

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



Satisfacción y Clima Laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la  
Municipalidad de Lima Metropolitana

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciados en:

PSICOLOGÍA

Presentada por:

Bach. Deyanira Susana Salazar Ríos

Bach. Joseph Eduardo Cerna Quispe

Lima – Perú

2021





## **Dedicatoria**

Ante todo, a Dios.

A mi mami Manuela; mi abuelita materna, por el amor, constancia, humildad y educación que supo inculcar en mí, a mi Papá Daniel, por empujarme a no quedarme en mi zona de confort.

A mi mami Justina y mi papi Juan, a mis tías Luz e Ynés.

A mis padres Juan y Gladys, por su amor incondicional desde el primer día, a mis hermanos Christian y Alessia, sigan esforzándose cada día pues nada es fácil, pero con perseverancia y temple se logran grandes cosas, los amo.

Al Profesor Dante Gazzolo Durand; por la confianza, los consejos y enseñanzas que me dio, un abrazo hasta el cielo, nunca lo olvidaré.

Finalmente, a mi compañera de Tesis Deyanira Salazar por la confianza a aventurarse a realizar esta investigación juntos.

**Joseph Eduardo Cerna Quispe**

A Dios por guiar mis pasos, darme la fortaleza necesaria para salir adelante, unos padres que me animan a seguir cultivando logros y un compañero de vida, Héctor, que me impulsa a buscar mi mejor versión. A mis profesores, en especial a Dante Gazzolo por enseñarme a amar con pasión esta hermosa carrera. A mi compañero de tesis Joseph Cerna por alentarme y permitirme emprender este camino juntos.

**Deyanira Susana Salazar Ríos**

## **Agradecimiento**

A nuestro Asesor el Mg. Carlos Reyes Romero por el apoyo incondicional, motivación y paciencia.

A la Mg. Carmen Segura Márquez por su orientación que nos ayudó a tener un panorama mucho más claro para iniciar la investigación.

A la Mg. Leslie Tantaleán Oliva por la guía para poder culminar la presentación de esta tesis.

A todos los compañeros de la Municipalidad Metropolitana de Lima por su colaboración.



## **Introducción**

En toda entidad, siempre se busca tener el máximo rendimiento de los colaboradores, por lo que el clima laboral se ha catalogado como una pieza primordial para el establecimiento y mantención de una buena satisfacción laboral. Estas dos variables tienen una conexión directa e inciden en los resultados laborales del trabajador, pues, en medida que haya un ambiente agradable, los trabajadores mantendrán una buena satisfacción (Velásquez, García, Rodríguez, & González, 2018)

La investigación ha sido desarrollada con el objeto de tener conocimiento sobre la asociación de la satisfacción laboral para con el clima de trabajo en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La investigación se torna importante pues, al suscitarse cambios administrativos y nuevas políticas administrativas propuestas por una nueva gestión, estas situaciones pasan por un proceso evaluativo de parte del personal, funcionarios y operativos, como amenazantes o desbordantes, pudiendo aumentar en los últimos meses y representar un mayor peligro para su bienestar, ya sea personal y/o profesional. La justificación práctica se da en cuanto a que los resultados contribuyen a la obtención de importante información sobre la realidad de un grupo de individuos en específico, como es el medio laboral de funcionarios estatales; estos hallazgos, además, son relevantes para profesionales de la psicología interesados en comprender aspectos conductuales de dicho grupo poblacional; y sobre la base de ellos, elaborar propuestas para su atención.

El estudio está compuesto por IX capítulos.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Introducción .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	xi
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
1.1. Formulación del Problema .....	13
1.2. Objetivos .....	16
1.2.1. General.....	16
1.2.2. Específicos .....	16
1.3. Importancia y Justificación del estudio.....	17
1.4. Limitaciones del estudio.....	17
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema.....	19
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	20
2.2. Bases teórico-científicas del estudio .....	24
2.1.3. Satisfacción Laboral.....	24
2.1.4. Clima Laboral .....	29
2.3. Definición de términos básicos .....	37
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>39</b>
3.1. Supuestos científicos básicos .....	39
3.2. Hipótesis.....	39

3.2.1.	General.....	39
3.2.2.	Específicas .....	39
3.3.	Variables de estudio o áreas de análisis.....	40
CAPÍTULO IV MÉTODO.....		43
4.1.	Población, muestra o participantes .....	43
4.2.	Tipo y diseño de investigación .....	44
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
4.4.	Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos.....	48
CAPÍTULO V RESULTADOS .....		49
5.1.	Presentación de datos .....	49
5.1.1.	Nivel de Satisfacción laboral .....	49
5.1.2.	Nivel de clima laboral.....	52
5.1.3.	Descripción de las relaciones entre el clima laboral y satisfacción laboral .	59
5.2.	Análisis de datos.....	65
5.3.	Análisis y discusión de resultados .....	69
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		73
6.1.	Conclusiones generales y específicas .....	73
6.2.	Recomendaciones .....	74
6.3.	Resumen. Términos clave.....	76
6.4.	Abstract. Key words .....	77
Referencias.....		78
Anexos .....		84

