



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**“Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores  
de una institución Pública Peruana”**

**Estudio de caso**

Trabajo de investigación presentado para optar el grado de Bachiller en Administración con  
Mención en Dirección de Empresas que presenta:

Albert Leonardo Cabrera Salas

Asesora: Varinia Bustos Alvarez

Lima - Perú

Marzo de 2018

## INDICE

<b>Contenido</b>	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Descripción De La Situación Problemática</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3) ¿Cómo es el nivel de percepción sobre el clima organizacional según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio?</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4) ¿Cómo es el nivel de percepción sobre la satisfacción laboral según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio ?</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5 Determinación de objetivos</b> .....	<b>9</b>
<b>1.6 Objetivo general</b> .....	<b>9</b>
<b>1.7 Justificación de la investigación</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1.1 Definición de Satisfacción Laboral</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.9. Factores determinantes para la Satisfacción Laboral</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.1.2 Características del Clima Organizacional</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2 Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>18</b>
<b>2.3 Contexto de la investigación</b> .....	<b>20</b>
<b>2.4 Hipótesis</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1 Diseño de la investigación</b> .....	<b>20</b>
<b>3.2 Población y muestra</b> .....	<b>21</b>
• <b>Población objetivo</b> .....	<b>21</b>
• <b>Tamaño de la muestra</b> .....	<b>21</b>
<b>3.3 Método de recolección de datos</b> .....	<b>23</b>

- Escala de Clima Organizacional .....	23
3.4 Método de análisis de datos .....	29
<b>CAPÍTULO IV: PRUEBA PILOTO .....</b>	<b>29</b>
4.1 Validación de instrumentos por expertos .....	29
4.2 Muestra para el estudio piloto .....	30
4.3 Desarrollo de Prueba piloto .....	30
4.4 Confiabilidad del instrumento. ....	30
4.6 Resultados preliminares de prueba piloto .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 correlación entre satisfacción laboral y clima laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 2 Dispersión de clima laboral y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 3Cálculo de correlación entre clima laboral y satisfacción laboral.**Error! Marcador no definido.**

Tabla 4 Nivel de dispersión entre supervisión y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 5 Cálculo de correlación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral.**Error! Marcador no definido.**

Tabla 6 Nivel de dispersión entre involucramiento laboral y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 7 Cálculo de correlación entre supervisión y satisfacción laboral.**Error! Marcador no definido.**

Tabla 8 Nivel de dispersión entre supervisión y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 9 Cálculo de correlación entre comunicación l y satisfacción laboral.**Error! Marcador no definido.**

Tabla 10 Nivel de dispersión entre comunicación y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 11 Cálculo de correlación entre condición laboral y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 12 Nivel de dispersión entre condición laboral y satisfacción laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 13 1. ANEXO N° 1: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL ..... 60

Tabla 14 Encuesta de satisfacción laboral ..... 65

Tabla 15 Alfa de Cronbach de Satisfacción Laboral;**Error! Marcador no definido.**

Tabla 16 Alfa de Cronbach de Clima Laboral .....**Error! Marcador no definido.**

Tabla 17 Correlación entre satisfacción laboral y las 5 variables que componen el clima laboral .....**Error! Marcador no definido.**

Tabla 18 Correlación por Género .....**Error! Marcador no definido.**

Tabla 19 Correlación por edad.....**Error! Marcador no definido.**

Tabla 20 Correlación por cargo .....**Error! Marcador no definido.**

Tabla 21 : distribución de la población por género..**Error! Marcador no definido.**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, para lo cual se plantea un diseño de alcance correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio.

La muestra del estudio piloto estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución en estudio de los cuales el 63% de los encuestados fueron hombres y el 37% fueron mujeres.

Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg.

Los resultados muestran que el clima organizacional de los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada, es evaluada por la muestra en estudio como “muy favorable” lo que podría estar explicando, por lo menos parcialmente, por qué esta Institución Pública Peruana está siendo galardonada como la empresa donde la gente quiere trabajar y ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”, su satisfacción laboral es valorada en este mismo estudio como “media”, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores.

Además se pudo evidenciar la existencia de una relaciones positiva muy entre la dimensión autorrealización de la clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción ; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí ; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad.

Todos estos resultados avalan lo ya explicado en los antecedentes de investigaciones previas que dicen que una empresa exitosa requiere gestionar bien tanto su clima organizacional como la satisfacción de sus empleados.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción De La Situación Problemática**

Hoy en día muchas instituciones del sector público buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera trabajar. Algunas de las instituciones han empezado a buscar ser parte de premiaciones como las otorgadas por “Arellano Marketing” que premia a las empresas más atractivas para laborar, con lo que se permiten atraer a la mayor cantidad de personal capacitado. (Arellano, 2017).

El estudiar las características que diferencian a las empresas ganadoras de este tipo de premiaciones toma importancia ya que permiten hacer un correcto uso de la gestión del talento para construir un país mejor, según Felipe Castellanos (2017), Gerente General de Interback.

Así mismo Rafael Alvarez (2017), gerente general de Backus AB InBev comenta que la línea de carrera, salarios atractivos, buen clima laboral y prestigio, son los cuatro aspectos más valorados por los peruanos al momento de evaluar en qué empresa desean trabajar

Por otra parte, sorprende que la Institución Pública Peruana en estudio, que no ganaría un concurso de popularidad entre los empresarios, sea una de las empresas preferidas donde las personas quieran trabajar. Competencia por el talento que nos debe hacer reflexionar.

El gerente de Arellano Marketing indica “...Es por ello que ¡ahora hay que tratar al personal como si fuera cliente, es el mundo al revés!, dicen algunos gerentes tradicionales. Tienen razón en lo primero, porque sin buenos trabajadores es imposible

hacer los productos que la empresa necesita para competir, y para sobrevivir. Pero sin duda lo que estaba al revés era el mundo en que creíamos que el personal era solo un insumo más, y no el centro de la gestión empresarial (Arellano, 2016)

Por lo anterior mencionado es necesario estudiar y conocer las características del clima laboral de este tipo de empresa, así como las características de la satisfacción de sus empleados, lo cual nos permitiría conocer más sobre cómo deben de funcionar las empresas.

El clima organizacional se define como una serie de características del ambiente interno de la organizacional y como lo perciben los miembros de esta (Brow y Moberg, 1990) y se compone de 5 variables: la Autorrealización que es como el trabajador ve sus posibilidades de crecer profesionalmente, el Involucramiento laboral que es si los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa. La Supervisión basada en si sienten un apoyo y orientación por parte de sus jefes, la Comunicación si tienen acceso a la información para desarrollar su trabajo y las Condiciones laborales sobre si dan confianza al trabajador para tomar decisiones sobre sus funciones. (Palma, S. 2004).

Por otra parte se toma en cuenta a la satisfacción laboral el cual según Robbins y Judge (2009) es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características es donde una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

La satisfacción es el resultado de factores motivadores donde se analizan factores del cargo que ocupa el trabajador y esta está en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes que conlleva como el interés que el trabajador tiene sobre el trabajo, la responsabilidad sobre sus labores el reconocimiento que siente sobre sus actividades laborales, la realización personal y el avance y crecimiento sobre su desarrollo profesional. La insatisfacción en el cargo depende de la función del entorno de los colegas y del contexto general a estos se les llama factores higiénicos como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones que tienen con el supervisor, administración de la empresa y los beneficios y servicios sociales. Herzberg (2011)

## 1.2 Formulación del problema

La riqueza de toda organización está en su capital humano y sin él no hay organización ni razón de ser de ella es por ello que el clima organizacional en el que se desenvuelve el capital humano es vital para el crecimiento de toda organización (Salazar y Guerrero, 2009).

Así mismo, una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos es por ello que la satisfacción laboral también es importante para el desarrollo de las labores del capital humano (Robbins y Judge, 2009).

Por otra parte, los estudios de Arellano Marketing mediante la premiación “Donde quiero Trabajar” (DQT) galardonaron a la Institución Pública Peruana en estudio en estudio durante los últimos 3 años como una de las empresas del sector público donde las personas quieren trabajar y también se ha ubicado como una de las instituciones más solicitadas en el sector público y privado, por lo que en este trabajo se buscará estudiar el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de esta Institución Pública Peruana preferida.

### 1.2.1 Problemas General

¿Cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio?

### 1.2.2 Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la percepción del clima organizacional según sexo en los colaboradores que trabajan?
- 2) ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores según su sexo?

