dimensions, 44% are satisfied with the tasks they perform, that is, they find meaning and usefulness in the activities they carry out. However, 42% are dissatisfied with working conditions, ie workers perceive that the environment and materials do not facilitate their work activities. Similarly, it occurs with personal recognition, where 42% of workers are dissatisfied. Finally, 52% of workers are satisfied with the economic benefits given by the institution. **Conclusions:** There is a significant statistical correlation between Labor Climate and Labor Satisfaction in the workers of the District Municipality of Surquillo 2018, the correlation is direct positive being the value of Rho spearman of 0.525 and the value  $p = 0.000$ . In summary, the higher the level of work environment, the better the level of job satisfaction among the workers.

**Keywords:** "Labor Climate", "Labor Satisfaction", "Workers".

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLA</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	20
1.4.1. Objetivo General .....	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	21
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas de las variables .....	27
2.2.1. Clima laboral.....	27
2.2.2. Tipos de Clima laboral .....	31
2.2.3. Dimensiones del Clima laboral.....	33
2.2.4. Satisfacción laboral.....	34
2.3. Definición de términos básicos .....	42



<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>45</b>
3.1. Hipótesis de la Investigación .....	45
3.1.1. Hipótesis General: .....	45
3.1.2. Hipótesis Específicos: .....	45
3.2. Variables de Estudio.....	45
3.2.2. Definición operacional.....	46
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	48
3.4. Diseño de la investigación .....	48
3.5. Población y muestra de estudio.....	49
3.5.1. Población .....	49
3.5.2. Muestra.....	49
3.5.3 Muestreo.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	50
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	50
3.7. Métodos de análisis de datos .....	57
3.8. Propuesta de Valor .....	57
3.9. Aspectos Éticos .....	58
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>59</b>
4.1. Análisis descriptivo .....	59
4.1.1. Nivel de clima organizacional.....	59
4.1.2. Nivel de satisfacción laboral.....	60
4.2. Prueba de normalidad .....	61
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>71</b>

<b>ANEXO .....</b>	<b>74</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	74
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	75
Anexo 3: Instrumentos .....	76
Anexo 4: Propiedades psicométricas de la escala de Satisfacción laboral .....	79
Anexo 5: Consentimiento Informado .....	82
Anexo 6: Carta de autorización.....	83
Anexo 7: Fotos.....	84

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1:</b> <i>Nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.....</i>	59
<b>Tabla 2:</b> <i>Nivel de clima laboral según dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.....</i>	60
<b>Tabla 3:</b> <i>Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.....</i>	60
<b>Tabla 4:</b> <i>Nivel de satisfacción laboral según dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.....</i>	61
<b>Tabla 5:</b> <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio.....</i>	62
<b>Tabla 6:</b> <i>Correlación de Clima Laboral y Satisfacción Laboral según dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.....</i>	63

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, todo lo que respecta al ámbito laboral es cada vez más exigente para los colaboradores, por los desafíos en el desempeño de sus labores de productividad, comportamiento rotación y satisfacción, por lo que actualmente hablar de clima laboral ha sido una variable para la satisfacción de los colaboradores y usuarios donde se llega tener un valor agregado con el clima organizacional.

Para estar actualizados, con los nuevos sistemas y resolver cualquier problema, los colaboradores deberán estar informados e instruidos, en todos los cambios y dispositivos legales vigentes, por ello, nuestra propuesta tiene como objetivo motivar al personal o colaborador, que teniendo un ambiente físico, cómodo y adecuado, que le permite un mejor desempeño en sus labores, le favorecerá la satisfacción del mismo, oportunidades de crecimiento, que otorguen responsabilidad y reconocimiento por sus logros obtenidos, ya que el estar motivado hacia el trabajo, trae alternativas psicológicas positivas, tales como la autorrealización, el sentirse competente, útil y mantener su autoestima elevada.

Es por ello, la responsabilidad de los gobiernos locales, en tener una adecuada prestación de servicios públicos, desarrollo integral sostenible y armónico entre sus colaboradores y con su institución, para diferenciarnos entre las demás instituciones públicas y privadas, ya que cuando se da un nivel de competencia mayor se logra un alto nivel de sus colaboradores, es allí donde el clima laboral y satisfacción laboral desempeñan un rol importante, permitiendo que sus trabajadores puedan desarrollarse, no solo en el ámbito profesional sino también en el ámbito laboral y personal.

El presente estudio científico fue de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal siendo la muestra de estudio de cincuenta trabajadores de la municipalidad de Surquillo, en la que se dio a conocer la incidencia del clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores. Respecto al clima y satisfacción laboral, por ser características o

propiedades percibida por los trabajadores donde se representa el ambiente de trabajo propio de la organización lo cual incide directamente en el desempeño de la organización pudiéndose efectuar las medidas correctivas necesarias, logrando con ello una mayor satisfacción laboral.

En el primer capítulo se describe el problema de la investigación, planteamiento y formulación del problema, justificación y objetivos. En el segundo capítulo se menciona el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas, definición y términos básicos; en tercer capítulo se esbozan los métodos y materiales, hipótesis, variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño, población y muestra técnica utilizada. En el cuarto capítulo se presentan los resultados; en el quinto capítulo se aprecia el análisis de la discusión de resultados, en el sexto capítulo mostramos las conclusiones, y en el séptimo capítulo las recomendaciones, acompañado con su respectiva bibliografía y anexos correspondientes.

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

El mundo en la actualidad ha entrado en la era de la globalización, en cuanto a la información económica, política, social, tecnológica y cultural, vale decir que los estados y gobiernos se rigen en leyes vigentes con relación a la gobernabilidad, todo este tema es abierto para quienes se interesen en su desarrollo personal y corporativo; en ese sentido en América, Europa, Asia, África y Oceanía, la globalización ha creado un proceso de cambios en las empresas y organizaciones teniendo que, convertir sus sistemas y procedimientos tradicionales a técnicas modernas y adaptarse al cambio para los nuevos desafíos de supervivencia, y desarrollar nuevos sistemas que garanticen estrategias que permitan la proactividad en dichas organizaciones, con el fin de obtener y lograr los objetivos y metas trazadas, generando beneficios múltiples, entre la organización y el recurso humano, hoy llamado talento humano, mejorando el clima laboral y la satisfacción laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016, ha iniciado la campaña sobre “Estrés en el trabajo: un desafío colectivo”, como el aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento, los horarios laborales extensos. Estos factores han contribuido a que los investigadores, profesionales y responsables de las políticas laborales presten cada vez mayor atención al impacto de los riesgos psicosociales, un problema laboral “que afecta a todos los países, a todos los trabajadores y a todas las profesiones en los países desarrollados y en desarrollo”. ([www.infocop.es](http://www.infocop.es))

El Estado peruano está conformado por el poder ejecutivo, el poder legislativo, el poder judicial, el gobierno nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, encontrándose dentro estos últimos las municipalidades provinciales y distritales. Las municipalidades distritales son órganos de gobierno local que “tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia” ,(Art. 73° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972)

promueven el progreso, la economía local y la prestación de los servicios públicos, el desarrollo integral sostenible y armónico de su jurisdicción por ser de su responsabilidad, en conformidad con las políticas y los planes nacionales y regionales de desarrollo (Constitución Política del Perú, 1993).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) actualizó el Registro Nacional de Municipalidades 2017, investigación estadística que concentra información de las 196 municipalidades provinciales, 1,655 municipalidades distritales y 2,534 municipalidades de centros poblados, según lo dispuesto en la Resolución Jefatura N° 084-2017-INEI, publicada el 22 de marzo del año 2017 en el diario oficial El Peruano.

Las municipalidades del país disponen de 202 mil 781 trabajadores, disminuyendo en 3,9%, respecto a diciembre del 2014. Según el sexo el 65,3% son hombres y el 34,7% mujeres. Según su condición laboral, el 87,3% del personal son contratados y el 12,7% nombrados. Cabe señalar, que el 33,0% del total de personal contratado se encuentran en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), seguido del 28,2% como locación de servicios, el 13,6% por Decreto Legislativo No. 728 y el 12,6% por Decreto Legislativo No. 276.

En el estudio realizado por el Ministerio de Trabajo-Perú, se halló que el 45% de personas que participaron admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. De acuerdo con una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, el 52% de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son "poco valoradas", la claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es "bajo", mientras que el 40% lo califica de "bueno" y solo el 8% de "excelente". Publicado por Gestión el 18 de agosto del 2014.