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable Satisfacción laboral .....	41
Tabla 2. Operacionalización de variable Clima laboral .....	42
Tabla 3. Trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima .....	43
Tabla 4. Muestra de personal de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	43
Tabla 5. Ficha Técnica del Instrumento para la variable Satisfacción Laboral (Palma, 1999)46	
Tabla 6. Niveles de satisfacción.....	46
Tabla 7. Ficha Técnica del Instrumento para la variable Clima Laboral (Palma,1999) .....	47
Tabla 8. Niveles de clima laboral.....	47
Tabla 9. Satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.....	49
Tabla 10. Satisfacción Intrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	50
Tabla 11. Satisfacción Extrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística .....	51
Tabla 12. Clima laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística.....	52
Tabla 13. Dimensión de Realización personal en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	53
Tabla 14. Dimensión de Involucramiento laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	54
Tabla 15. Dimensión de Supervisión en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	55
Tabla 16. Dimensión de Comunicación en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	56

Tabla 17. Dimensión de Condiciones laborales en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	57
Tabla 18. Clima y Satisfacción laborales de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	59
Tabla 19. Dimensión de realización personal del clima y la satisfacción laborales de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	60
Tabla 20. Dimensión de Involucramiento Laboral del clima y la satisfacción laborales de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	61
Tabla 21. Dimensión de Supervisión del clima y la satisfacción laborales de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	62
Tabla 22. Dimensión de comunicación del clima y satisfacción laborales de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	63
Tabla 23. Dimensión de condiciones laborales del clima y la satisfacción laborales de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	64
Tabla 24. Relación entre la Satisfacción y el Clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	65
Tabla 25. Relación entre la Dimensión de realización personal del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	66
Tabla 26. Relación entre la Dimensión de Involucramiento Laboral del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	67
Tabla 27. Relación entre la Dimensión de Supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	67
Tabla 28. Relación entre la Dimensión de comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	68
Tabla 29. Relación entre la Dimensión de condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	69

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.....	50
<i>Figura 2.</i> Satisfacción Intrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	51
<i>Figura 3.</i> Satisfacción Extrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	52
<i>Figura 4.</i> Clima laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa....	53
<i>Figura 5.</i> Realización personal en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	54
<i>Figura 6.</i> Involucramiento laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	55
<i>Figura 7.</i> Supervisión en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	56
<i>Figura 8.</i> Comunicación en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa...57	
<i>Figura 9.</i> Condiciones laborales en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	58
<i>Figura 10.</i> Clima Laboral y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.....	59
<i>Figura 11.</i> Dimensión de realización personal del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	60
<i>Figura 12.</i> Dimensión de Involucramiento Laboral del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	61
<i>Figura 13.</i> Dimensión de supervisión del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	62
<i>Figura 14.</i> Dimensión de comunicación del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....	63

*Figura 15.* Dimensión de condiciones laborales del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa .....64

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Formulación del Problema

El clima laboral dentro de las diferentes entidades es un factor fundamental que tomar en cuenta para mantener una buena satisfacción laboral por parte de los trabajadores. Está ligado directamente a la satisfacción laboral y al desempeño de cada trabajador; es decir, mientras exista un ambiente agradable, los trabajadores mantendrán una buena satisfacción (Velásquez, García, Rodríguez, & González, 2018).

Sin embargo, en Colombia se realizó un estudio a 130 mil empleados de 140 empresas, donde el 13% se encuentran satisfechos en sus centros de trabajo, el 24% muestran indicadores de no estar satisfecho y un 63% no indicó ninguna de las alternativas, lo que evidencia un mal ambiente laboral (Pastori, 2018).

En México, el clima laboral es un problema que abarca a muchas entidades, debido que se reporta una insatisfacción del 88% de los empleados, dejando solo un 12% de colaboradores satisfechos, esto evidencia el poco interés que se ha tenido para mejorar, tan solo en el 2016, 121 mil 385 personas dejaron sus puestos de trabajo por el mal ambiente laboral que estaban travesando (Treviño, 2019).

Las Municipalidades son Órganos del Gobierno Local emanadas de la voluntad popular, además son los entes normativos y fiscalizadores que se encargan de prestar servicios en sus respectivas jurisdicciones locales. Se constituyen como personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa según su competencia. En Guatemala, especialmente en la municipalidad de Quezaltepeque, los trabajadores no están satisfechos con los ambientes laborales debido a que 59.5% indicaron estar con satisfacción

regular y un 8.1% poco satisfechos, ello debido a la escasa motivación y reconocimiento por parte de los superiores (Guevara, 2018).