- 3) ¿Cómo es el nivel de percepción del clima organizacional según los años de antigüedad de los trabajadores?
- 4) ¿Cómo es el nivel de percepción sobre la satisfacción laboral según los años de antigüedad?
- 5) ¿Cómo es el nivel de percepción de las dimensiones del clima organizacional en la institución pública estudiada?
- 6) ¿Cómo es el nivel de percepción de cada una de las dimensiones del clima organizacional por los trabajadores según sexo?
- 7) ¿Cómo es el nivel de percepción de cada una de las dimensiones del clima organizacional por los trabajadores según su antigüedad en la institución?
- 8) ¿Cómo es el nivel de percepción de la satisfacción intrínseca (motivacional) de los trabajadores de la institución pública estudiada?
- 9) ¿Cómo es el nivel de percepción de la satisfacción intrínseca (motivacional) de los trabajadores de la institución pública estudiada según sexo?
- 10) ¿Cómo es el nivel de percepción de la satisfacción intrínseca (motivacional) de los trabajadores de la institución pública estudiada según años de antigüedad en la institución?
- 11) ¿Cómo es la relación de la percepción sobre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción laboral?
- 12) ¿Cómo es la relación de la percepción sobre la dimensión involucramiento del clima organizacional y el indicador trabajo en sí de la satisfacción laboral?
- 13) ¿Cómo es la relación de la percepción sobre la dimensión comunicación del clima organizacional y el indicador responsabilidad de la satisfacción laboral?
- 14) ¿Cómo es la relación de la percepción sobre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y el indicador trabajo en sí de la satisfacción laboral?

### **1.3 Determinación de objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cuál es el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores la Institución Pública Peruana en estudio.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- 1) Describir los niveles de clima organizacional en los colaboradores que trabajan en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio, según su sexo.
- 2) Describir los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores que trabajan en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio, según su sexo.
- 3) Describir el nivel de percepción sobre el clima organizacional según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio.
- 4) Describir el nivel de percepción sobre la satisfacción laboral según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio.
- 5) Describir las dimensiones del clima organizacional en la institución pública estudiada.
- 6) Describir como se perciben cada una de las dimensiones del clima organizacional por los trabajadores según sexo.
- 7) Describir como se perciben cada una de las dimensiones del clima organizacional por los trabajadores según si antigüedad en la institución.
- 8) Describir la satisfacción intrínseca (motivacional) de los trabajadores de la institución pública estudiada.
- 9) Describir la satisfacción intrínseca (motivacional) de los trabajadores de la institución pública estudiada según sexo.
- 10) Describir la satisfacción intrínseca (motivacional) de los trabajadores de la institución pública estudiada según años de antigüedad en la institución.
- 11) Relacionar la percepción sobre la dimensión autorrealización del clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción laboral.
- 12) Relacionar la percepción sobre la dimensión involucramiento del clima organizacional y el indicador trabajo en sí de la satisfacción laboral.
- 13) Relacionar la percepción sobre la dimensión comunicación del clima organizacional y el indicador responsabilidad de la satisfacción laboral.
- 14) Relacionar la percepción sobre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y el indicador trabajo en sí de la satisfacción laboral.

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

El presente estudio sobre el del clima organizacional y la satisfacción laboral, en una Institución Pública Peruananos sirve para incrementar el conocimiento sobre cómo se encuentra la percepción de los trabajadores de una empresa galardonada y confirmar con la teoría que ya se ha desarrollado si efectivamente el clima organizacional y la satisfacción laboral se encuentran en instituciones exitosas.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Bases Teóricas**

#### **2.1.1 Definición de Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos (Robbins y Judge, 2009).

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Así mismo, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes

Por otra parte, Javier Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.

Según Locke (1976) la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

### **Teorías que explican la Satisfacción Laboral**

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversas teorías entre las cuales encontramos las siguientes:

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 los cuales se dividen en 5 indicadores los cuales son:

- Logro o cumplimiento.- oportunidad de llevar cosas interesantes.
- Reconocimiento de una labor bien hecha.- confirmación de que se ha hecho un trabajo importante.
- El trabajo en sí.- posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
- Responsabilidad y crecimiento o avance.- consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo

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).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<b>FACTORES DE HERZBERG</b>	<b>Motivacionales</b>	Logro	1, 2, 3	Cuestionario de Factores Motivacionales y De Higiene
		Reconocimiento	4, 5, 6	
		Trabajo en sí	7, 8	
		Responsabilidad	9, 10, 11, 12	
		Crecimiento y ascenso	13, 14	
	<b>De Higiene</b>	Política de la empresa	15, 16, 17, 18, 19	
		Supervisión	20, 21, 22	
		Relación con el supervisor	23, 24, 25, 26	
		Condiciones de trabajo	27, 28, 29	
		Salario	30, 31, 32	
		Relaciones interpersonales	33, 34	

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.

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.

Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría 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).

### 2.1.9. Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

Según Leiva, (2007) los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
  - Sistema de recompensas justas
  - Condiciones favorables de trabajo
  - Colegas que brinden apoyo
- 
- **Reto del trabajo**, debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.
  
  - **Sistemas de recompensas justas**, este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el

desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

- **Condiciones favorables de trabajo**, los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. (Leiva, 2007)

- **Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión**, el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. (Velazquez, 2012)

### 2.1.2 Definición de Clima Organizacional

Al analizar el Clima Organizacional se encuentran diversos estudios que permiten tener una variedad de opiniones:

El clima organizacional es una manifestación objetiva de la estructura de la organización el cual se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización (Quispe, 2012).

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

De igual forma, Chiavenato (1999) plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

El clima organizacional también es descrito como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización (Goncalvez, 1997). Otro autores manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta (Brow y Moberg, 1990).

### **Teorías que explican el Clima organizacional**

Likert (1965) propone un modelo el cual sostiene que las conductas de los empleados se ven condicionadas por las percepciones que se tienen del comportamiento administrativo y las condiciones laborales en que realizan su trabajo y sus componentes. De acuerdo con su teoría, existen 3 tipos de variables que influyen en la percepción individual del clima organizacional: variables explicativas o causales, intermedias y finales.

- Variables causales, engloban elementos como estructura organizativa, decisiones, competencia, actitudes y reglas. Son también llamadas explicativas, debido a que indican el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados; si una variable causal se modifica, hace que se modifiquen las demás.

- Variables intermedias, son las que constituyen los procesos organizacionales y reflejan el estado interno de la organización, evaluando aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

- Variables finales, se orientan a establecer resultados como productividad, ganancias o pérdidas obtenidas derivadas del efecto ocasionado por las variables causales e intermedias.

#### **2.1.1.1 Importancia del clima organizacional**

La influencia que el clima ejerce sobre el comportamiento de las personas que trabajan en una firma es uno de los aspectos que lo torna importante. Esta relación se da por la vía de las percepciones que filtran la realidad y condicionan la motivación y rendimiento en su trabajo.

En este sentido, un empleado puede observar que el clima en su empresa es grato y sin darse cuenta, contribuir con su comportamiento a que ese clima sea agradable y sucede lo mismo en caso contrario: si una persona critica el clima en su empresa, está contribuyendo a empeorarlo. De esta manera, un diagnóstico del clima organizacional revela a la empresa la percepción de sus empleados respecto a los factores que se miden en dicho diagnóstico. Esta información es fundamental para valorar los instrumentos de gestión utilizados y poder diseñar los más idóneos para la resolución de posibles conflictos y el logro de objetivos empresariales. Bajo esta conceptualización se puede decir que el clima afecta el grado de compromiso e identificación de los empleados de la organización con la misma. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, mientras que en una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un muy mal clima organizacional (Quevedo, 2003)

### **2.1.1.2 Características del Clima Organizacional**

“En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc.” (Luc, 1997)

Por otra parte Silva (1996) considera que el clima organizacional se caracteriza porque:

- Es externo al individuo.
- Lo rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez, (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- El comportamiento de los trabajadores el cual es modificado por el clima de una empresa.

- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

### 2.1.1.3 Dimensiones del Clima Organizacional según Sonia Palma

Palma (2004) sostiene 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.