La obligación de los gobiernos locales es perfeccionar una adecuada prestación de servicios públicos y desarrollo integral, sostenible y armónico entre sus trabajadores y su institución. En el caso particular la Municipalidad de Surquillo

al cual nos abocamos cuenta con una población de 850 trabajadores en total, 32 funcionarios de confianza, 38 empleados permanentes, 177 obreros permanentes y otros y 491 como trabajadores, todos ellos se rigen mediante las leyes vigentes, con respecto a la contratación de funcionarios y/o trabajadores en general están bajo las siguientes leyes: Ley Macro 28175, Decreto Legislativo 276, 728, 1057. Cabe precisar que la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en lo que respecta a la administración del personal de Confianza y CAS la responsabilidad directa es del Sr. Alcalde y/o a quien delegue.

Con relación a los trabajadores, en épocas pasadas se les evaluaba de manera seria e imparcial, y se publicaban los temas de actualización a fin de que los trabajadores tomaran conocimiento y se capaciten dentro del horario de trabajo, y los temas eran propuestos por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), a través de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), en la actualidad quien se encarga de esta tarea es el concejo de Servicio Civil. (SERVIR), ya que busca dar un trato justo y digno a los trabajadores del sector, en materia de modernización, profesionalización en la administración del estado.

Rojas (2012) sostiene que la municipalidad, por su condición de gobierno local, debe liderar su desarrollo económico; sin embargo, es inevitable que cuente con los portes y la cultura organizacional para la generación de trabajo digno y la creación de un ambiente propicio para el progreso de acciones económicas, que motiven a una mejor calidad de vida de los administrados.

Asimismo, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) concluyen en sus estudios que las municipalidades como órganos de gobierno local más cercanos al ciudadano deben ser eficientes, lo cual dependerá de que sus trabajadores estén motivados, preparados y satisfechos. Por otro lado, Ruiz (2014) concluye, sugiriendo en su tesis de investigación, “Desarrollo del personal y Satisfacción Laboral, en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”, que las decisiones en materia de recursos humanos deben acceder a conciliar las necesidades de la Municipalidad y acoger las demandas de sus trabajadores, para una mejor calidad de vida laboral debiendo promover la adecuada motivación para el trabajo.



En la Municipalidad de Surquillo, queremos determinar si existe un buen clima y satisfacción laboral en sus trabajadores, ya que la actitud de sus funcionarios con los trabajadores se evidencia en la desconfianza, desmotivación y falta de entrega de los trabajadores para con la institución en la que laboran.

Las variables internas pueden ser analizadas mediante un estudio de clima laboral y ver de qué manera sus trabajadores la perciben, para hacer la diferencia entre una organización eficiente o deficiente, algunas de estas variables son: comunicación es una herramienta muy importante y no es bien utilizada, supervisión, carga de trabajo, beneficios, condiciones físicas, identificación con su organización y otras.

A modo de resumen diremos que el clima laboral interviene notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por lo que es necesario realizar un estudio propuesto a comprobar si el clima laboral de la Municipalidad de Surquillo, repercute en los trabajadores. Asumimos que las áreas de la Municipalidad de Surquillo con un mejor clima laboral presentarán correlativamente mejores niveles de satisfacción en los trabajadores. Inversamente, las áreas con bajo clima laboral presentarán bajo nivel de satisfacción en sus trabajadores.

Así diremos también que la satisfacción laboral se obtiene con el bienestar que el trabajador percibe en su centro de trabajo, que será acorde a sus creencias y valores, su motivación en el trabajo traerá consecuencias psicológicas positivas como es la autorrealización, el sentirse competente, útil y mostrará una autoestima elevada.

Por ello, este trabajo de investigación tiene como propósito principal determinar si existe relación entre “clima laboral y satisfacción laboral” de manera personal y grupal dentro de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, y los resultados de esta investigación servirán de guía a otras entidades sean públicas o privadas, para su modificación y/o aplicación, si lo ven necesario.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de correlación estadística entre clima laboral y satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018?

## **1.3. Justificación**

La presente investigación, en materia de justificación teórica, desarrolla el conocimiento científico sobre las variables de estudio, los que ha permitido diagnosticar el desarrollo de clima laboral, así como los niveles de satisfacción laboral en la entidad objeto de estudio.

La justificación practica/social se sustenta en los resultados de estudio, ya que estarán al servicio de los funcionarios, dirigentes sindicales y alcalde de la Municipalidad Distrital de Surquillo, porque contribuye a evaluar directamente y a dar solución a un problema de la realidad, es necesario establecer un clima favorable y satisfacción laboral para todos los trabajadores que la conforman tanto internos como externos de la Municipalidad.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, importante para la Municipalidad Distrital de Surquillo, pues permitió conocer el nivel de clima laboral y satisfacción laboral de sus trabajadores con relación a la metodología que se utilizará es la entrevista, cuestionario y observación, el cual servirá de ayuda en esta investigación, para validar su aplicación se utilizaron las escalas de Sonia Palma Carrillo (2004), de Clima Laboral y Satisfacción Laboral con el que se podrá demostrar la relación entre ambas variables.

Muchas municipalidades se han visto afectadas por el pésimo clima laboral entre compañeros de trabajo, funcionarios, autoridades y las personas que concurren a ellas, para obtener el servicio de atención, dando como resultado la insatisfacción en el trabajo. Por ello es conveniente generar y desarrollar programas orientados al reconocimiento y la participación de los trabajadores, los mismos que deben ir de la mano con la visión, misión y objetivos de cada institución pública o privada, alcanzando sus metas trazadas.

La psicología organizacional cumple muchas funciones tales como organizar, dirigir y plantear, un comportamiento organizacional idóneo, asimismo actuar a través de las habilidades conductuales y cognitivas en el desempeño de las funciones de cada trabajador, dando como resultado mejor clima y desempeño en sus labores brindando un servicio de alta calidad.

En la actualidad a pesar de las continuas quejas y reclamos de los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, no se organizan talleres de capacitación, sensibilización, atención, deberes y derechos para con la corporación, no permitiendo un desarrollo potencial adecuado, siendo éste muy bajo, a excepción de algunos trabajadores que por iniciativa propia y con su propio peculio se capacitan en talleres, cursos, tanto de administración municipal, como de talento humano. Ya que no hay forma de que este problema sea subsanado por las autoridades, siempre han dejado de lado al trabajador al tiempo de gobernar.

El presente proyecto de investigación cuenta con los recursos humanos y suficientes, por tanto fue posible la realización del mismo, no se contaron con

problemas bioéticos para la conformidad de las personas a ser incluidas en el estudio, nuestros resultados permitieron generar nuevas realidades científicas correspondiente a clima para que a partir de la fecha y con las evidencias se puedan realizar intervenciones concretas para mejorar el clima laboral y por ende tendremos una mejor satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo 2018.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Demostrar la relación entre **el clima laboral y la satisfacción laboral** en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de clima laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018
- Determinar el nivel de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018
- Identificar el nivel de correlación estadística del clima laboral y satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

**Cercado y Gonzales (2017)**, en la región San Martín Perú, realizó un estudio sobre el “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto”, Siendo el objetivo determinar la relación que existe entre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto 2016. Se utilizó el diseño no experimental y de tipo correlacional. Se trabajó con una muestra de 101 trabajadores dependientes quienes ocupaban diferentes posiciones administrativas. Se utilizó el instrumento de la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de satisfacción Laboral (1999), Los resultados muestran una correlación entre la dimensión personal y satisfacción laboral positiva y altamente significativa, es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral. Se concluye que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor satisfacción laboral.

La investigación anterior es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, la investigación se realizó con trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, utilizaron los mismos instrumentos, y la misma metodología.

**Cohara (2016)**, en Piura Perú, realizó un estudio sobre la “Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Almapo SRL del Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura – 2014”, Siendo el objetivo principal determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura. Se utilizó para el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental. El Instrumento utilizado fue la

prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para medir ambas variables, En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos a la encuesta que constó de 34 ítems de tipo cerrado. La población fue de 61 trabajadores de la empresa. Los resultados muestran una relación positiva entre el Clima Organizacional con cada uno de los indicadores de la Satisfacción Laboral. Se concluye que existe una estrecha relación de la variable clima organizacional y satisfacción laboral asimismo se validaron la hipótesis alterna que afirma esta relación según los objetivos planteados.

La investigación preliminar es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, se realizó con trabajadores de la empresa Almapo SRL del departamento de Piura, utilizaron otros instrumentos, prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov y la encuesta. Siendo la misma metodología.

**Panta (2015)**, en Piura Perú, realizó un estudio sobre “La influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015” Siendo el objetivo: determinar la influencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcavelica ubicada en la provincia de Sullana, departamento de Piura-2015. Se utilizó el diseño de Investigación de tipo no experimental es investigación sistemática y empírica. La muestra está conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marcavelica. Se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional tipo Likert que tiene una estructura de 12 · factores, y con una puntuación de uno a cinco. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. Los resultados obtenidos nos dicen que la consistencia interna de los ítems analizados para evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral es fuerte. Se Concluye que, la satisfacción laboral el trabajador con respecto al entorno de trabajo sería satisfactorio si tuviera una remuneración justa, y tener buenas relaciones humanas, le daría la oportunidad de desarrollar sus capacidades.