Igualmente, en Chile, la calidad de vida laboral de los empleados de las municipalidades se ve afectado ya que no se sienten cómodos y motivados en sus puestos de trabajo, además que no reciben ningún tipo de capacitación para mejorar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades (Apablaza, Bravo, & Contreras, 2017).

El Perú también está inmerso en esta problemática, pues existen malos ambientes de trabajo, donde por lo general, las empresas no cumplen con los beneficios que tiene el empleado. Una encuesta de Aptitus revela que aproximadamente el 86% de los peruanos, se encuentran dispuestos a dejar sus centros de labores a consecuencia de un deficiente clima laboral. De igual forma, el 81% de los encuestados destaca que el clima laboral es una clave fundamental en toda entidad de cualquier rubro (Lira, 2018).

Otras de las problemáticas que se vive en las municipalidades es referente al sueldo que se gana, ya el sueldo que recibe un empleado es el básico, por lo que, en la municipalidad de Curgos de La Libertad, el 63.16 % de trabajadores indican no estar satisfechos con el pago, además que existe un 5.26% de colaboradores que mencionan que no hay una buena comunicación entre compañeros y jefes de área de trabajo y el 63.16% precisó que no se promueve un clima laboral positivo (Reyes, 2018).

La Municipalidad Metropolitana de Lima, se encuentra ubicada en la Capital del Perú, por lo cual es el Centro de atención de todo el Gobierno Central a nivel nacional, cuenta con procesos que se encuentran compartidos con el Gobierno Central; cuenta con 4,800 trabajadores divididos en 22 Gerencias, además de contar con diversos regímenes laborales y grados académicos, por lo que muchas veces esto influye en indicadores como condiciones

de trabajo, las relaciones interpersonales, motivación, gestión del talento humano, mística institucional y como el trabajador puede evaluar en cuanto a su percepción.

En la Municipalidad de Lima, la Subgerencia de Logística Corporativa se ha convertido en un área operativa, moderna y eficiente, que conduce los procesos de programación, almacén, bienes patrimoniales, adquisiciones y contratación de bienes y servicios en la entidad, impulsando una gestión transparente, participativa y beneficio del servicio del vecino.

En la Subgerencia de Logística Corporativa, para cumplir con sus funciones cuenta con personal especializado, compuesto por funcionarios, especialistas, analistas, técnicos y asistentes que trabajan dentro del ambiente municipal, y personal que cumple sus actividades en locales descentralizados asumiendo tareas de menor escala, siendo el local principal donde se brindan todos los servicios administrativos. Además, se observa que el funcionario y personal administrativo, por su misma condición laboral y magnitud de los servicios que atiende, está expuesto cotidianamente a un ritmo de trabajo acelerado, lo que va generando estados de tensión.

Todo ello, aunado a la ejecución de tareas fuera de horarios, líneas verticales de mando y una normativa difusa, convergen en agentes estresores en el ámbito laboral, mismos que van alterando o rediseñando patrones de comportamientos. Y, considerando que atravesó un proceso de cambio de gestión, con la incorporación de un nuevo alcalde y su equipo de técnicos y especialistas, se observa que uno de los aspectos más afectados es el clima laboral, que va a impactar el desempeño del personal y de la calidad de los servicios institucionales. Es así como, surge la necesidad de investigar esta problemática en esta población, para confirmar o desechar lo que se dice en la teoría con respecto a la Satisfacción y el Clima laboral en entidades prestadora de servicios.

Por tal razón se planteó:

¿Cuál es la relación entre la Satisfacción y Clima Laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Determinar la relación entre la satisfacción y el clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

### **1.2.2. Específicos**

Determinar el nivel de Satisfacción laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Determinar el nivel de Clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Analizar la relación entre la Satisfacción y la Dimensión de realización personal del clima laboral y en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Conocer la relación entre la Satisfacción y la Dimensión de involucramiento laboral del clima laboral y en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Establecer la relación entre la Satisfacción y la Dimensión de supervisión del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Determinar la relación entre la Satisfacción y la Dimensión de comunicación del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Analizar la relación entre la Satisfacción y la Dimensión de condiciones laborales del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

### **1.3. Importancia y Justificación del estudio**

Acorde a las teorías e investigaciones revisadas, evidencian la relación entre la satisfacción y clima laboral, por lo que, en conjunto tienden a generar consecuencias tanto positivas como negativas en relación con el contexto presente. Es así como, resulta relevante estudiar ambas variables debido a los cambios administrativos y nuevas políticas suscitadas por una nueva gestión en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima, puesto que con frecuencias estas situaciones son señaladas como amenazantes o desbordadas con afectación del bienestar y funcionalidad de los colaboradores.