Así mismo Palma (2004) divide al clima laboral en 5 dimensiones:

- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal.
- **Involucramiento Laboral:** Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones Laborales:** se refiere al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales,

económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

## 2.2 Antecedentes de la investigación

Para la presente investigación se buscó diversas fuentes de información tanto nacional como internacional respecto a las variables, Clima Organizacional y Satisfacción Laboral:

Por una parte Segovia (2004), realiza un estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz en donde se identificaron las percepciones compartidas de los empleados de una empresa del sector automotriz para determinar cuantitativamente cuáles son las variables que están afectando el Clima Laboral y a partir de los resultados tener bases más claras para generar cambios positivos. Así mismo los autores afirman que los trabajadores de una empresa sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. Se ha señalado que las personas tienden a buscar un empleo que represente un desafío o que sea intrínsecamente satisfactorio. Los empleados buscan la responsabilidad y la oportunidad de tener éxito, quieren ser reconocidos en su valor como individuos y sentir que la empresa se preocupa por sus necesidades y problemas.

Así mismo, Medina (2012) realizó una investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco”, dicha investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio San Francisco del Estado Zulia. La población quedó conformada por veintitrés sujetos a la gerencia y ciento cuarenta y cinco empleados de los concesionarios de Camiones Maracaibo, C.A, IVECO y Mack Zulia. Para la recolección de información se aplicó un cuestionario de treinta y tres ítems correspondientes al clima organizacional y veintiún ítems para la satisfacción laboral, el mismo fue estructurado bajo la modalidad tipo Likert con 5 alternativas de respuesta, fue validado por 5 expertos y determinada la confiabilidad a través de la fórmula Alpha de Cronbach arrojando un 0,85 para clima organizacional y un 0,91 para la satisfacción laboral siendo confiable para su aplicación. La correlación se calculó por medio de la prueba de Pearson dando como resultado 0,857. Como conclusión a esta investigación se concluye que existe una asociación

de influencia positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción la laboral de los trabajadores.

Por otra parte, Sánchez (2011), en su investigación “Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana”, planteó como objetivo general, realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima Metropolitana, teniendo en consideración las variables categoría ocupacional, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica, para lo cual partió de una muestra que estuvo conformada por 139 trabajadores (93 obreros, 46 empleados). Utilizando Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Encontrando que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnostica presentan un nivel medio. Considerando que el tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Además, Ruiz (2005), en la tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.”, llegó a la conclusión que, Los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A. se caracterizan por tener un nivel medio de clima organizacional; por otro lado los trabajadores según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a las categorías diagnósticas presentan un nivel medio de clima organizacional. Asimismo existe correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa, así como son cada uno de los factores de la escala de clima (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con la satisfacción laboral).

### **2.3 Contexto de la investigación**

### **2.4 Hipótesis**

H1 El nivel de clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Muy favorable.

H2 H1 El nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Alto.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1 Diseño de la investigación**

La investigación es de tipo cuantitativa, con un alcance y diseño descriptivo-correlacional

Posee un diseño descriptivo, ya según los conceptos planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2003), el propósito es describir los factores y dimensiones de los constructos estudiados y también correlacional, ya que se calcula el índice de asociación entre dos indicadores estudiados.

Es una investigación de corte transversal, porque los datos se tomaron en un solo tiempo.

### **3.2 Población y muestra**

- **Población objetivo**

La población objetiva para el presente trabajo de investigación será todo el personal que trabaja en la institución pública en estudio, el cual consta de 13, 000 personas.

Esta población está dividida en 4 áreas de gestión, cada una en un área geográfica distinta.

Para determinar primero el tamaño total de la muestra se aplicó la siguiente fórmula

- **Tamaño de la muestra**

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N	Muestra	374
N	Población	13000
Z	porcentaje de confianza 95%	1.96
P	variabilidad positiva	0.5
Q	variabilidad negativa	0.5
E	porcentaje de error 5%	0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 13000}{13000 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 374$$

- **Método de muestreo**

A esta muestra general se le aplicó un muestreo probabilístico de tipo por “Afijación proporcional” lo cual significa que cada estrato tiene un número de elementos en la muestra proporcional a su tamaño, quedando la muestra constituida de la siguiente forma.

Población de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA

13, 000 trabajadores

Tamaño de la muestra que se desea obtener 374

Nombre de las áreas de la INSTITUCIÓN	Numero de Colaboradores	Porcentaje del total de la población	n=374
---------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------	-------

PÚBLICA PERUANA en estudio		( redondeado)	Muestra proporcional
Área 1 de Desarrollo estratégico	1500	11.5%	43
Area 2 Operativa	7300	56.2%	210
Area 3 Operativa 2	1950	15.0%	56
Area 4 de Administración financiera	2250	17.3%	65
TOTAL DE LA MUESTRA		100%	374

### 3.3 Método de recolección de datos

#### 3.3.1 Instrumentos de medición

Para el presente trabajo se utilizaron 2 tipos de encuestas que midieron las variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral.

#### - Escala de Clima Organizacional

Se utilizó la Escala de Clima Organizacional (CL-SPC) (ver anexo 1) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. La cual mide 5 aspectos:

- **Involucramiento Laboral:** Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones Laborales:** Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.
- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.

<b>Nombre del instrumento</b>	Escala del Clima Laboral (CLSPC)
<b>Autor</b>	Sonia Palma Carillo
<b>Año de PÚBLICACIÓN</b>	1999
<b>País de procedencia</b>	Perú
<b>Administración</b>	Individual o Colectiva/ Formato físico o computarizado
<b>Duración de la prueba</b>	30 minutos en formato físico; 15 minutos en formato computarizado
<b>Objetivos del instrumento</b>	Evaluar el Clima Organizacional
<b>Factores que evalúa</b>	Autorrealización: La apreciación que el colaborador tiene en relación a las posibilidades del entorno de la organización. Está bajo evaluación si es que la organización favorece el

	<p>desarrollo tanto profesional como personal, contingente a la tarea y con proyección a futuro. Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</p> <p>Involucramiento laboral: Identificación y compromiso con los valores y el desarrollo de la organización. Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47</p> <p>Supervisión: Las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los supervisores cuando controlan las actividades de sus subordinados. Considera también la relación de apoyo, guía que reciben los colaboradores para realizar las tareas y funciones. Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48</p> <p>Comunicación: Percepción en cuanto al nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información concierne al funcionamiento interno de la organización. Además, evalúa las implicaciones que se dan en el proceso de atención a clientes o usuarios de la organización. Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49</p> <p>Condiciones laborales: Se refiere al reconocimiento que los colaboradores tienen en la organización. En otras palabras, si los colaboradores aceptan o no que la organización brinda los elementos (ya sean materiales,</p>
--	---

	<p>económicos, psicosociales) requeridos para cumplir las tareas y funciones encargadas.</p> <p>Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</p>
<b>Calificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ninguno o Nunca: 1 Punto</li> <li>- Poco: 2 Puntos</li> <li>- Regular o Algo: 3 Puntos</li> <li>- Mucho: 4 Puntos</li> <li>- Todo o Siempre: 5 Puntos</li> </ul> <p>La puntuación total se calcula mediante al suma de las puntuaciones de las respuestas a cada ítem. Por lo tanto, el puntaje se encuentra entre 50 y 250. En cuanto al criterio para evaluar los puntajes totales, una mayor puntuación da como resultado un clima organizacional favorable y puntuaciones bajas indican un clima organizacional desfavorable.</p>
<b>Nivel de aplicación</b>	Trabajadores con dependencia laboral
<b>Validez y confiabilidad</b>	Confiabilidad de 0.97 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos y confiabilidad.
<b>Normas o Baremos</b>	<p>Baremos percentiles</p> <p><u>Factores I al IV</u></p> <p>Muy favorable: 42-50</p> <p>Favorable: 34-41</p> <p>Medio: 26-33</p> <p>Desfavorable: 18-25</p> <p>Muy desfavorable: 10-17</p>

	<u>Puntaje Total</u> Muy favorable: 210-250 Favorable: 170-209 Medio: 130-169 Desfavorable: 90-129 Muy desfavorable: 50-89
--	---

### Escala de Satisfacción Laboral.

Se utilizó la Escala de satisfacción laboral de Warr, cook y Wall de 1979. Que cuenta con 2 factores los cuales son los siguientes:

Factores Intrínsecos, aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems

Factores Extrínsecos, indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho

<b>Nombre del instrumento</b>	Escala General de Satisfacción Laboral
<b>Autor</b>	Warr, cook y Wall
<b>Año de PÚBLICACIÓN</b>	1979
<b>País de procedencia</b>	México
<b>Administración</b>	Individual o Colectiva/ Formato físico o computarizado
<b>Duración de la prueba</b>	10 minutos en formato físico
<b>Objetivos del instrumento</b>	Evaluar la Satisfacción Laboral
<b>Factores que evalúa</b>	Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala

	<p>está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).</p> <p>Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).</p>
<b>Calificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– muy insatisfecho: 1 Punto</li> <li>– insatisfecho: 2 Puntos</li> <li>– moderadamente insatisfecho: 3 Puntos</li> <li>– ni satisfecho ni insatisfecho: 4 Puntos</li> <li>– moderadamente satisfecho: 5 Puntos</li> <li>– satisfecho: 6 Puntos</li> <li>– muy satisfecho: 7 Puntos</li> </ul> <p>Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.</p> <p>Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica</p>

	a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).
<b>Nivel de aplicación</b>	Trabajadores con dependencia laboral
<b>Validez y confiabilidad</b>	Confiabilidad de 0.88 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos y confiabilidad.
<b>Normas o Baremos</b>	<u>Factores intrínsecos</u> Entre 7-49 <u>Factores Extrínsecos</u> Entre 8-56  <u>Satisfacción General</u> Media: 70,53  <u>Satisfacción Intrínseca</u> Media: 32,74  <u>Satisfacción Intrínseca</u> Media: 32,74

### 3.4 Método de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se realizaran análisis estadísticos de la data obtenida en los cuestionarios, para ello se utilizara el software estadístico IBM - Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión número 21. Este programa permitirá obtener los estadísticos descriptivos, la fiabilidad del instrumento y las correlaciones

Una vez insertado los datos de los cuestionarios al SPSS se utilizará el análisis de fiabilidad Alfa de Crombach, el cual permitirá obtener el índice de consistencia del instrumento

en base a los elementos medidos en escala de Likert. Se desarrollara la distribución de frecuencias de la parte descriptiva de la investigación y el análisis de correlación de Pearson en las variables del estudio. Por último, los resultados obtenidos serán presentados en gráficos y tablas que permitirán obtener conclusiones relevantes respecto a la información obtenida.

## **CAPÍTULO IV: PRUEBA PILOTO**

### **4.1 Validación de instrumentos por expertos**

El cuestionario De Clima Organizacional para la presente investigación es el de la psicóloga Sonia palma el cual ya se encontraba validado en Perú, donde se halló un índice de fiabilidad de Alfa de Crombach de 0.97 y un Split Half Guttman de 0.90 mostrando una alta consistencia interna de los datos, permitiendo afirmar que el instrumento es confiable, motivo por el que no se consideró validarlo nuevamente.

El segundo cuestionario de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, donde se halló un índice de fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.937; fue revisado por la asesora Varinia Bustos y se determinó solo cambiar en los ítems 9 y 11 la palabra empresa por “institución” dado que la investigación se realiza en una institución pública.

### **4.2 Muestra para el estudio piloto**

La muestra para el estudio piloto estuvo conformada por 56 colaboradores del área 2 Operaciones de la institución, los cuestionarios se aplicaron a los trabajadores que aceptaron colaborar de manera voluntaria.

### **4.3 Desarrollo de Prueba piloto**

Para desarrollar la prueba piloto primero se solicitó la autorización de la supervisora del área de estudio, la cual acepto se aplicaran los cuestionarios, pero indicando no se publique el nombre de la institución. Luego se procedió a imprimir los cuestionarios los cuales constan de dos hojas y se procedió a encuestar a los colaboradores de dicha área los cuales aceptaron colaborar de forma voluntaria y por último se procedió a codificar la información de los cuestionarios resueltos al programa SPSS con la finalidad de procesar la información para su posterior análisis.

#### 4.4 Confiabilidad del instrumento.

Al aplicar un instrumento de medición este debe de ser confiable de no tener error en el constructo el cual debe de tener la capacidad de medir de forma precisa y consistente, por tal motivo los instrumentos de medición fueron evaluados con el estadístico Alfa de Cronbach para verificar que los ítems miden un mismo constructo y que estén correlacionados. Se siguió la tabla desarrollada por George & Mallery (2016)

- Coeficiente de Alfa mayor de 0.9 = excelente.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.8 = bueno.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.7= es aceptable.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.6= es cuestionable.
- Coeficiente de Alfa mayor de 0.5= es pobre.
- Coeficiente de Alfa menor de 0.5 = es inaceptable.

#### 4.5 Resultados de fiabilidad del cuestionario en la muestra piloto

Tabla IV

##### Estadísticos de fiabilidad – CLIMA LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
.920	48

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad del instrumento, se ha obtenido un .920 de fiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “Excelente”.

Tabla V

##### Estadísticos de fiabilidad – SATISFACCIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	14

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad del instrumento, se ha obtenido un .935 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “Excelente”.

- **Resultados de Alfa de Cronbach de las dimensiones de CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Tabla VI

**Estadísticos de fiabilidad – AUTORREALIZACIÓN**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	10

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad de la dimensión autorrealización del instrumento, se ha obtenido un .857 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “buena”.

Tabla VII

**Estadísticos de fiabilidad – INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.702	9

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad de la dimensión involucramiento del instrumento, se ha obtenido un .719 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “aceptable”.

Se retiró el ítem número 42, para que el Alfa de Cronbach, pase del nivel cuestionable al nivel aceptable, subiendo su índice de fiabilidad de .699 a .702

Tabla VIII

**Estadísticos de fiabilidad – INVOLUCRAMIENTO LABORAL**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.699	10

Elaboración propia

Tabla IX

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo ?	30.0556	10.167	.526	.643
¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad ?	29.3889	11.487	.240	.699
¿En la oficina se hacen mejor las cosas cada día?	30.1296	11.398	.285	.689
¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal ?	30.0556	11.072	.442	.663
¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante ?	30.1481	11.978	.281	.688

¿Los productos y/o servicios de la institución son motivo de orgullo del personal ?	30.0370	11.168	.414	.668
¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?	31.7778	11.535	.222	.702
¿se siente comprometido con el éxito de la organización?	30.0556	10.167	.526	.643
¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización ?	29.3889	11.148	.328	.682
¿La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral ?	29.9630	11.282	.354	.677

Elaboración propia

Tabla X

Estadísticos de fiabilidad – – **SUPERVISIÓN**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.813	10

Elaboración propia

Se retiró el ítem número 18, para que el Alfa de Crombach, pase del nivel aceptable al nivel bueno, subiendo si índice de fiabilidad de .781 a .813

Tabla XI

**Estadísticos de fiabilidad – SUPERVISIÓN**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.781	9

Elaboración propia

Tabla XII

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	32.3148	10.635	.665	.729
¿En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo ?	32.0926	11.029	.701	.727
¿La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea ?	32.0926	11.029	.701	.727
¿se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	34.5926	14.774	-.047	.813

¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas ?	32.1667	11.877	.549	.749
¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades ?	31.9444	12.959	.268	.787
¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo ?	32.1481	12.921	.366	.772
¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos ?	32.0926	12.727	.449	.763
¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos ?	32.2407	13.167	.383	.770
¿Existe un trato justo en la organización ?	32.1481	12.393	.437	.764

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad de la dimensión supervisión del instrumento, se ha obtenido un .730 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “aceptable”.

Tabla XIII

**Estadísticos de fiabilidad – COMUNICACIÓN**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	10

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad de la dimensión comunicación del instrumento, se ha obtenido un .858 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “aceptable”.

Tabla XIV

**Estadísticos de fiabilidad – CONDICIONES LABORABLES**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	10

Elaboración propia

Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad de la dimensión condiciones laborables del instrumento, se ha obtenido un .879 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “buena”.