La investigación anterior es importante porque se ejecutó un estudio sobre la influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral, se realizó con

trabajadores de la Municipalidad distrital de Marcavelica Sullana – Piura, utilizo cuestionario tipo Likert y S20/23 de Meliá y Peiro (1989), y la misma metodología.

**Calcinas (2015)**, en Lima Perú, realizó un estudio sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”. Siendo el objetivo del estudio, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas. Material y método: el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros la técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), aplicado previo consentimiento informado. Resultados: el Clima Organizacional es regular y la Satisfacción laboral fue media. Se concluye que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría es regular, en cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas.

La investigación precedente es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, la investigación se realizó en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional dos de Mayo, emplearon los mismos instrumentos, y la misma metodología.

**Huamán y Ramos (2015)**, en Huancavelica Perú, realizó un estudio sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015” Siendo el objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión - Huancavelica, 2015. El tipo de investigación según la intervención del investigador observacional (no experimental), nivel de investigación correlacional, ¡diseño no experimental transversal correlacional! La población estuvo conformada por 63 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron Escala de clima organizacional y satisfacción laboral. Resultados:

sí existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Al respecto el 50,80% de trabajadores indicaron tener un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, seguido del 49,2% que presentaron un clima organizacional y una satisfacción laboral regular. Se concluye decir que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales.

La investigación anterior es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, se realizó al personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica, manejaron los instrumentos de recolección de datos, y la misma metodología.

**Delgado (2017)**, en Huánuco Perú, realizó un estudio sobre “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015” Siendo el objetivo del estudio determinar la relación que existe entre el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis 2016. Esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental de corte transversal-correlacional. La población estuvo conformada por 117 personas, tomándose de manera no probabilística y por conveniencia una muestra de 66 personas. Asimismo, se empleó el instrumento “Cuestionario de clima organizacional” y “Cuestionario de satisfacción” validados mediante el juicio de expertos. El análisis de los datos validados fue de manera cuantitativa en tablas y gráficos estadísticos. A partir de ellos se calculó la media aritmética y la relación de las variables a través del programa estadístico SPSS. El resultado principal que se ha obtenido con el presente estudio fue que, según el Coeficiente de Correlación de Pearson, hay una relación alta y positiva de 0.823 entre nuestras dos variables. Se concluye que el clima organizacional se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción laboral del personal porque según la prueba de Coeficiente de Correlación de Pearson, realizado entre las dos variables arrojaron positivo.



La investigación antecesora es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, la investigación se realizó al personal de la municipalidad distrital de Amarilis-Huánuco, utilizaron cuestionario de clima y satisfacción validados mediante juicio de expertos, y la misma metodología.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

**Cabrera y Huerta (2017)**, en Ecuador realizaron un estudio sobre “El Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción en el trabajo de la Empresa Arcgold del Ecuador S.A. sucursal Orellana” siendo el objetivo del estudio analizar el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa ARCGOLD DEL ECUADOR S.A. Sucursal Orellana. La metodología aplicada fue la exploratoria y descriptiva. La muestra fue con 110 personas divididas entre áreas administrativas y auxiliares de restaurante, se utilizó como instrumento la encuesta y la entrevista para la obtención de resultados que permiten la innovación de los procesos Disney en el manejo de la satisfacción del personal. Se concluye que el nivel de clima laboral y satisfacción del personal de la empresa Arcgold del Ecuador S.A. sucursal Orellana, es óptimo, existiendo trabajo en equipo, respecto a las funciones y responsabilidades de un manual y políticas previamente establecidas de la empresa.

La investigación anterior es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, se realizó a los empleados de la empresa ARCGOLD del Ecuador S.A, los mismos instrumentos utilizados fue la encuesta y entrevista, y la misma metodología.

**Bruzual (2016)**, en España realizó un estudio sobre el “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management. Siendo el objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Se utilizó el método de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos, el primero con 20 declaraciones, para medir el grado de clima

organizacional, el segundo con 31 declaraciones para medir el grado de satisfacción laboral, La muestra fue con una población de 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, Los resultados fueron que el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores tuvieron un resultado de relación positivo en grado alto. Se concluye que, a mejor clima organizacional, mayor será el grado de satisfacción laboral, percibido por los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Los trabajadores manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la satisfacción laboral.

La investigación preliminar es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, se realizó a los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, los instrumentos que utilizaron fueron de 20 declaraciones y 31 declaraciones, y la misma metodología.

**Montoya y Bello (2016)**, en Chile realizaron un estudio sobre “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” Siendo el objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Método del Estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional, con una población de 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Los resultados manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Se concluye que: La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos, de la Universidad Estatal Chilena.

La investigación anterior es importante porque se emplearon las mismas variables de estudio, se realizó a los funcionarios de la universidad estatal chilena, se aplicó el cuestionario S20/23 de satisfacción laboral y Clima Organizacional, y la misma metodología.

**Ardinez y Gutiérrez (2014)**, en Colombia realizaron un estudio sobre la “Evaluación de la influencia del Clima Laboral en la motivación y Satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una Institución de Salud de tercer nivel en el Municipio de san Juan del Cesar – La Guajira. 2014” siendo el objetivo del estudio evaluar la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una Institución de Salud de Tercer Nivel en el municipio de San Juan del Cesar – La Guajira.2014. El método del estudio fue descriptivo transversal con enfoque cuantitativo en una muestra de 51 empleados que laboran en una Institución de Salud de Tercer Nivel en el municipio de San Juan del Cesar – La Guajira. Se utilizaron como instrumentos una encuesta para obtener la información socio- laboral; el Cuestionario de Clima Laboral (CAL) y el Cuestionario de Gestión por Motivación y Satisfacción (MbM). Los resultados fueron el clima laboral No hubo trabajadores con percepción de nivel bajo. Se concluye que no hay relación entre la satisfacción laboral y la motivación del trabajador. El clima laboral influye significativamente sobre la satisfacción del personal, pero no influye en la motivación, sobre la cual privan los factores intrínsecos del trabajador, especialmente su necesidad de autorrealizarse.

La investigación preliminar es importante porque se emplearon las variables de Clima Laboral en la motivación y Satisfacción del personal Técnico-Científico y Administrativo, los mismos instrumentos utilizados fue la encuesta y cuestionarios, y siendo la misma metodología.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Clima laboral**

#### **Definición**

Respecto a los aspectos históricos en la teorización acerca del clima laboral, se señala que este concepto se remonta a las ideas de Tolman (1926) sobre los mapas cognitivos, definidos como el *“esquema individual que constituyen las personas para darle sentido a su ambiente”* (en Astudillo, 1985, p.6).

Forehand y Von Gilmer (1954) definen el clima laboral como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Tagiuri y Litwin (1968) considera el clima laboral como resultado de un conjunto e interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación es por ello que el clima organizacional es una características con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de característica o atributos de la organización. Campbell Dunnette, Lawler y Weick (1970) basados en la propiedad del clima organizacional lo define como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros.

Según Guion (1973), sostenía que un clima percibido tiene que ver con los atributos características de una organización y de las personas que lo perciben.

Para Schneider y Reichers (1983) El clima laboral se refiere a las descripciones individuales del marco social contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores, el clima laboral corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales según lo señala.

Weinert (1985), como “la descripción del conjunto de estímulos que un individuo percibe en la organización, los cuales configuran su contexto de trabajo”.

Según Brown y Moberg (1990), manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Milkovich y Boudrem (1994) El clima se representa al ambiente de trabajo

propio de la organización. Dicho ambiente ejercita influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede aseverar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. Comprueba la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan. Asimismo, no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve petulante por casi todo lo que acontece dentro de esta.

Según Hall (1996), “Es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta de este”.

Según Robbins (1999), Es la percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Según Gálvez (2000), El clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Sonia Palma (2004), El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnostico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Sonia Palma, justifica su herramienta construida, validada, probada y utilizada en diferentes organizaciones y trabajos de investigación, considerando su teoría en entregar como resultado de la aplicación un Diagnóstico Organizacional, muy solicitado dado las exigencias del mundo contemporáneo enfocados en tendencias centradas a la maximización de los sistemas tecnológicos, de productividad y fundamentalmente del sistema humano, este último, ámbito de la

Psicología Organizacional, cuya responsabilidad es la de orientar los esfuerzos organizacionales para la adaptación a los cambios y el éxito de las empresas. En tal sentido, enfoca el diagnóstico en la necesidad de evaluar, anticipar o ponderar las alternativas en la toma de decisiones, así como a partir de la información disponible o mediante la adquisición de nuevos antecedentes, encontrar criterios que permitan hacer relevantes algunos elementos y dejar otros. Asegura, que en las organizaciones es imprescindible el diagnóstico para determinar los nuevos esquemas de interacción para encarar tanto la cultura, el entorno como la productividad y calidad de estas.