Bajo esa premisa, el estudio se justifica en la necesidad de obtener información sustancial que permitan reorientar los servicios internos vinculados al aspecto humano de la institución. Mediante el conocimiento del ambiente laboral de funcionarios estatales, cuyos resultados facultarían la comprensión de aspectos comportamentales de este grupo en particular con el propósito de aportar con alternativas para su atención.

#### **1.4. Limitaciones del estudio**

La muestra seleccionada forma parte del sector público, de modo que demandó una serie de permisos para que puedan ser aplicados los cuestionarios, pues requiere de ser aprobada por la autoridad encargada del área seleccionada. Asimismo, la alta carga laboral característica de una entidad estatal influye en el tiempo destinado que tiene cada empleado en el ejercicio de sus funciones, representando una limitada disposición para responder las encuestas determinadas en la investigación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Investigaciones relacionadas con el tema**

La influencia del Clima Laboral en la Satisfacción resulta ser un problema psicosocial que se presenta en la actualidad, asimismo a través de ello se asocia con la conducta y la percepción del trabajador, para lo cual se han encontrado diversos artículos, investigaciones y proyectos, descritos a continuación:

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) investigaron la relación clima organizacional y satisfacción laboral en entidades sanitarias utilizando una metodología cuantitativa correlativa de diseño no experimental, con muestra de 130 personas. Sus hallazgos han demostrado un valor chi cuadrado de 7596.014;  $p < 0.01$  entre las variables. Se llegó a concluir que los datos obtenidos demuestran una relación significativa entre esas dos variables.

Bruzual (2016) investigó la relación entre el clima organizacional y el grado de satisfacción laboral en la compañía de servicios Reliability and Risk Management. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal, usándose una muestra de 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Encontraron según la percepción de los trabajadores, relación positiva de grado alto ( $r = .790$ ,  $p = .000$ ), además que las variables independientes edad (0.182) tuvo efecto significativo sobre el clima laboral. Se concluyó que, a mejor clima organizacional mayor será el nivel de satisfacción laboral percibida en los trabajadores.

Montoya et al. (2017) investigaron la relación entre satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de una universidad. Se usó una investigación descriptiva correlativa de diseño no experimental con una muestra de 166 trabajadores, donde se demuestra que un 95% de docentes y un 90.6% de administrativos se sentían a gusto, un 80% de profesores y 72.7% de administrativos indican un alto clima organizacional, estos llevan laborando entre 15 a 29 años laborando en la universidad y menos de 40 horas semanales. Se llegó a concluir que la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral fue de los docentes ( $r=0.523$ ;  $p<0.001$ ) y administrativos ( $r=0.468$ ;  $p<0.001$ ).

Villadiego y Alzate (2017) analizaron el clima organizacional y su asociación con el componente laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum y Logistics. Se utilizó una indagación descriptiva, con una muestra conformada por 8 personas a las que encuestaron para evaluar las variables dependientes e independientes. En los resultados se tiene que el 37.5% de los colaboradores se halla en un riesgo medio, el 25% se encuentran en riesgo alto y muy alto respectivamente, y un total de 75% de personal indican problemas respecto al tema sobre el liderazgo y relaciones en el trabajo, de igual manera, en cuanto a la demanda de trabajo se manifestó que el 50% está en un nivel medio, 37.55% bajo y 12.55% alto. Se llegó a concluir del análisis realizado sobre el clima organizacional, un nivel de riesgo medio en 50%, con rango alto y muy alto que contienen un 25% y 12.5% cada uno, siendo un total de 87.5% en los niveles más críticos de inseguridad, lo que indica que la intervención debe ser lo más pronto posible.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Chulluncuy (2015) investigó el clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral de servidores públicos del municipio distrital de Rio Negro. El estudio fue descriptivo correlativo no experimental, la muestra estuvo compuesta por 20 servidores

públicos, a quienes se encuestó con la intención de obtener una serie de datos de cada variable. Los resultados demuestran que el clima organizacional, el 30% de los encuestados respondieron nunca y bastantes veces, el 25% siempre; en cuanto a la dimensión comunicación el 20% respondieron siempre, 30% bastantes veces, 20% algunas veces y 30% nunca, con respecto a satisfacción laboral, el 20% mencionó que nunca, 25% algunas veces, 20% bastantes veces y 35% siempre. Se llegó a concluir que existe relación significativa entre las variables en el contexto de los servidores públicos de dicho municipio con 9 gl. y  $\alpha = 0.05$ .