Tabla XV: Resultados de Alfa de Cronbach de los indicadores de SATISFACCIÓN LABORAL.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	14

Elaboración propia

Tabla XVI

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos	56.3148	33.314	.767	.924
El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades	56.2778	34.884	.605	.929
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	56.3148	34.861	.588	.930
Mi jefe reconoce por una labor bien realizada	56.3148	33.541	.813	.922

Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo	56.3519	35.780	.574	.930
Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar	56.2963	35.118	.578	.930
Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	56.3333	34.340	.745	.925
Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes	56.2963	35.345	.616	.928
Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio	56.2407	34.299	.677	.927
Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad	56.2963	33.609	.839	.922
Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad	56.2963	33.609	.839	.922
Los resultado de mi trabajo afecta significativamente la vida o bienestar de otras personas	56.2037	35.146	.584	.930
Existen oportunidades de hacer línea de carrera	56.3333	33.887	.816	.923
Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional	56.0741	36.485	.446	.933

Elaboración propia

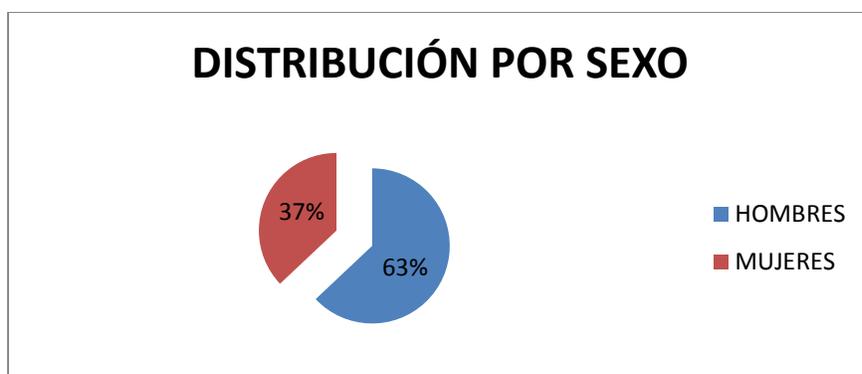
Se puede apreciar que al analizar la confiabilidad de los Factores Intrínsecos del instrumento, se ha obtenido un .932 de confiabilidad, lo que nos indica que este instrumento cuenta con una fiabilidad “excelente”.

## 4.6 Resultados preliminares de prueba piloto

### 4.6.1 Descripción de la muestra

#### - Distribución por Sexo

Tabla XVII



Elaboración propia

#### - Distribución por años de antigüedad en la institución

Tabla XVIII



Elaboración propia

#### 4.6.2 Resultado del Objetivo General:

Determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Aduana y Administración Tributaria, en Lima 2018.

Tabla XIX

#### Estadísticos – clima organizacional

CLIMA

Media	183.2037
Mínimo	146.00
Máximo	205.00

Elaboración propia

La media de clima organizacional en los trabajadores de INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA es de 183.20 lo cual corresponde a un clima organizacional “favorable”.

#### Baremos para el objetivo general

Muy favorable: 210-250

Favorable: 170-209

Medio: 130-169

Desfavorable: 90-129

Muy desfavorable: 50-89

Tabla XX

#### Estadísticos – satisfacción laboral

INTRINCICOS

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Media	33.3519
Mínimo	23.00
Máximo	43.00

Elaboración propia

La media de satisfacción laboral en los trabajadores de INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA es de 33.35 lo cual corresponde a una satisfacción “Medio”,

Baremos para el objetivo general

Bajo: 1 – 14

Medio: 15 – 35

Alto: 36 – 49

**4.6.2 Resultados del Objetivo Específicos 1:**

Comparar los niveles de clima organizacional en los colaboradores que trabajan en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio, según su sexo.

Tabla XXI

**Estadísticos**

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

Hombre	N	Válidos	34
		Perdidos	0
	Media		182.2353
	Mínimo		151.00
	Máximo		205.00
Mujer	N	Válidos	20
		Perdidos	0
	Media		184.8500
	Mínimo		146.00
	Máximo		204.00

Elaboración propia

La media de clima organizacional de los trabajadores de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio según sexo masculino es de 182.24 y el de sexo mujer es de 184.85, mostrando en ambos casos un nivel de clima organizacional “favorable”.

Puntaje Total

Muy favorable: 210-250

Favorable: 170-209

Medio: 130-169

Desfavorable: 90-129

Muy desfavorable: 50-89

#### 4.6.3 Resultados del Objetivo Específicos 2:

Comparar los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores que trabajan en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio, según su sexo.

Tabla XXII

#### Estadísticos

satis

Hombre	N	Válidos	34
		Perdidos	0
		Media	60.7059
Mujer	N	Válidos	20
		Perdidos	0
		Media	60.4500

Elaboración propia

La media de satisfacción laboral de los trabajadores de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio según sexo masculino es de 69.7 y el de sexo mujer es de 60.4, mostrando en ambos casos un nivel de satisfacción laboral alto.

Puntaje total

Bajo: 14 – 28

Medio: 29 – 55

Alto: 56 – 70

#### 4.6.4 Resultados del Objetivo Específicos 3:

Comparar las percepciones sobre el clima organizacional según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio.

Tabla XXIII

#### Estadísticos

#### CLIMA ORGANIZACIONAL

	N	Válidos	16
		Perdidos	0
hasta 1 año de antigüedad	Media		165.1875
	Mínimo		146.00
	Máximo		190.00
	N	Válidos	5
		Perdidos	0
hasta 5 años de antigüedad	Media		186.2000
	Mínimo		175.00
	Máximo		193.00
	N	Válidos	16
		Perdidos	0
hasta 15 años de antigüedad	Media		187.4375
	Mínimo		173.00
	Máximo		204.00
	N	Válidos	17
		Perdidos	0
más de 15 años	Media		195.2941
	Mínimo		178.00

Máximo

205.00

Elaboración propia

La media de clima organizacional de los trabajadores de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio que tienen hasta un año de antigüedad es de 165.1875 lo cual indica que su nivel de clima organizacional es medio, por otra parte los trabajadores que tienen hasta 5 años, hasta 15 y más de 15 años de antigüedad su nivel de clima organizacional es favorable.

Puntaje Total

Muy favorable: 210-250

Favorable: 170-209

Medio: 130-169

Desfavorable: 90-129

Muy desfavorable: 50-89

#### 4.6.5 Resultados del Objetivo Específicos 4:

Comparar las percepciones sobre la satisfacción laboral según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio.

Tabla XXIV

#### Estadísticos

satis

hasta 1 año de antigüedad	N	Válidos	16
		Perdidos	0
	Media		57.8125
hasta 5 años de antigüedad	N	Válidos	5
		Perdidos	0
	Media		61.4000
	N	Válidos	16

hasta 15 años de antigüedad	Perdidos	0
	Media	61.5000
	Válidos	17
más de 15 años	N	
	Perdidos	0
	Media	62.1765

Elaboración propia

La media de satisfacción laboral de los trabajadores de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en todos los casos cuentan con una laboral alto debido a que su media es mayor a 57 puntos.

Puntaje total

Bajo: 14 – 28

Medio: 29 – 55

Alto: 56 – 70

Tabla XXV

**Estadísticos - PROMEDIO DE DIMENSIONES CLIMA**

**ORGANIZACIONAL**

	AUTORREALIZACIÓN	IMBOLUCRAMIENTO	SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES
N	Válidos	54	54	54	54
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	36.2407	31.7778	30.7593	40.8704
				40.8704	40.5185

Elaboración propia

Para todos los casos se considera las dimensiones del clima organizacional Favorable debido al puntaje obtenido.

Puntaje Total

Muy favorable: 42-50

Favorable: 34-41

Medio: 26-33

Desfavorable: 18-25

Muy desfavorable: 10-17

Tabla XXVI

**Estadísticos – DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN SEXO**

Sexo		AUTORREALIZACIÓN	COMUNICACIÓN	INVOLUCRAMIENTO	SUPERVISIÓN	CONDICIONES LABORALES
Hombre	N	Válidos	34	34	34	34
		Perdidos	0	0	0	0
		Media	36.1471	40.5882	31.5588	30.7059
Mujer	N	Válidos	20	20	20	20
		Perdidos	0	0	0	0
		Media	36.4000	41.3500	32.1500	30.8500

Elaboración propia

El clima organizacional según en ambos sexo coinciden en que las dimensiones autorrealización, comunicación, y condiciones laborales son favorable, mientras que en las dimensiones involucramiento y supervisión el clima organizacional es medio.

Puntaje Total

Muy favorable: 42-50

Favorable: 34-41

Medio: 26-33

Desfavorable: 18-25

Muy desfavorable: 10-17

Tabla XXVII

## Estadísticos

Antigüedad		AUTORREAL IZACIÓN	COMUNIC ACION	CONDICIONESLA BORABLES	INVOLUCRA MIENTO	SUPERV ICION
hasta 1 año de antigüedad	Válidos N Perdidos	16	16	16	16	16
		0	0	0	0	0
	Media	31.1250	36.5625	37.1875	27.6250	32.6875
hasta 5 años de antigüedad	Válidos N Perdidos	5	5	5	5	5
		0	0	0	0	0
	Media	33.4000	42.4000	41.4000	31.8000	37.2000
hasta 15 años de antigüedad	Válidos N Perdidos	16	16	16	16	16
		0	0	0	0	0
	Media	37.1875	42.1875	40.8750	31.8125	35.3750
más de 15 años	Válidos N Perdidos	17	17	17	17	17
		0	0	0	0	0
	Media	41.0000	43.2353	43.0588	33.4118	34.5882

Elaboración propia

El clima organizacional para los trabajadores hasta 1 año de antigüedad cuenta con un nivel de clima favorable en las dimensiones comunicación y condiciones laborales, mientras que en las dimensiones involucramiento, supervisión y autorrealización es medio.