Gibson y colaboradores (2001) realizan un esfuerzo por tratar de sintetizar el concepto de clima laboral. Lo refieren a las propiedades que perciben los participantes como características del ambiente de trabajo. Según estos autores, el clima es un concepto compendiado por el hecho de que está formado por percepciones combinadas de las variables conductuales, estructurales y de procesos, que se dan en una organización. El que se considere a la organización como personal o impersonal, agresiva o pasiva, depende de sus reacciones ante el comportamiento de sus compañeros y líderes, de sus puestos, de la toma de decisiones y de la comunicación organizacional.

Molocho, M. (2010, p.43) Señala que el clima laboral comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros; por consiguiente es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorables cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa.

### 2.2.2. Tipos de Clima laboral

Es importante conocer los distintos tipos de clima laboral que existen y ver cual se adapta a nuestra organización y si éste no está dando buenos resultados, reemplazarlo por uno que cree un buen ambiente laboral que ayude a la eficiencia y eficacia de sus empleados.

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones, los cuales son:

#### A) Clima de Tipo Autoritario

- **Sistema I Autoritario Explotador:** En este tipo de clima 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 atmosfera represiva, basada en de castigos, y amenazas, y ocasionalmente en 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 la comunicación de la dirección con sus empleados, solo se da en forma de directiva e instrucciones específicas, no se permite iniciativa de parte de los trabajadores.
- **Sistema II Autoritario Paternalista:** Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una 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. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado, se podría decir un tanto conformista.

## B) Clima de Tipo Participativo

- **Sistema III Consultivo:** La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- **Sistema IV Participativo en Grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están repartidos en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. 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, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados, lo que caracteriza un trabajo en equipo, altamente participativo donde el personal dada su motivación se sentirá identificado con los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica. Se podría decir que este sistema es el más equitativo, donde se aprecian iniciativas en todos los niveles, no dejándose nada al azar, es activo y positivo para todos.



### 2.2.3. Dimensiones del Clima laboral

Según, Litwin y Stinger, postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- **Estructura:** Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.
- **Responsabilidad:** También conocida como 'empowerment', esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.
- **Recompensa:** Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
- **Desafío:** Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.
- **Relaciones:** El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

- **Cooperación:** Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
- **Estándares:** Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.
- **Conflictos:** ¿Cuál es la reacción ante una crisis? La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.
- **Identidad:** Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

#### 2.2.4. Satisfacción laboral

##### Concepto según autores

Chiavenato (1986 en Morrillo, p.48) señala que la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo.

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47), indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.

Weinert, (1985: 298), destaca cómo el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas

despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. “En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo).

Sikula, (1992 en Morillo, 2006:47), la satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”

Koontz y O'Donnell (1995, en Morillo 2006:48) plantea que la satisfacción laboral se refiere al “bienestar que experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.

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

Para Weinert (1985: 297-8) este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en

relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización

Spector (1997 en Alas, 2007:29), señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

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

Wright y Bonett, (2007:143) dentro de las ciencias de la organización, “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”

Para Lee y Chang (2008: 733), la satisfacción laboral es “una aptitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional y placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo., dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Morrillo (2006:48) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado concordancia que existe entre la expectativa de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Mason y Griffin (2002:2:84) señalan que en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupo, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de “Satisfacción laboral” no únicamente a nivel

individual, sino también a nivel grupal y organizacional por lo anterior, es que ellos definen satisfacción de la tarea de grupo como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente del trabajo asociado”.

Robbins (1998) manifiesta que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

En este sentido, cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstron, 2011).

Es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros

de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

#### **2.2.4.1. Métodos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la higiene-motivación, la del ajuste en el trabajo, de la discrepancia, de la satisfacción por facetas, y la de los eventos situacionales.

##### **Planteamiento Motivacional:**

**a) Teoría de higiene-motivacional:** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

##### **Planteamientos basados en la discrepancia**

**b) Teoría del ajuste en el trabajo:** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de

que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

**c) Teoría de la discrepancia:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

**d) Teoría de la satisfacción por facetas:** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

## **Planteamientos derivados de la situación**

- e) Teoría del procesamiento de la información social:** De acuerdo con lo planteado por Sclamink (1977) las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias al contexto social, la realidad, a situaciones y a sus conductas del presente y pasado. El medio social influido por las creencias de los compañeros la estructura de atención al miedo y la interpretación de claves o indicadores permite construir significados y es el trabajador quien focaliza la atención sobre determinada información
- f) Teoría de los eventos situacionales:** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

## **Planteamiento Dinámico**

- g)** Aunque no se formaliza propiamente en una teoría específica, Bruggemann, Croskuth y Ulich (1975) plantearon que el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales, así como las influencias del medio y las construcciones significativas, que se elaboran en dicha interacción. Pueden darse seis formas en esta graduación:
- Satisfacción laboral progresiva
  - Satisfacción laboral estabilizada
  - Satisfacción laboral resignada
  - Satisfacción laboral constructiva
  - Insatisfacción laboral fija y
  - Pseudosatisfacción laboral.



Las bases teóricas de las variables de estudio: clima laboral y satisfacción laboral se han hecho tomando en cuenta la visión y misión de la Municipalidad Distrital de Surquillo, institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de su comunidad juntamente con todo el personal que labora en esa institución.

**Visión:**

Surquillo es un distrito seguro, donde los ciudadanos se sienten complacidos y orgullosos de vivir en él, elevando su imagen y prestigio en el contexto de la metrópoli, su población educada y con valores reconoce su diversidad, lo que fortalece la identidad. Surquillo se ha consolidado en un centro de intermediación y abastecimiento de comercio y servicios del área centro sur de Lima Metropolitana, brindando espacios urbanos de calidad en un ambiente limpio y ordenado siendo un atractivo para las inversiones y negocios. Ha logrado un buen nivel en la gestión del territorio liderada por su gobierno local, que en forma participativa la comunidad organizada y sus instituciones trabajan transparente y coordinadamente por el desarrollo integral del distrito.

**Misión:**

La Municipalidad de Surquillo, es el órgano de Gobierno Local que representa y gestiona los intereses de los vecinos, promueve la gobernabilidad democrática, asegurando la mayor participación ciudadana en la formulación de las políticas locales, desarrollando al máximo sus capacidades para brindar bienes y servicios públicos de alta calidad, con la mayor eficacia y eficiencia, haciendo un uso responsable, transparente y estratégico de los recursos públicos, de manera que se pueda contagiar a otras instituciones públicas y del sector privado su misión principal es la de representar al vecindario consolidando la participación democrática, prestar servicios de calidad, promover el desarrollo económico, social y ambiental mediante un manejo responsable y transparente de los recursos públicos; así como articular los esfuerzos de las instituciones del sector Público, Privado a invertir el distrito para así mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en la jurisdicción

### **Principios institucionales:**

Solidaridad, lealtad, probidad, discrecionalidad, respeto a las normas, rendición de cuentas, actitud proactiva, igualdad de acceso.

Municipalidad Distrital de Surquillo

- RUC: 20131372346
- Razón Social: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURQUILLO
- Página Web: <http://www.munisurquillo.gob.pe>
- Tipo Empresa: Gobierno Regional, Local
- Condición: Activo
- Fecha Inicio Actividades: 15 / Junio / 1949
- Actividad Comercial: Activ. Administ. Publica en General
- Dirección Legal: Cal. San Miguel Nro. 155
- Distrito / Ciudad: Surquillo
- Departamento: Lima, Perú
- Limita al norte con el: Distrito de San Isidro y el Distrito de San Borja, al este con el : Distrito de Santiago de Surco y al sur y oeste con el: Distrito de Miraflores.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Clima laboral:** Méndez, (1985) citado en Saldaña (2017), define el clima laboral como el ambiente propio de la organización productivo y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que se encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional donde se expresa por variables que orienta su creencia percepción grado de participación y actitud, determinando su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

**Clima organizacional:** según Chiavenato (2001), el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento. Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia

directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. El clima es un atributo de la organización y, por lo tanto, es externo al sujeto. De modo consecuente, para diagnosticar el clima de una institución se miden elementos como tamaño, niveles de autoridad, relaciones formales entre las personas, cantidad de normas y reglas.

**Satisfacción laboral:** Fuentes (2012), indica en su investigación que la satisfacción laboral ha sido definida con el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. “Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

**Trabajadores administrativos:** empleado de una empresa privada u organismo público que trabaja en una oficina en las tareas de administración.