Quispe (2015) investigó la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la MD de Pacucha. El estudio fue cuantitativo correlacional no experimental con una muestra de 64 trabajadores, teniéndose como resultados que el 57.81% nunca ha tenido un clima organización favorable, en cuanto a la comunicación, el 37.5% menciona que son muy pocas veces, seguido de un 30% que indicó algunas veces y 15.63% que nunca logran tener una buena comunicación, además en el desempeño laboral, el 34.4% señaló que nunca han tenido un correcto desempeño, el 32% pocas veces y 15.6% algunas veces han poseído un apropiado desempeño laboral. Se llegó a concluir que existe correlación directa de 0.743 entre las variables.

Salas (2017) investigó la influencia del clima organizacional en la gestión administradora en el departamento zonal Sur- SEDAPAR S.A. El estudio fue descriptivo correlativo de diseño no experimental donde la población y muestra se conformó por 55 colaboradores, a los que encuestó para la recaudación de información. Los resultados indican que la institución cuenta con 45% de personal en las áreas de operaciones, 16% en producción, 7.3% administración, 7% mantenimiento y lo restante en áreas de 1.8% a 4% está en el almacén (1.8%), reclamos (4%), además el 37.2% del personal señala que el jefe orienta a la superación de los problemas laborales, el 26.7% indica que es poca la

preocupación, mientras que un 28.55% marca que es demasiado poco. El 50% de trabajadores se siente motivado con la organización de su trabajo y un 21.8% menciona que es poca la relación que existe. Se llegó a la conclusión que ambas variables no estaban asociadas por valor  $p > 0.05$ .

Cercado y Gonzáles (2017) determinaron la relación entre el clima y satisfacción laboral en administrativos del municipio de la provincia de San Martín durante el 2016. La investigación fue descriptiva correlativa no experimental, teniendo una muestra de 101 trabajadores donde los resultados demuestran correlación positiva entre la dimensión personal y satisfacción laboral ( $r=0.901$ ;  $p=0.000$ ), de igual manera, en la dimensión involucramiento existe una relación altamente significativa ( $r=0.887$ ;  $p=0.00$ ). Se llegó a concluir que al momento de correlacionar las variables de estudio el resultado fue ( $0.130$ ;  $p= 0.195$ ), lo que indica que el clima no tiene relación con la satisfacción laboral.

Vásquez (2017) investigó la influencia del clima laboral en el rendimiento del personal de la Municipalidad Distrital de Eten. El estudio fue descriptiva correlativa cuantitativo no experimental, donde la población estuvo compuesta por 7 personas de con un nivel educativo universitario, usándose un cuestionario como instrumento para la recaudación de información. Halló que los trabajadores cumplen con sus funciones, esto se refleja con la encuesta aplicada donde el 57.1% marco generalmente y el 42.9% siempre, de igual manera, se puede estimar que el 71.4% de personal marco escasamente y un 14.3% señala a veces esto hace referencia que requieren de un superior para ejecutar sus actividades. Se concluyó que el clima laboral influye directamente sobre la productividad en la Municipalidad de Ciudad de Eten, cuyo valor fue de 0.681.

Perez y Zafra (2018) investigó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del centro de esterilización del hospital Santa Rosa,

Lima. Su metodología fue descriptiva correlativa con diseño no experimental, la muestra estuvo formada por 29 empleados de la central, se usó dos cuestionarios. Sobre el clima organizacional obtuvieron una apreciación de 2.75 promedio entre 0-5, el 62.1% poseen un rango medio y 34.5% nivel bajo y posteriormente 3.4% nivel alto. Sobre la satisfacción laboral se logró una estimación promedio de 128.7 en una categoría de 0-180, la mayoría (96.6%) tiene un rango de satisfacción regular. Se proyectó un índice de correlación de +0.572 ( $p = 0.001$ ). Se llegó a concluir que las variables tienen una relación estadísticamente significativa directa y fuerte, en los trabajadores de consultorio en el centro de esterilización del Hospital Santa Rosa.

Calderón (2017) investigó la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en la SUNAT durante el periodo 2017. El tipo de investigación de estudio fue descriptivo correlativo con diseño no experimental, teniendo como resultados que el clima organizacional, el 19.3% indica bueno, 60.8% regular y 19.9% malo; además en la dimensión realización personal el 54% señala que es regular, en involucramiento laboral 57.2% regular, en supervisión el 54.2% malo, en comunicación 54.2% regular y en condiciones laborales el 74.1% regular. Sobre la satisfacción laboral, el 24.1% señaló bueno, 56% regular y 19.9% malo; en la dimensión satisfacción intrínseca el 78.3% indicó regular y 21.7% malo, en cuanto a satisfacción extrínseca el 25.9% señaló bueno, 74.1% regular. Se llegó a la conclusión que existe correlación entre las variables (0.978).