El clima organizacional para los trabajadores hasta 5 años de antigüedad cuentan con un nivel de clima favorable en las dimensión comunicación su nivel de clima es muy favorable, mientras que en las dimensiones condiciones laborales, supervisión y autorrealización es favorable y en la dimensión involucramiento es medio.

El clima organizacional para los trabajadores hasta 15 años de antigüedad cuentan con un nivel de clima favorable en las dimensiones comunicación y condiciones laborales su nivel de clima es muy favorable, mientras que en las dimensiones supervisión y autorrealización es favorable y en la dimensión involucramiento es medio.

El clima organizacional para los trabajadores con más de 15 años de antigüedad cuentan con un nivel de clima favorable en las dimensiones comunicación y condiciones laborales su nivel de clima es muy favorable, mientras que en las dimensiones involucramiento, supervisión y autorrealización es favorable.

Puntaje Total

Muy favorable: 42-50

Favorable: 34-41

Medio: 26-33

Desfavorable: 18-25

Muy desfavorable: 10-17

Tabla XXVIII

**Estadísticos**

	TRABAJ O EN SÍ	CRECIMI ENTO	LOGRO	RECONOCIMI ENTO	RESPONSABI LIDAD
N Válidos	54	54	54	54	54

Perdidos	0	0	0	0	0
Media	8.5926	8.8148	13.6667	11.3519	18.005

Elaboración propia

El nivel satisfacción laboral para los indicadores trabajo en sí, crecimiento, logro y responsabilidad es muy satisfecha, mientras que para el indicador reconocimiento es satisfecha

Puntaje Total para indicador responsabilidad

Muy satisfecho: 13-15

Satisfecho: 10-12

Neutro: 7-9

Insatisfecho: 4-6

Muy insatisfecho: 0-3

Puntaje Total para indicadores logro y reconocimiento

Muy satisfecho: 13-15

Satisfecho: 10-12

Neutro: 7-9

Insatisfecho: 4-6

Muy insatisfecho: 0-3

Puntaje Total para indicadores trabajo en sí y crecimiento

Muy satisfecho: 9-10

Satisfecho: 7-8

Neutro: 5-6

Insatisfecho: 3-4

Muy insatisfecho: 0-2

Tabla XXIX

**Estadísticos**

Sexo		TRABAJO EN SÍ	CRECIMIENTO	LOGRO	RECONOCIMIENTO	RESPONSABILIDAD
Hombre	Válidos	34	34	34	34	34
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	8.5588	8.8235	13.4706	11.4706	19.8529
Mujer	Válidos	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0
	Media	8.6500	8.8000	14.0000	11.1500	19.4000

Elaboración propia

Los trabajadores de la Institución Pública Peruana según sexo cuentan con una satisfacción laboral muy satisfecho para los indicadores trabajo en sí, crecimiento, logro y responsabilidad,, mientras que en el indicador reconocimiento su satisfacción laboral es satisfecho.

Puntaje Total para indicador responsabilidad

Muy satisfecho: 13-15

Satisfecho: 10-12

Neutro: 7-9

Insatisfecho: 4-6

Muy insatisfecho: 0-3

Puntaje Total para indicadores logro y reconocimiento

Muy satisfecho: 13-15

Satisfecho: 10-12

Neutro: 7-9

Insatisfecho: 4-6

Muy insatisfecho: 0-3

Puntaje Total para indicadores trabajo en sí y crecimiento

Muy satisfecho: 9-10

Satisfecho: 7-8

Neutro: 5-6

Insatisfecho: 3-4

Muy insatisfecho: 0-2

Tabla XXX

**Estadísticos - INDICADORES DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN AÑOS DE ANTIGÜEDAD**

Antigüedad		TRABAJ OI EN SÍ	CRECIMIEN TO	LOGR O	RECONOCIMIE NTO	RESPONSABILI DAD
hasta 1	Válido	16	16	16	16	16
año de	N					
antigüed	Perdid	0	0	0	0	0
ad	os					
	Media	8.0000	8.5625	9.5625	10.0625	15.2500
hasta 5	Válido	5	5	5	5	5
años de	N					
antigüed	Perdid	0	0	0	0	0
ad	os					
	Media	9.0000	8.6000	14.400	11.0000	17.0000
				0		
hasta 15	Válido	16	16	16	16	16
años de	N					
antigüed	Perdid	0	0	0	0	0
ad	os					
	Media	8.8125	8.8750	16.437	11.3125	18.4375
				5		
más de	Válido	17	17	17	17	17
15 años	N					
	Perdid	0	0	0	0	0
	os					

Media	8.8235	9.0588	14.705 9	12.7059	18.3529
-------	--------	--------	-------------	---------	---------

Elaboración propia

El nivel de satisfacción laboral hasta 1 año de antigüedad es satisfecho para todos los indicadores.

Por otra parte para los trabajadores hasta 5 y hasta 15 años de antigüedad su nivel de satisfacción laboral en los indicadores trabajo en sí, crecimiento y reconocimiento es satisfecho a diferencia del indicador responsabilidad y logro que cuentan con un nivel de satisfacción muy satisfecho

En el nivel de clima laboral de los trabajadores con más de 15 años de antigüedad sus indicadores crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y logro tienen un nivel de muy satisfecho a diferencia de los indicadores trabajo en sí

Puntaje Total para indicador responsabilidad

Muy satisfecho: 13-15

Satisfecho: 10-12

Neutro: 7-9

Insatisfecho: 4-6

Muy insatisfecho: 0-3

Puntaje Total para indicadores logro y reconocimiento

Muy satisfecho: 13-15

Satisfecho: 10-12

Neutro: 7-9

Insatisfecho: 4-6

Muy insatisfecho: 0-3

Puntaje Total para indicadores trabajo en sí y crecimiento

Muy satisfecho: 9-10

Satisfecho: 7-8

Neutro: 5-6

Insatisfecho: 3-4

Muy insatisfecho: 0-2

Tabla XXXI

**Correlaciones**

		AUTORREALIZ ACIÓN	LOGRO
AUTORREALIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	.378**
	Sig. (bilateral)		.005
	N	54	54
LOGRO	Correlación de Pearson	.378**	1
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	54	54

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

Elaboración propia

Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión autorrealización y el indicador logro.

Tabla XXXII

**Correlaciones**

		IMVOLUCRA MIENTO	TRABAJO
IMVOLUCRA MIENTO	Correlación de Pearson	1	.387**
	Sig. (bilateral)		.004
	N	54	54
TRABAJO	Correlación de Pearson	.387**	1
	Sig. (bilateral)	.004	

N	54	54
---	----	----

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

Elaboración propia

Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo en sí.

Tabla XXXIV

### Correlaciones

		COMUNICACIÓN	RESPONSABILIDAD
COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	.353**
	Sig. (bilateral)		.009
	N	54	54
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson	.353**	1
	Sig. (bilateral)	.009	
	N	54	54

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

Elaboración propia

Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión comunicación y el indicador responsabilidad.

## CAPÍTULO V: DISCUSION

Hoy en día muchas instituciones del sector público buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera trabajar, algunas de las instituciones han empezado a buscar ser parte de premiaciones como las otorgadas por “Arellano Marketing” que premian a las empresas más atractivas para laborar, con lo que se permiten ser más atractivas y atraer a la mayor cantidad de personal capacitado. Arellano Marketing mediante la premiación

“Donde quiero Trabajar” (DQT) galardonaron a la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio durante los últimos 3 años siendo elegida como la mejor institución del sector público donde las personas quieren trabajar. Considerando que en esta premiación se estudia en gran parte al capital humano, este trabajo busco estudiar el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA.

Al analizar el cuestionario de clima organizacional se obtuvo un alfa de cronbach de 0.932 lo cual es excelente para la confiabilidad del Test de Clima Laboral, por otra parte se analizó el cuestionario de satisfacción laboral el cual obtuvo un alfa de cronbach de 0.857 lo cual también resulta ser excelente, por lo tanto se puede decir que ambos instrumentos miden lo que pretende medir para la muestra seleccionada en la investigación.