**Comunicación interpersonal:** la comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación

**Desempeño laboral:** Mena (2015) menciona que el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Eficiencia laboral:** tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

**Productividad:** Koontz y Weihrich (2004), citado en Fuentes (2012), definen como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la

cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

**Productividad laboral:** Vallejos (2013), indica en su tesis que la productividad consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

**Motivación laboral:** son los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo.

**Reconocimiento:** Saldaña (2017), es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización. Posibilidad de desarrollo personal.

**Reconocimiento laboral:** es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas la sentirse a gusto con su trabajo. Y por extensión con su vida.

**Reconocimiento social:** es la identificación y valoración social positiva, que los individuos, producto de las acciones, practicas llevadas a cabo en las relaciones diarias, reclaman para autoestimarse, construir su identidad, y percibirse como único, en el mundo, pero en igualdad de capacidades, oportunidades y derechos que los demás.

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis de la Investigación

##### 3.1.1. Hipótesis General:

**H1:** Existe relación directa positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicos:

**H1: a)** El nivel de clima laboral es desfavorable en los trabajadores de la municipalidad distrital de surquillo 2018.

**H1: b)** El nivel de satisfacción laboral es insatisfactorio en los trabajadores de la municipalidad de surquillo 2018.

**H1: c)** El nivel de correlación estadística entre clima laboral y satisfacción laboral es significativa al nivel 0.05 en los trabajadores de la municipalidad de surquillo 2018.

#### 3.2. Variables de Estudio

Variable 1: Clima laboral

Variable 2: Satisfacción laboral

##### 3.2.1. Definición conceptual

Clima laboral: es el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen los trabajadores en el lugar donde desarrollan sus actividades laborales, asignada, la supervisión que recibe y la coordinación con sus demás compañeros que facilitan su tarea.

Satisfacción laboral: es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y rumores que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **Clima laboral**

En la presente investigación la definición operacional se obtuvo con la aplicación del Instrumento de medición de Clima Laboral, La Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo, obteniéndose los resultados de las dimensiones Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

#### **Satisfacción laboral**

En la presente investigación la definición operacional se obtuvo con la aplicación del Instrumento de medición de Clima Laboral La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, de Sonia Palma Carrillo, obteniéndose los resultados, en base a las dimensiones de Significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA LABORAL	<b>Autorrealización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
	<b>Involucramiento laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad</li> <li>• Superación</li> <li>• Éxito en la empresa</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Actividades</li> <li>• Motivación</li> <li>• Valores</li> </ul>
	<b>Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Control</li> <li>• Normas</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Funciones</li> </ul>
	<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Reunión</li> <li>• Superación</li> <li>• Impulsar</li> <li>• Participación</li> <li>• Ascenso</li> </ul>
	<b>Condiciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Retos</li> <li>• Decisiones</li> <li>• Equipo de trabajo</li> <li>• Oportunidades</li> <li>• Recursos</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Misión</li> </ul>
SATISFACCIÓN LABORAL	<b>Significación de tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución</li> <li>• Retribución</li> <li>• Admirable</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Rendimiento</li> <li>• Realizado</li> </ul>
	<b>Condiciones de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplido</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Desagradable</li> <li>• Beneficios</li> <li>• Ambiente</li> <li>• Recompensa</li> </ul>
	<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de reconocimiento</li> <li>• Distancia</li> <li>• Monótono</li> </ul>
	<b>Beneficios económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración</li> <li>• Percibir</li> <li>• Expectativas</li> </ul>

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo: Básica**

Investigación pura (básica): esta investigación busca aumentar la teoría, por lo tanto se relaciona con nuevos conocimientos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias los análisis teóricos.

Hernández, et al (2014), citado en Vallejos (2017) menciona que la investigación básica, “También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (p.189).

#### **Nivel: Descriptivo correlacional**

- Descriptivo, buscaba describir de qué manera ha influido el clima laboral en la satisfacción laboral.
- Correlacional, ha tratado de establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Hernández y Cols., (2010), citado por Ibáñez, et. al (2017) Los estudios correlacionales “tienen como propósito describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p.56).

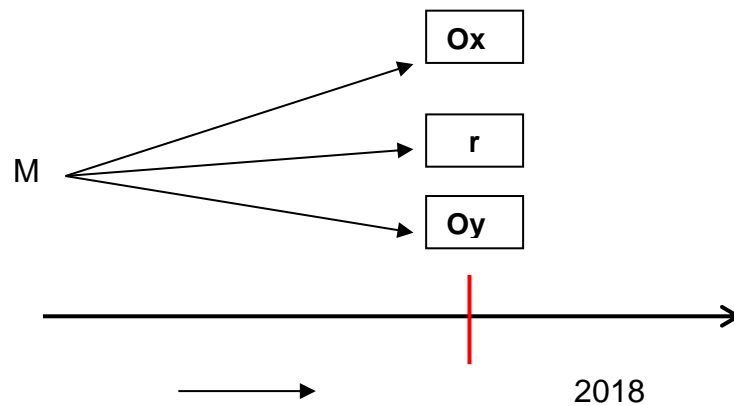
### **3.4. Diseño de la investigación**

La presente investigación es no experimental de corte transversal por que se han recolectado datos en un solo momento, cuantitativo, descriptivo, correlacional según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, &Batista, 2010, p.154 -155).

Por tanto por la naturaleza de la investigación, se adopta este diseño, que se diagrama de la siguiente forma:



**Esquema:**



M: Trabajadores de la municipalidad distrital de Surquillo

O1: Clima laboral

r: Posible relación

O2: Satisfacción laboral

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Para el presente estudio la población fue de 850 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por cincuenta trabajadores de la Municipalidad de Surquillo 2018 por tanto no es pertinente calcular

#### **3.5.3 Muestreo**

Según Gidalberto Bonilla (1998), muestreo “Consiste en una muestra representativa del universo dado que cumple con algún requisito previo, útil para obtener los datos que son objeto de la investigación. Pág. (96).

El muestreo que se utilizó fue no probabilístico por conveniencia. Según (Hernández Baptista, 2003). En cuanto a la muestra no probabilística (llamada también muestra dirigida, se menciona que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas de las características del investigador o del que hace la muestra”, (207). Por lo tanto el procedimiento a seguir no es mecánico, ni se basa en fórmulas de probabilidad ya que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupos de persona.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

- Observación
- Encuesta
- Dos instrumentos de test psicométricos

Para Placeres, Balderas y Barrientos (2009), la técnica es el medio por el cual se puede recolectar la información necesaria para la investigación en forma objetiva. En la investigación se usó las encuestas, pues son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Paladines 2012, p 97)

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Se emplearon como instrumentos la escala del clima laboral CL – SPC y la escala de satisfacción laboral de SL – SPC.

## **Escala de Clima Laboral CL-SPC**

Instrumento diseñado y elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma Lima Perú, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable de clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

El instrumento en mención consta de cinco dimensiones que son:

1. Autorrealización: apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que le medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46).
2. Involucramiento laboral: identificación con los valores laborales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47).
3. Supervisión: apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42,48).
4. Comunicación: percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49).

5. Condiciones laborales: reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50).

### **Validez y confiabilidad de la Escala de Clima Laboral CL- SPC**

Palma (2004), trabajó la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra conformada por 1323 trabajadores con dependencia laboral de empresa de producción y de servicios tanto estatales con particulares: que permite identificar aquellos factores que componen la percepción individual y grupal del clima organizacional.

### **Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC**

Método de análisis	Escala DO-SPC
Alfa de Cronbach	0,97
SpliltHalf de Guttman	0,90

### **Ficha técnica**

Nombre de la escala: Clima laboral CL-SPC  
Autora: Sonia Palma Carrillo.  
Administración: Individual o colectiva.  
Duración: 15 a 30 minutos aproximadamente  
Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.  
Significación: Nivel de Percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la Autorrealización, el Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

- Tipificación: Baremos percentilares para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa (Muestra Peruana: Lima Metropolitana).
- Objetivo: Medir el clima organizacional en sus dimensiones de autorrealización, supervisión, comunicación, involucramiento laboral y condiciones laborales.
- Numero de ítems: 50
- Descripción: El cuestionario de clima organizacional está compuesto por 50 ítems y fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5) y está dividido en cinco dimensiones: autorrealización 10 ítems, supervisión 10 ítems, comunicación 10 ítems, involucramiento laboral 10 ítems y condiciones laborales 10 ítems.

#### **Baremo escala clima laboral CL – SPC**

<b>NIVELES</b>	<b>RANGO</b>
Muy favorable	210 – 250
Favorable	170 – 209
Media	130 - 169
Desfavorable	90 – 129
Muy desfavorable	50 - 89

## **Escala Satisfacción Laboral SL-SPC**

Son variados los instrumentos que se han analizado para la medición de la variable de satisfacción laboral y de ellos, para la presente investigación se dará especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en el Perú.