Vilcamango (2017) tuvo el objetivo de hallar la relación de las mismas variables en administrativos de Dismotsa, 2016. La metodología estuvo basada en un diseño no experimental, correlativo usándose una muestra de 31 personas, a quienes se les aplicó dos cuestionarios con la finalidad de recopilar datos consistentes de cada variable. En los resultados se observa que el 26% de los colaboradores manifiesta un nivel bajo de clima organizacional, el 68% medio y tan solo el 6% alto; en cuanto a la variable satisfacción

laboral, el 39% indica un nivel alto, el 35% intermedio y 26% bajo. Se llegó a concluir que existe una correlación directa positiva alta ( $Rho=0.853$ ) entre las variables, siendo significativa ( $p=0.000<0.05$ ).

## **2.2. Bases teórico-científicas del estudio**

### **2.1.3. Satisfacción Laboral**

El trabajo es algo fundamental y de suma importancia la vida del hombre, no solo por su función generadora de dinero, sino que también aborda, aspectos psicológicos por encima de la recompensa económica. Los adultos abarcan mayor tiempo para trabajar, y a veces pasa más tiempo de su vida en este ámbito que en casa con la familia (Bastardo, 2014).

La definición expuesta presupone aceptar a la satisfacción laboral como un constructo global con facetas específicas que satisface como el trabajo en sí, los colaboradores, el salario e incentivos, las supervisiones, las oportunidades de promoción, las condiciones ambientales de trabajo, y otros (Chiang, Méndez, & Sánchez, 2010).

Según Palma (2004), citado por Casana (2015), este constructo es la actitud que adopta un individuo sobre su propio trabajo y en sobre los elementos vinculados como posibilidades de progreso propio, beneficios laborales y de las remuneraciones que reciben, políticas administrativas, relaciones entre compañeros y con la autoridad, condiciones físicas y los materiales que están a su disposición para desempeñarse. Y justo por ello es su importancia, ya que un personal feliz es un trabajador con alto rendimiento de productividad, así, mientras la persona se encuentre motivado y contento con las labores que ejecuta y con el ambiente adecuado, este mejorará en sus actividades y por ende tendrá buenos resultados (p. 10).

Entonces, se confirma que un trabajador satisfecho es el resultado de la interacción de diversos por factores intrínsecos del individuo, las condiciones físicas y ambientales de su lugar de trabajo (manifestaciones intrapsicológicas) en coherencia con los requerimientos básicos del puesto. Este aspecto es considerado desde la contratación de la persona a modo de proyección acerca de si estará cómodo y es adaptable con las condiciones que la empresa oferta (Jiménez, 2016).

### **2.1.3.1. Teorías de la Satisfacción**

#### **A. Teoría de McClelland**

McClelland indica que los individuos tienen diferentes maneras de comportarse que pueden afectar de forma crítica el desempeño de lo encomendado; así, aquellos que requieren de una alta necesidad de logro están en constante búsqueda de diferenciación al realizar sus labores y tienen un especial disfrute sobre las responsabilidades. De igual modo, las personas que presentan una alta necesidad de poder buscan ejercer control sobre los demás para que se realice lo que ellas quieren. Finalmente, quienes, por el contrario, tienen una alta necesidad de afiliación son tendientes a interesarse y a pensar con periodicidad sobre la calidad de sus relaciones personales, ya que su interés radica en aceptar las responsabilidades personales que las pueden llevar al éxito incluso por encima de premiaciones que se presenten en las áreas de trabajo; se caracterizan por ser influyentes en sus compañeros de su área de trabajo (Araya & Pedreros, 2013).

#### **B. Teoría de los factores Herzberg**

Está enfocado en el ambiente laboral, Herzberg considera dos tipos de factores explicadores de la satisfacción del trabajador en la empresa:

**Factores intrínsecos:** Hace referencia al contenido del cargo, a las labores y obligaciones que de ella derivan; son los factores que motivan, que producen un efecto de satisfacción duradera e incremento de productividad en niveles de excelencia, es decir, superior al estándar. Este término motivación, para Herzberg, abarca emociones de realización, de desarrollo y de reconocimiento profesional manifestados en la ejecución de tareas y acciones. Si estos factores (como la ejecución de un trabajo interesante, el logro, el compromiso, el reconocimiento, promoción, crecimiento, entre otros) son los adecuados, entonces la satisfacción se eleva sustancialmente, pero en caso contrario, se da insatisfacción.

**Factores extrínsecos:** Son por su parte, las condiciones del entorno de la persona durante su labor, por lo que incluye los aspectos físico-ambientales del trabajo, el sueldo, los beneficios sociales, las políticas de la entidad, la supervisión recibida, las relaciones entre jefes y empleados, las normativas internas, las oportunidades existentes, entre otros. Cuando estos factores son eficientes simplemente impiden la insatisfacción, debido a que su influencia no alcanza a elevar la satisfacción de forma substancial y duradera; pero su precariedad en contraste sí origina insatisfacción (Romero & Jaramillo, 2010).