Por otra parte, como primera hipótesis planteada se tiene que el nivel de clima organizacional percibido en los trabajadores de la institución pública peruana, es muy favorable, considerando que en los últimos 3 años la Institución Pública Peruana en estudio ha sido galardonada como la mejor institución pública para trabajar, compitiendo con empresas privadas.

Al analizar el clima organizacional en los trabajadores de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA se evidencia que su nivel de clima organizacional es favorable obteniendo una media de 183.20; estos resultados son similares a la investigación realizada por Segovia (2004) y se deben a la siguiente razón: los trabajadores de una empresa sienten que el clima es favorable cuando están haciendo algo útil que les proporciona un sentido de valor personal. Se ha señalado que las personas tienden a buscar un empleo que represente un desafío o que sea intrínsecamente satisfactorio.

Por otra parte al analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA se evidencia que su satisfacción laboral es Medio; Sánchez (2011) en su investigación encontró los niveles de satisfacción laboral en el mismo rango a lo cual se puede dar la explicación de que la satisfacción laboral depende de la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Al comparar los niveles de clima organizacional en los colaboradores que trabajan en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio, según su sexo se pudo concluir que los niveles de clima organizacional es favorable para ambos casos dado que son parecidos porque los

resultados de sus medias fueron de 182.23 en el caso de los hombres y 184.85 en el caso de las mujeres y en ambos casos están dentro del rango de clima organizacional favorable.

Al Comparar el nivel de percepciones sobre el clima organizacional según los años de antigüedad en la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio en estudio para los trabajadores de hasta un año de antigüedad su nivel de clima organizacional es medio mientras que en los trabajadores de hasta 5 años, hasta 15 años y más de 15 años su nivel de clima organizacional es favorable, esto podría deberse a que ellos cuentan con todos los beneficios y que se conozcan por lo cual se sientan más cómodos con el clima organizacional a diferencia de los que tienen hasta un año de antigüedad que no cuentan con beneficios y que recién se están conociendo.

Al comparar el nivel de percepción sobre la satisfacción laboral se evidencia que los trabajadores que tienen hasta 5 años, hasta 15 años y más de 15 años tienen una percepción de satisfacción laboral alto a diferencia de lo que tienen hasta 1 año de antigüedad que tienen una percepción de satisfacción laboral medio. Esto podría ser debido a que los trabajadores que cuentan con más de 4 años en su mayoría cuentan con beneficios como cts, gratificación, bonos, escolaridad, además de otros beneficios como el acceso al Club de INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA, descuentos corporativos asensos, línea de carrera entre otro a diferencia de los que tienen hasta menos de un año que en su mayoría son contratados bajo modalidad de prestación de servicios CAS y solo reciben su sueldo sin ningún beneficio adicional

Los trabajadores de la Institución Pública Peruana según sexo cuentan con una satisfacción laboral muy satisfecho para los indicadores trabajo en sí, crecimiento, logro y responsabilidad, mientras que en el indicador reconocimiento su satisfacción laboral es satisfecho. Por otra parte para los trabajadores hasta 5 y hasta 15 años de antigüedad su nivel de satisfacción laboral en los indicadores trabajo en sí, crecimiento y reconocimiento es satisfecho a diferencia del indicador responsabilidad y logro que cuentan con un nivel de satisfacción muy satisfecho

Por lo tanto se concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la institución pública estudiada son positivas, además se evidencio que hay una relación positiva entre las dimensiones e indicadores estudiados al igual que en Medina (2012) se evidencia esta relación por lo cual en esta investigación se concluye que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción la laboral de los trabajadores.

### **Conclusiones**

- El nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores la Institución Pública Peruana en estudio es positivo.
- La Hipótesis en la que se afirma que el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Muy favorable, acepta parcialmente.
- La Hipótesis en la que se afirma que nivel de satisfacción laboral percibido por los trabajadores de la Institución Pública Peruana en estudio corresponde a la calificación Alto, se acepta parcialmente
- En el nivel de clima laboral de los trabajadores con más de 15 años de antigüedad sus indicadores crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y logro tienen un nivel de muy satisfecho a diferencia de los indicadores trabajo en sí
- Se evidencia que el clima organizacional para ambos sexo coinciden en que las dimensiones autorrealización, comunicación, y condiciones laborales son favorable
- Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo en sí.
- El nivel de satisfacción laboral hasta 1 año de antigüedad es satisfecho para todos los indicadores.
- Se encuentra una relación positiva significativa entre la dimensión comunicación y el indicador responsabilidad

### **CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arellano, (2017) Donde Quiero Trabajar 2017, Diario El Comercio.

<https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/quiero-2017-rolando-arellano-noticia-473329>

Alles, M. (2005). Gestión por competencias. El diccionario. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

[https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_por\\_competencias.html?id=2qguP7cfbr4C](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_por_competencias.html?id=2qguP7cfbr4C)

Álvarez, V. (2001). Tesis: Cultura y clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto Nacional de Oftalmología. Lima.

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/indice\\_Alvarez\\_Valverde.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/indice_Alvarez_Valverde.htm)

Andrés. (2011). Artículo: Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Chile: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

Arias. (2005). Artículo: Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños, 2004. Costa rica: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>

Ascoy. (2002). Tesis: Relación del clima organizacional y la Satisfacción e insatisfacción laboral en relación a los factores Intrínsecos y extrínsecos del personal de una empresa privada de la ciudad de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4936>

Bedodo, A., & Fabricio, G. (s.f.). Motivación Laboral y Compensaciones: Memoria para optar al título de psicólogo. Santiago de Chile, Chile: 2006.

<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>

Capunay, C. V. (2011). Estadística para la Administración y los Negocios. México: Pearson education. [https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/03/Estadistica.para\\_administracion.y.negocios.Veliz\\_.pdf](https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/03/Estadistica.para_administracion.y.negocios.Veliz_.pdf)

Carús, D. S. (2013). Artículo: Percepción del clima y satisfacción laboral en la empresa Bimbo de papantla Veracruz. Veracruz:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10900/Fern%C3%A1ndez%20Bernal%20%20Edwin%20Jes%C3%BAAs%20-%20Mu%C3%B1oz%20Izquierdo%20%20Grecia%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg (2009) <http://www.ceolevel.com/herzberg>

Chiang. (2007). Relaciones del clima Organizacional y la satisfacción laboral.

<http://www.redalyc.org/html/299/29916206/>

Chiang. (2007). Tesis: Clima Organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal chile-Santiago. Chile-Santiago.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

Córdova. (2008). Tesis: Relación entre clima y satisfacción laboral en la empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura año 2008. Piura.

[http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?view=article&catid=5:001&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computer-phone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&format=pdf&option=com\\_content&lang=es](http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?view=article&catid=5:001&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computer-phone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&format=pdf&option=com_content&lang=es)

(2007) La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional

<http://www.redalyc.org/html/727/72719306/>

Salazar, (2009) Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)

Palma, (2004) ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual

[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Pelaez, (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción

del cliente en una empresa de servicios telefónicos

[http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo%282%29.pdf](http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf)

Pérez, (1999) Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Nota de Prensa N° 239 (2014) Reconocen a INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA como institución del sector público donde más peruanos desean trabajar

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:27-vINH\\_FTsj:www.Instituci3n P3BLICA peruana.gob.pe/salaprensa/2014/octubre/NotaPrensa-N239-2014.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:27-vINH_FTsj:www.Instituci3n P3BLICA peruana.gob.pe/salaprensa/2014/octubre/NotaPrensa-N239-2014.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)

Nota de Prensa N° 149 (2016) INSTITUCI3N P3BLICA PERUANA es reconocida como empresa del sector p3blico m3s atractiva para trabajar

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:D36kt18eDR4J:www.Instituci3n P3BLICA peruana.gob.pe/salaprensa/2016/octubre/NotaPrensaN1492016.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Arellano, (2017) Donde Quiero Trabajar

<https://www.arellanomarketing.com/inicio/donde-quiero-trabajar-2017/>

M. Mart3n y A. N3ñez, (2010) Relaciones entre el clima organizacional y satisfacci3n laboral

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=M.+Mart%C3%ADn+y+A.+N%C3%BA%C3%B1ez+\(20](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=M.+Mart%C3%ADn+y+A.+N%C3%BA%C3%B1ez+(20)