En tal sentido este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador; a partir de los cuales se desarrolla sugerencia para la intervención.

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores:

- a) significación de la tarea, con sus ítems (1, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26)
- b) condiciones de trabajo, con sus ítems (3,8,12,14,15,17,20,23, 27)
- c) reconocimiento personal y/o social, con sus ítems (6,11,13,19, 24)
- d) beneficios económicos. con sus ítems (2, 5, 9, 10, 16)

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables. Este es el instrumento que

se utilizara en el presente estudio, por estar validado y adaptado al medio por la autora, Sonia Palma Carrillo.

### **Análisis de confiabilidad Escala SL – SPC**

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	84°
Mitades /Guttman	81°

### **Ficha Técnica**

Nombre:	Escala Satisfacción Laboral SL-SPC
Autora:	Sonia Palma Carrillo.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva/Formato físico o computarizado.
Duración:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de Aplicación:	Trabajadores con relación laboral de dependencia
Calificación:	Computarizada
Significación:	Factor General Satisfacción Factores componentes (04) <ul style="list-style-type: none"><li>• Significación de la tarea</li><li>• Condiciones de Trabajo</li><li>• Reconocimiento personal y/o social</li><li>• Beneficios económicos.</li></ul>
Usos:	Diagnostico Organizacional
Muestra y aplicación:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

Baremos:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" por factores
Materiales:	Manual / Cuestionario (formato físico) /Disquete clave.
Numero de ítems:	27
Descripción:	El cuestionario está compuesto por 27 ítems y fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: total acuerdo (1), acuerdo (2), indeciso (3), desacuerdo (4), total desacuerdo, cuatro dimensiones: significación de las tareas 08 ítems, condiciones de trabajo 09 ítems, reconocimiento personal y/o social ítems y beneficios económicos con 05 ítems.
Objetivo:	Medir el nivel satisfacción laboral en sus dimensiones de: significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

**Baremo escala satisfacción laboral SL - SPC:**

<b>NIVELES</b>	<b>RANGO</b>
Muy satisfecho	117 0 mas
Satisfecho	103 – 116
Promedio	89 – 102
Insatisfecho	72 – 88
Muy insatisfecho	74 o menos

El instrumento en mención consta de cuatro dimensiones que son:

1. Significación de tareas: disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
2. Condiciones de trabajo: evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.



3. Reconocimiento personal y/o social: tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultado indirectos.
4. Beneficios económicos: disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación para el procesamiento de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.0 para Windows, generándose una base de datos para el almacenamiento de los datos del proyecto. Se utilizó para el análisis e interpretación de los datos, totales, porcentuales y medidas de tendencia central y para la comprobación de la hipótesis y determinar la relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, aceptándose valores como significativo de  $p < 0,05$ .

### **3.8. Propuesta de Valor**

La siguiente propuesta de valor tiene como objetivo desarrollar un plan de acción para mejorar el clima laboral dentro de la organización de estudio.

Asimismo, para dar una pronta solución a los problemas encontrados se podría aplicar una encuesta anónima de clima laboral donde abarcaría todas las brechas de quiebre de la organización, para que los colaboradores puedan sentirse escuchados y puedan brindar sus opiniones libremente, para ello las autoridades y alta dirección debe concientizarse acerca de cuán importante es el clima laboral ya que de

Ello dependerá la satisfacción y desempeño de sus trabajadores, no solo ello sino también su bienestar psicológico.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación ayudarán a tener un diagnóstico para prever situaciones complejas que aquejan al empleador y a los colaboradores como bajo desempeño, ausentismo estrés laboral, desmotivación.

### **3.9. Aspectos Éticos**

El trabajo de investigación se tuvo en cuenta el código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú en los artículos, 1,2,20 y 21 de Responsabilidad de la investigación y confidencialidad, así también los cuatro principios de la ética de la investigación como son: Autonomía, Beneficencia, no Maleficencia y Justicia, aspectos éticos relacionados con la autonomía confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes de dicha investigación.

A los participantes se les indico que su participación es de manera voluntaria y anónima y los resultados de la misma no van a ser utilizados con fines ajenos a este trabajo, es por ello que no se colocaran los nombres de los participantes, se respetaran las decisiones que tomen dichos participantes en participar o no en las pruebas.

Los beneficios, de elaboración de la investigación son: el incremento de conocimientos de los participantes, la información que recibirá la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, sobre los resultados de la relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral, el incremento de investigación en el área de psicología organizacional y talento humano de los trabajadores

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

#### 4.1.1. Nivel de clima organizacional

En la tabla 1 se aprecia que solo el 28% de los trabajadores evaluados percibe un clima organizacional favorable, mientras que el 44% percibe su entorno laboral como desfavorable.

**Tabla 1:**

*Nivel de clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018*

<b>Clima Laboral global</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Desfavorable	22	44%
Medio	14	28%
Favorable	14	28%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Proyecto CLySL

En cuanto a las dimensiones, se aprecia que la mayoría de los trabajadores (52%) perciben como desfavorable las oportunidades de autorrealización en el trabajo y en la dimensión involucramiento laboral solo el 38% lo percibe como favorable. Respecto a las demás dimensiones el 42% de los trabajadores perciben como desfavorable la supervisión, comunicación y las condiciones laborales.

**Tabla 2:**

*Nivel de clima laboral según dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018*

Dimensiones	Desfavorable		Medio		Favorable		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Autorrealización	26	52%	13	26%	11	22%	50	100%
Involucramiento laboral	13	26%	18	36%	19	38%	50	100%
Supervisión	21	42%	15	30%	14	28%	50	100%
Comunicación	21	42%	13	26%	16	32%	50	100%
Condiciones laborales	21	42%	18	36%	11	22%	50	100%

Fuente: Proyecto CLySL

#### 4.1.2. Nivel de satisfacción laboral

Se aprecia en la tabla 3, que solo el 28% de los trabajadores se encuentra satisfecho laboralmente, mientras que el 38% se encuentra insatisfecho laboralmente.

**Tabla 3:**

*Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018*

Satisfacción Laboral global	N°	%
Insatisfecho	19	38%
Moderado	17	34%
Satisfecho	14	28%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Proyecto CLySL

La tabla 4, muestra que el 44% se encuentra satisfecho con las tareas que realiza, es decir encuentra sentido y utilidad a las actividades que realiza. Sin embargo, el 42% se encuentra insatisfecho con las condiciones de trabajo, es decir los trabajadores perciben que el entorno y los materiales no facilitan sus actividades laborales. De manera similar ocurre con el reconocimiento personal, donde el 42% de los trabajadores se encuentra insatisfecho. Finalmente, el 52% de los trabajadores se encuentra satisfecho con los beneficios económicos dados por la institución.

**Tabla 4:**

*Nivel de satisfacción laboral según dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018*

Dimensiones	Desfavorable		Medio		Favorable		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Significación de la tarea	10	20%	18	36%	22	44%	50	100%
Condiciones de trabajo	21	42%	17	34%	12	24%	50	100%
Reconocimiento personal	21	42%	14	28%	15	30%	50	100%
Beneficios económicos	6	12%	18	36%	26	52%	50	100%

**Fuente: Proyecto CLySL**

#### 4.2. Prueba de normalidad

La tabla 6 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se observa los datos correspondientes a las 6 variables en su mayoría no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < 0.05$ ). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleó la estadística no paramétrica.

**Tabla 5:***Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio*

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	P
Clima laboral	Puntaje global	141.3	42.2	.105	.200
	Significación de la tarea	30.8	6.4	.128	.038
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	29.1	6.7	.101	.200
	Reconocimiento personal	17.3	4.0	.149	.007
	Beneficios económicos	14.7	3.8	.145	.010
	Puntaje global	92.1	15.5	.076	.200

\*p&lt;0.05

**Contrastación de la hipótesis****Hipótesis Alterna Hi:**

Existe relación directa positiva entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018.