### **C. Teoría X y la teoría Y de McGregor (1960)**

La teoría X explica la relación organización-trabajador, considerando a éste, un ente pasivo al que se le obliga a laborar; considera que el hombre solo trabaja con una única motivación, que es conseguir dinero. En esta teoría el trabajador es incapaz de ser gestor de cambios y solucionar problemas por su escaso conocimiento.

En otro sentido, la teoría Y indica que la administración debe ser responsable de organizar los recursos con el propósito de cumplir sus metas, pero que los trabajadores son elementos activos, excepto que sea la misma entidad quien los empuje a ser actores

pasivos. Se señala el valor e importancia de la motivación y el reto, un valor que por lo general se desaprovecha limitando el desarrollo del máximo potencial del trabajador. Tampoco se visualiza que cada integrante tenga sus propias metas y que a menudo no se reflejen con los de la organización (Castillero, 2019).

#### **D. Teoría de las expectativas de Vroom (1964)**

Esta teoría fundamenta la satisfacción y de la conducta en el trabajo partiendo del punto de que ambas son dependientes de la posibilidad subjetiva de que cierto comportamiento conlleva a resultados ya esperados. La teoría de Vroom se basa en 3 conceptos fundamentales: expectativa, valencia e instrumentalizada (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

#### **2.1.3.2. Dimensiones de Satisfacción**

##### **A. Satisfacción intrínseca**

Es derivada de factores motivacionales o intrínsecos que son consustanciales al trabajo, su contenido, compromiso, logro, entre otros. Se relaciona ampliamente con el contenido del espacio y con la naturaleza de las tareas asignadas, igualmente implican el desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y progreso. (Calderón, 2017).

Palma (2004), citado por Saldaña (2017), menciona los siguientes criterios a tener en cuenta para medir la satisfacción laboral:

**Desarrollo personal:** Es la oportunidad que poseen los trabajadores para ejecutar labores significativas a su autorrealización.

**Desempeño de tareas:** Valoración con la que el empleado es asociado a sus labores cotidianas en la institución donde trabaja.

## **B. Satisfacción extrínseca**

Herzberg (1959) hace referencia a las condiciones del trabajo en el sentido más extenso, tales como el salario, las políticas que poseen las entidades, el ambiente, la seguridad en las labores encaminadas, entre otros. Estos factores solo pueden advertir la insatisfacción laboral o impedir cuando esta exista, pero no determinan la satisfacción. Hace referencia a las situaciones en las que los sujetos desempeñan su labor, las cuales se vinculan fundamentalmente con el escenario del puesto de trabajo (Calderón, 2017).

Palma (2004), citado en Saldaña (2017), los indicadores a evaluarse son los siguientes:

**Condiciones físicas y/o materiales:** Son los elementos, materiales o infraestructura donde se desenvuelven las labores cotidianas de trabajo, como facilitadores de éstas.

**Beneficios laborales y/o remuneraciones:** Es la categoría de satisfacción referente a los incentivos económicos regular o agregado como pago por las labores que los trabajadores realizan a diario.

**Políticas administrativas:** Es el nivel de concordancia frente a los lineamientos de las normativas institucionales dirigidas a regular las relaciones laborales y asociadas concisamente con el trabajo.

**Relaciones sociales:** Grado de complacencia frente a las interrelaciones con otros integrantes de la entidad con quienes comparte actitudes laborales de manera constante.

**Relación con la autoridad:** Apreciación valorativa que tiene con su jefe inmediato y respecto a sus labores cotidianas; es la correspondencia entre jefe y trabajador.

#### **2.1.4. Clima Laboral**

Se concibe como un conjunto de percepciones sobre el lugar de trabajo que tienen personas y grupos que laboran en él, lo que hace que todo el personal de las distintas áreas se sienta cómodas, a gusto, en un ambiente atractivo y amigable, conforme a sus expectativas o que, en cambio, sea desagradable realizar sus tareas (González & González, 2010).

Su base son percepciones individuales que conforman patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos caracterizadores de la vida en la empresa, y representan el escenario y los vínculos actuales entre equipos de trabajo, empleados y su desempeño laboral. Por ende, casi siempre la gerencia opera el clima más fácilmente que la cultura para impactar de forma directa el comportamiento de todo personal (Ramírez & Domínguez, 2012).