INSTITUCI3N P3BLICA PERUANA: la empresa del sector p3blico donde m3s peruanos quieren trabajar (2015) [http://www.pqs.pe/economia/Instituci3n P3BLICA peruana-empresa-P3BLICA-donde-peruanos-quieren-trabajar](http://www.pqs.pe/economia/Instituci3n_P3BLICA_peruana-empresa-P3BLICA-donde-peruanos-quieren-trabajar)

Herzberg, (2010) The Motivation To Work

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KYhB-B6kfSMC&oi=fnd&pg=PP1&dq=herzberg&ots=njWFRHICU1&sig=cDcdMNAtoQPpBo7O1zAHoVrFNGc#v=onepage&q=herzberg&f=false>

Alles, (2007) Desarrollo del talento humano: basado en competencia

[http://saludP3BLICA.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano\\_a.pdf](http://saludP3BLICA.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf)

## ANEXOS

*{Tabla 1 1. ANEXO N° 1: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL*

1. ANEXO N° 1: ENCUESTA DE CLIMA LABORAL (Palma, 1999)

<b>sexo</b>	<b>masculino</b>	( )	<b>femenino</b>	( )
<b>antigüedad:</b>	<b>hasta 1 año</b>	( )		
	<b>hasta 5 años</b>	( )		
	<b>hasta 15 años</b>	( )		
	<b>más de 15 años</b>	( )		

Instrucciones:

A continuación encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto

Tome en consideración la siguiente gradiente:

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo
- D. en desacuerdo
- E. Totalmente en desacuerdo

		E. totalmente en desacuerdo	D. en desacuerdo	C. En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo	B. de acuerdo	A. totalmente de acuerdo
1	Existen oportunidades de procesar en la organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3	El supervisor 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 si					
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 los objetivos y las acciones para lograrlo					
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 áreas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realzar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por 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 el desarrollo del personal					
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 organización se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una 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 guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio son motivo 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 organización					
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 reconoce los logros en el trabajo					
47	La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					

49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros					

ANEXO N° 2:

*Tabla 2 Encuesta de satisfacción laboral*

Encuesta de satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall, 1979)

Instrucciones:

A continuación encontrará 14 enunciados relacionados a su trabajo. Indique por favor en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones, marque con un aspa(X)

- A. Muy de acuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos					
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					

4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada					
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo					
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar					
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo					
8	Mi puesto de trabajo cuenta con actividades variadas y/o desafiantes					
9	Me dan libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad					
12	Los resultado de mi trabajo afecta significativamente la vida o bienestar de otras personas					
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como perona y profesional					

### **Tabla de muestra poblacional**

Nombre de las áreas de la INSTITUCIÓN PÚBLICA PERUANA en estudio	Numero de Colaboradores	Porcentaje del total de la población	n=374
		( redondeado)	Muestra proporcional
Superintendencia nacional adjunta de desarrollo estratégico	1500	11.5%	43

superintendencia nacional adjunta operativa	7300	56.2%	210
superintendencia nacional adjunta de aduana	1950	15.0%	56
superintendencia nacional adjunta de administración financiera	2250	17.3%	65
TOTAL DE LA MUESTRA		100%	374

**Tabla de instrumento de evaluación de clima organizacional**

<b>Nombre del instrumento</b>	Escala del Clima Laboral (CLSPC)
<b>Autor</b>	Sonia Palma Carillo
<b>Año de PÚBLICACIÓN</b>	1999
<b>País de procedencia</b>	Perú
<b>Administración</b>	Individual o Colectiva/ Formato físico o computarizado
<b>Duración de la prueba</b>	30 minutos en formato físico; 15 minutos en formato computarizado
<b>Objetivos del instrumento</b>	Evaluar el Clima Organizacional
<b>Factores que evalúa</b>	Autorrealización: La apreciación que el colaborador tiene en relación a las posibilidades del entorno de la organización. Está bajo evaluación si es que la organización favorece el desarrollo tanto profesional como personal, contingente a la tarea y con proyección a futuro.

	<p>Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</p> <p>Involucramiento laboral: Identificación y compromiso con los valores y el desarrollo de la organización.</p> <p>Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47</p> <p>Supervisión: Las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los supervisores cuando controlan las actividades de sus subordinados. Considera también la relación de apoyo, guía que reciben los colaboradores para realizar las tareas y funciones.</p> <p>Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48</p> <p>Comunicación: Percepción en cuanto al nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información concierne al funcionamiento interno de la organización. Además, evalúa las implicaciones que se dan en el proceso de atención a clientes o usuarios de la organización.</p> <p>Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49</p> <p>Condiciones laborales: Se refiere al reconocimiento que los colaboradores tienen en la organización. En otras palabras, si los colaboradores aceptan o no que la organización brinda los elementos (ya sean materiales, económicos, psicosociales) requeridos para cumplir las tareas y funciones encargadas.</p>
--	--

	Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
<b>Calificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ninguno o Nunca: 1 Punto</li> <li>– Poco: 2 Puntos</li> <li>– Regular o Algo: 3 Puntos</li> <li>– Mucho: 4 Puntos</li> <li>– Todo o Siempre: 5 Puntos</li> </ul> <p>La puntuación total se calcula mediante al suma de las puntuaciones de las respuestas a cada ítem. Por lo tanto, el puntaje se encuentra entre 50 y 250. En cuanto al criterio para evaluar los puntajes totales, una mayor puntuación da como resultado un clima organizacional favorable y puntuaciones bajas indican un clima organizacional desfavorable.</p>
<b>Nivel de aplicación</b>	Trabajadores con dependencia laboral
<b>Validez y confiabilidad</b>	Confiabilidad de 0.97 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos y confiabilidad.
<b>Normas o Baremos</b>	<p>Baremos percentiles</p> <p><u>Factores I al IV</u></p> <p>Muy favorable: 42-50</p> <p>Favorable: 34-41</p> <p>Medio: 26-33</p> <p>Desfavorable: 18-25</p> <p>Muy desfavorable: 10-17</p> <p><u>Puntaje Total</u></p> <p>Muy favorable: 210-250</p> <p>Favorable: 170-209</p>

	Medio: 130-169 Desfavorable: 90-129 Muy desfavorable: 50-89
--	---

### **Tabla de escala de satisfacción laboral**

<b>Nombre del instrumento</b>	Escala General de Satisfacción Laboral
<b>Autor</b>	Warr, cook y Wall
<b>Año de PÚBLICACIÓN</b>	1979
<b>País de procedencia</b>	México
<b>Administración</b>	Individual o Colectiva/ Formato físico o computarizado
<b>Duración de la prueba</b>	10 minutos en formato físico
<b>Objetivos del instrumento</b>	Evaluar la Satisfacción Laboral
<b>Factores que evalúa</b>	<p>Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).</p> <p>Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).</p>
<b>Calificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- muy insatisfecho: 1 Punto</li> <li>- insatisfecho: 2 Puntos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– moderadamente insatisfecho: 3 Puntos</li> <li>– ni satisfecho ni insatisfecho: 4 Puntos</li> <li>– moderadamente satisfecho: 5 Puntos</li> <li>– satisfecho: 6 Puntos</li> <li>– muy satisfecho: 7 Puntos</li> </ul> <p>Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.</p> <p>Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las sub escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).</p>
<b>Nivel de aplicación</b>	Trabajadores con dependencia laboral
<b>Validez y confiabilidad</b>	Confiabilidad de 0.88 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos y confiabilidad.

<b>Normas o Baremos</b>	<u>Factores intrínsecos</u>
	Entre 7-49
	<u>Factores Extrínsecos</u>
	Entre 8-56
	<u>Satisfacción General</u>
	Media: 70,53
<u>Satisfacción Intrínseca</u>	
Media: 32,74	
<u>Satisfacción Intrínseca</u>	
Media: 32,74	

**Tabla de confiabilidad de factor intrínseco**

**Estadísticos de fiabilidad – FACTORES INTRINCICOS**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.855	8

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
condiciones físicas del trabajo	37.9259	32.259	.674	.829
tus compañeros de trabajo	37.7778	35.119	.741	.821
tu superior inmediato	37.5000	37.009	.732	.827
Salario	36.0370	45.961	.018	.879

relacionarse entre dirección y trabajadores en tu	36.8704	39.360	.760	.834
el modo en que tu institución está gestionada	37.8519	33.185	.788	.813
tu horario de trabajo	36.1667	41.575	.678	.846
tu estabilidad en el empleo	37.7593	26.111	.756	.836