**Hipótesis Nula Ho:**

No existe relación directa positiva entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de surquillo 2018.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación de spearman dado que los datos a correlacionar no se asemejan a la forma de una distribución normal y las variables en estudio presentan escalas de medición en el nivel ordinal:

**Tabla 6:**

*Correlación de Clima Laboral y Satisfacción Laboral según dimensiones en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018*

	Clima organizacional	
	rho	p
Satisfacción laboral	.525	.000**
Significación de la tarea	.194	.177
Condiciones de trabajo	.562	.000**
Reconocimiento personal	.543	.000**
Beneficios económicos	.332	.019*

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01

\* La correlación es significativa al nivel 0.05

En la tabla 6, se aprecia que existe una relación directa positiva significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral de la institución ( $r=.525$ ;  $p<.01$ ), es decir un nivel alto de satisfacción laboral del trabajador está relacionado con un clima organizacional favorable. Además, se aprecia que no existe relación significativa entre la significación de la tarea y el clima organizacional ( $r=.525$ ;  $p<.01$ ), es decir la valoración que hace el trabajador sobre la utilidad de las actividades que realizan está relacionado con el clima organizacional donde trabaja. Sin embargo, se aprecia que si existe una relación altamente significativa y fuerte entre las condiciones de trabajo y el clima organizacional ( $r=.562$ ;  $p<.01$ ), es decir una percepción positiva del trabajador sobre las condiciones laborales se relaciona con un clima organizacional satisfactorio. De manera similar, la percepción de reconocimiento personal presenta una relación altamente significativa y fuerte con un clima organizacional satisfactorio ( $r=.543$ ;  $p<.01$ ). Finalmente, la satisfacción del trabajador respecto a los beneficios económicos retribuidos por la empresa guarda una relación significativa y moderada con un clima organizacional satisfactorio ( $r=.332$ ;  $p<.05$ ).

La tabla de correlaciones muestra que si hay relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, la correlación es directa positiva siendo el valor de Rho spearman de 0,525

y el valor  $p = 0,000$ . A mayor nivel de clima laboral mejor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

### **Regla de decisión**

Rechazar la hipótesis nula si:  $p < 0,05$  (nivel de significancia)

A un nivel de 0,000% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: por tanto el Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, están relacionados significativamente



## V. DISCUSIÓN

Muchos estudios que tratan el clima laboral y la satisfacción laboral, expresan en sus tratados que la relación entre estas variables está determinada básicamente por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto y en general estos pueden ser factores que ayudan al trabajo y factores que limitan el trabajo en la institución.

En este contexto, nuestro estudio realizado en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, con el propósito básico de conocer el nivel de Clima Laboral y establecer si hay correlación estadística con la satisfacción laboral, la correlación es directa positiva siendo el valor de Rho spearman de  $r = 0,525$  y el valor  $p = 0,001$ . A mayor nivel de clima laboral mejor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

Los resultados de nuestro estudio concuerdan con el **Cercado y Gonzales (2017)**, en San Martín Perú, realizó un estudio sobre el “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto”, los resultados muestran una correlación entre la dimensión personal y satisfacción laboral positiva y altamente significativa, es decir a mayor personal mayor será la satisfacción laboral. Se concluye que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de dicha municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor satisfacción laboral.

Ambos resultados se asemejan al enfoque teórico de Sonia Palma Carrillo 2004, que refiere que el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que

orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Y la Satisfacción laboral, entendida como la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, conjuntamente con el rendimiento laboral y la cultura organizacional expresan el grado de eficacia y eficiencia y efectividad.

Asimismo, Cohara (2016), en Piura Perú, realizó un estudio sobre la “Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Almapo SRL del Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura – 2014”; así también Panta (2015), en Piura Perú, realizó un estudio sobre “La influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015”; y por otro lado Calcinas (2015), en Lima Perú, realizó un estudio sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”, cuyos hallazgos concluyen que si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, y en cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas, evidencias que concuerdan con nuestros resultados.

**Huamán y Ramos (2015)**, en el estudio sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015”, así como **Delgado (2017)**, en otro estudio sobre “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco - 2015”, hallaron que si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, enfatizando que en la actualidad el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales, resultados que son coincidentes con los resultados del presente estudio.

Otros estudios realizados por **Cabrera y Huerta (2017)**, sobre “El Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción en el trabajo de la Empresa Arcgold del

Ecuador S.A. sucursal Orellana”; **Bruzual (2016)**, en España sobre el “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management”, **Montoya y Bello (2016)**, en Chile sobre “Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”; **Ardinez y Gutiérrez (2014)**, en Colombia sobre la “Evaluación de la influencia del Clima Laboral en la motivación y Satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una Institución de Salud de tercer nivel en el Municipio de san Juan del Cesar – La Guajira. 2014”, concluyen en sus estudios respectivamente que hay relación directa positiva del clima laboral con la satisfacción laboral del trabajador, resultado que igual que en los estudios anteriores son concordantes con los resultados de nuestro estudio.

En el marco de lo presentado y expuesto debemos de enfatizar a modo de resumen que todos los estudios concluyen que hay relación directa del clima laboral con la satisfacción laboral afirmar, evidencia que confirma nuestros resultados respecto a que existe una relación estadística significativa del clima laboral con la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Concluimos que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018. (0.05)
2. Llegando a la conclusión que el nivel de clima laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo es desfavorable.
3. Se concluye que el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de surquillo es insatisfecho
4. Habiendo concluido que el nivel de correlación estadística entre clima laboral y satisfacción laboral es significativa al nivel 0.05 en los trabajadores de la municipalidad de surquillo.

Concluimos que el 28% de los trabajadores evaluados percibe un clima laboral favorable, mientras que el 44% percibe su entorno laboral como desfavorable. En cuanto a las dimensiones, se aprecia que la mayoría de los trabajadores (52%) perciben como desfavorable las oportunidades de autorrealización en el trabajo y en la dimensión involucramiento laboral solo el 38% lo percibe como favorable. Respecto a las demás dimensiones el 42% de los trabajadores perciben como desfavorable la supervisión, comunicación y las condiciones laborales.

Llegando a la conclusión que el 28% de los trabajadores se encuentra satisfecho laboralmente, mientras que el 38% se encuentra insatisfecho laboralmente. Respecto a las dimensiones el 44% se encuentra satisfecho con las tareas que realiza, es decir encuentra sentido y utilidad a las actividades que realiza. Sin embargo, el 42% se encuentra insatisfecho con las condiciones de trabajo, es decir los trabajadores perciben que el entorno y los materiales no facilitan sus actividades laborales. De manera similar ocurre con el reconocimiento personal, donde el 42% de los trabajadores se encuentra insatisfecho. Finalmente, el 52% de los trabajadores se encuentra satisfecho con los beneficios económicos dados por la institución.

Se concluye que existe una correlación estadística significativa entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, la correlación es directa positiva siendo el valor de Rho spearman de 0,525 y el valor  $p = 0,000$ . En resumen, a mayor nivel de clima laboral mejor nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad Distrital de Surquillo, debe implementar intervenciones educativas costo/efectivas con la participación proactiva de los decisores y los trabajadores para mejorar los niveles de clima laboral, de manera que esta mejora impacte en el entorno laboral y en los trabajadores.
2. A nivel de los trabajadores es necesario implementar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del trabajador, como es el reconocimiento, manejo positivo de las relaciones interpersonales y otras estrategias que mejoren este nivel de habilidades sociales en los trabajadores.
3. Si bien en nuestro estudio se ha demostrado que hay correlación estadística significativa entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Surquillo 2018, es necesario realizar otros estudios sobre ambas variables que corroboren estos hallazgos, debido a que hay otros factores relaciones a ambos.

Para mejorar el clima organizacional y obtener mayor satisfacción por parte de los colaboradores sugerimos desarrollar actividades y programas de recreación donde los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades sociales, asimismo confraternizar con sus compañeros, ello ayuda a relajarse y liberar la carga laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, et.al. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de posgrado) Universidad Católica del Perú, Lima -Perú
- Ardinez, et.al. (2014). *Evaluación de la influencia del Clima Laboral en la motivación y Satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una Institución de Salud de tercer nivel en el Municipio de san Juan del Cesar – La Guajira. 2014.* (Tesis de posgrado). Universidad de Cartagena – Colombia.
- Bruzual. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de Servicios Reliability and Risk Management.* (Tesis de posgrado). Universidad de Montemorelos - España.
- Cabrera, et.al. (2017). *Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción en el trabajo de la Empresa Arcgold del Ecuador S.A. sucursal Orellana.* (Tesis de pregrado) Universidad de Guayaquil - Ecuador.
- Calcina (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de Marcos, Lima – Perú.
- Cercado, et. Al (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto” 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tara poto – Perú.
- Cohara (2016). *Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Almapo SRL. Del Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura – 2014.* (Tesis de posgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Delgado (2017). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco – 2015.* (Tesis de posgrado). Universidad de Huánuco, Huánuco - Perú
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. Y Donelly, Jr. (2001) *Las organizaciones: comportamiento, estructuras y procesos.* Santiago de Chile: Mc Graw Hill.
- Hernández Fernández, Baptista, M (2003). *Metodología de la Investigación* (3era Edición). México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Huamán, et. al (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal adscrito al Centro de Salud ascensión Huancavelica- 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica - Perú.

- Fuentes (2012) *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de pregrado) Quetzaltenago.
- Mena (2015) *Sistema de administración del Talento Humano para la fundación alternativa agencia Latacunga y el desempeño laboral*. (Tesis de posgrado). Universidad Regional Autónoma de los Ángeles – Ecuador.
- Montoya, et. At (2016). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*, (Tesis de pregrado), Universidad del Bío Bío, Chillán-Chile).
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral CL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl, Lima Perú.
- Panta (2015). *Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura – Perú.
- Ruiz (2014) *“Desarrollo del personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”*
- Saldaña (2017) *Clima laboral y satisfacción laboral en emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. (Tesis de posgrado), Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Ríos (2017) *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015* (Tesis de Posgrado) Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú.
- Uribe, (2014) *Clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial el manual moderno S.S de C.V.
- Vallejos (2013) *Análisis de un modelo para medir la productividad en las empresas de producción de tinta de petróleo en la ciudad de Quito*. (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Yokasta (2015) *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de la agencia de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado de Aragua* (Tesis posgrado) Universidad de Carabobo - Venezuela



## **Páginas Web / Otros**

- <https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-clima-laboral/>
- El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias (Brunet, 1987. Pág. 36)
- [http://www.psicologiaincientifica.com/defini términos.](http://www.psicologiaincientifica.com/defini-terminos)
- <http://www.climalaboral.com.es/informacion/>
- <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-->
- [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones.](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones)
- [http://gestión.pe/tendencias/management.../45-trabajadores.](http://gestión.pe/tendencias/management.../45-trabajadores)
- Garcia (2007) Clima Organizacional- Hacia un nuevo modelo
- Diario oficial El Peruano publicado el 22 de marzo del 2017.
- [https://www.academia.edu/13457771/Cuestionario\\_Tesis\\_Clima\\_Laboral\\_Sonia\\_Palma\\_Carrillo](https://www.academia.edu/13457771/Cuestionario_Tesis_Clima_Laboral_Sonia_Palma_Carrillo)
- [http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html.](http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html)

## ANEXO

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Métodos y Materiales	Instrumentos
Problemas General	Objetivo General	Hipótesis Alternativa	Variable 1 Clima Laboral	Tipo de diseño	Escala de Clima Laboral CL – SPC <b>Niveles y Rangos</b>
¿Existe relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la municipalidad de Surquillo, 2018?	Demostrar la relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018.	Existe relación directa positiva entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorrealización</li> <li>- Involucramiento Laboral</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Condiciones Laborales</li> </ul>	Descriptivo Correlacional Diseño de investigación no experimental. Transaccional Correlacional Análisis de Fiabilidad Análisis de Validez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy favorable 210 a 250</li> <li>- Favorable 170 a 209</li> <li>- Media 130 a 169</li> <li>- Desfavorable 90 a 129</li> <li>- Muy Desfavorable 50 a 89</li> </ul>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Nula	Variable 2 Satisfacción Laboral		Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC <b>Niveles y Rangos</b>
¿Cuál es el nivel de Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018?  ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018?  ¿Cuál es el nivel de correlación estadística entre Clima Laboral y Satisfacción laboral según las dimensiones de Significación de Tareas, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018?	Determinar el nivel de Clima Laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018  Determinar el nivel de Satisfacción Laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018  Identificar el nivel de correlación estadística del Clima Laboral y Satisfacción Laboral según las dimensiones de Significación de Tareas, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos, en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018.	No existe relación directa positiva entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Surquillo, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Significación Tarea</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Reconocimiento personal /o social</li> <li>- Beneficios económicos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho 103 - 116</li> <li>- Promedio 89 - 102</li> <li>- Insatisfecho 72 - 88</li> <li>- Muy insatisfecho 74 o menos</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Escala de Medición	Niveles y Rangos
Variable 1 Clima laboral	- Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	10	<b>Escala Ordinal</b>	- Muy favorable 210 a 250
	- Involucramiento laboral.	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	10		- Favorable 170 a 209
	- Supervisión.	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	10		- Media 130 a 169
	- Comunicación.	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	10		- Desfavorable 90 a 129
	- Condiciones laborales.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	10		- Muy Desfavorable 50 a 89
Variable 2 Satisfacción Laboral	- Significación Tarea	1, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	8	<b>Escala Ordinal</b>	- Muy Satisfecho 117 o mas
	- Condiciones de Trabajo.	3, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	9		- Satisfecho 103 - 116
	- Reconocimiento Personal y/o Social.	6, 11, 13, 19, 24	5		- Promedio 89 - 102
	- Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10, 16	5		- Insatisfecho 72 - 88
					- Muy insatisfecho 74 o menos

### Anexo 3: Instrumentos

#### ESCALA DE OPINIONES CL-SPC

##### DATOS PERSONALES

Edad..... Sexo Masculino  Femenino

Condición Laboral: Contratado ..... Nombrado .....Otros.....

Tiempo de Servicio .....Régimen laboral.....

Empresa Estatal : Municipalidad Distrital de Surquillo

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa / (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir objetivos y las acciones para lograrlos.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16.	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					

20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento para los logros.					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50..	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**Muchas gracias, apreciamos su colaboración.**

## ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre:.....Sexo Masculino femenino   
 Área de trabajo.....Cargo que ocupa.....Fecha.....

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

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

N°		TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.	Me siento mal con lo que hago.					
6.	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7.	Me siento útil con la labor que realizo.					
8.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9.	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11.	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12.	Me disgusta mi horario.					
13.	La tarea que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14.	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15.	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16.	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17.	El horario de trabajo resulta incómodo.					
18.	Me complace los resultados de mi trabajo					
19.	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20.	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21.	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22.	Me gusta el trabajo que realizo.					
23.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24.	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26.	Me gusta la actividad que realizo.					
27.	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

#### Anexo 4: Propiedades psicométricas de la escala de Satisfacción laboral

##### Fiabilidad de la escala de Satisfacción laboral

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 1 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (27 ítems) en la muestra estudiada es de .855 que puede ser valorado como indicador de una elevada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 1

Estimaciones de consistencia interna de la escala de satisfacción laboral

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Satisfacción laboral	27	.855
Significación de la tarea	8	.850
Condiciones de trabajo	9	.741
Reconocimiento personal	5	.633
Beneficios económicos	5	.511

##### Validez de constructo de la escala de Satisfacción laboral

Como se observa en la tabla 2 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson ( $r$ ) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son significativos y altos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 2  
Correlaciones sub test – test de la escala

Ítems	Satisfacción laboral	
	r	p
Significación de la tarea	.760	.000
Condiciones de trabajo	.857	.000
Reconocimiento personal	.753	.000
Beneficios económicos	.489	.000

### Propiedades psicométricas de la escala de Clima organizacional

#### Fiabilidad de la escala de Clima organizacional

La fiabilidad global de la escala y de sus dimensiones se valoró calculando el índice de la consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 3 permite apreciar que la consistencia interna global de la escala (50 ítems) en la muestra estudiada es de .976 el cual es indicador de una adecuada fiabilidad. Asimismo, se aprecia que las dimensiones presentan adecuados niveles de fiabilidad.

Tabla 3  
Estimaciones de consistencia interna de la escala de clima organizacional

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Clima organizacional	50	.976
Autorrealización	10	.914
Involucramiento laboral	10	.859
Supervisión	10	.907
Comunicación	10	.913
Condiciones laborales	10	.873

#### Validez de constructo de la escala de clima laboral



Como se observa en la tabla 4 los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) entre cada uno de las dimensiones y el constructo en su globalidad son significativos y altos, lo cual confirma que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 4  
Correlaciones sub test – test de la escala

Ítems	Clima laboral	
	r	p
Autorrealización	.946	.000
Involucramiento laboral	.930	.000
Supervisión	.967	.000
Comunicación	.972	.000
Condiciones laborales	.968	.000

## **Anexo 5: Consentimiento Informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: “CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SURQUILLO.

“Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

## Anexo 6: Carta de autorización



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Surquillo, 20 de Mayo de 2018

CARTA N° 07-2018-SGRH/GAF/MDS

Señor:  
**Dr. Walter Gomez Gonzales**  
Investigador Principal  
CONCYTEC-MINSA-ESSALUD  
UNIVERSIDAD PRIVADA "TELESUP"

Presente.-

Referencia: Registro N° 004077-2018

De mi especial consideración;

Me dirijo a usted, en atención al documento de referencia, a fin de hacer de su conocimiento que se ha procedido a autorizar la ejecución de la investigación sobre "**CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL**", en esta Institución Municipal, la misma que se realizará en las instalaciones de la Corporación, y será dirigido a los Trabajadores Administrativos de las diferentes modalidades contractuales.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente;

  
MUNICIPALIDAD DE SURQUILLO  
.....  
**JHAMIL R. VALLE CUBA**  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS (R)

JVC/amy.



**Anexo 7: Fotos**