Palma (2004) indica que el clima laboral es la apreciación sobre los elementos relacionados al ambiente laboral, del cual se puede diagnosticar la situación a fin de orientar gestiones preventivas y correctoras necesarias para mejorar y fortalecer el buen trabajo de las organizaciones. El clima tiene que ver con las cualidades del escenario laboral que se perciben directa o indirectamente por el personal y pueden afectar el contorno laboral (Calderón, 2017).

Para los trabajadores el clima y el desarrollo organizacional importan dado su ofrecimiento de una mejor calidad de vida para todos. En el instante que los colaboradores se sientan bien entre sí, buscarán que los de su entorno también lo estén, es así como una organización ayuda al bienestar social. Por tal, el gran reto es motivar al personal; la motivación radica en generar el deseo de esforzarse para obtener determinados objetivos organizacionales y de enriquecimiento particular y social para

cada trabajador. La motivación va a depender fundamentalmente de la dirección de los objetivos, la duración y la persistencia del comportamiento (Restrepo, 2016).

Como se puede deducir, el clima laboral pese a no poder ser visto ni tocado sí se percibe como algo que perturba el comportamiento de los miembros de una empresa y afecta la relación que la entidad tiene con sus integrantes. Por consiguiente, y de acuerdo con diversos investigadores, el clima laboral está integrado por distintos mecanismos entre los cuales están: actitudes, percepción, valores, personalidad, aprendizaje, entre otros (García, 2017).

#### **2.1.4.1. Características del Clima**

El clima particulariza la situación laboral en un periodo temporal acotado, el cual se determina por características individuales de los miembros y por los efectos derivados de la gestión físico-ambiental y social realizada en la empresa. Sus condicionantes son:

- Políticas de la dirección
- Estilos de liderazgo
- Formas de comunicación interna
- Factores físico-ambientales
- Estructura y procesos de trabajo
- Procedimientos vinculados de forma directa a la gestión del recurso humano
- Grado de centralización y de posibilidades de participación
- Tamaño de la organización

Según Lewin, el comportamiento de una persona debe considerarse como una fórmula, es decir es una función del individuo y de su entorno: Comportamiento = f (Persona, Entorno). Por ello, el comportamiento organizacional será resultado del

comportamiento de las personas en situación de trabajo y el aporte de su entono, no como sumatoria sino como sinergia, para el alcance de metas (González & González, 2010).

#### **2.1.4.2. Tipos de Clima Laboral**

Según la metodología de Likert de 1999, citado en Pérez & Rivera (2015), se indica que existen distintos tipos del clima laboral:

##### **A. Clima Autoritario**

###### **Sistema I Autoritario explotador**

Se establece porque la orientación de la organización no presenta confianza entre su personal, el clima que se observa es de miedo, falta de comunicación entre los trabajadores y jefes debido a que las tomas de decisiones son únicamente propuestas por ellos, sin importar el sentir de los demás.

###### **Sistema II Autoritarismo paternalista**

Constituye de la familiaridad entre la dirección y los subordinados, se destinan premios y castigos como fuentes de motivación para el personal de la organización. Aquí la dirección juega con las insuficiencias sociales de los trabajadores y muestra confianza condescendiente en ellos.

##### **B. Clima participativo**

###### **Sistema III Consultivo**

Está definida por el compañerismo que tienen los superiores con las personas a su cargo a los cuales se les consiente la toma de decisiones específicas, y entre las partes es visible una buena comunicación que conlleva a la delegación de funciones. Este tipo de clima es eficiente ya que en todos los ámbitos muestra

dinamismo y la administración proyecta una imagen de alcance de los objetivos planteados.

#### **Sistema IV Participación en grupo**

Existe plena cordialidad y sencillez en el personal de todas las áreas de la empresa. La toma de medidas beneficia a la unión de todos los niveles, la comunicación fluye positivamente entre todos los trabajadores de la organización. Es un clima donde todos los empleados pueden opinar y se tienen en cuenta las ideas o metodologías que los trabajadores brindan. La labor de esa metodología es que el grupo de trabajo pueda lograr las metas u objetivos a partir de la participación estratégica de todo el personal (pp. 15, 16).

La comunicación no es solo ascendente o descendente, es también lateral. El personal está motivado por la participación y su implicancia al establecer metas de rendimiento, para perfeccionar técnicas de trabajo y para evaluar el rendimiento en base a las metas propuestas. En esta predomina la relación de confianza y amistad entre los subordinados y superiores. Dicho de otro modo, en cada trabajador y mando medio o alto, se forma un equipo que busca conseguir planificada y estratégicamente, lograr las metas (Bordas, 2016).

#### **2.1.4.3. Teorías de Clima Laboral**

##### **a. Teoría de Rensis Likert**

Likert planteó la teoría denominada “Los sistemas de organización” que clasifica cuatro sistemas: i) Sistema autoritarismo explotador, ii) Autoritarismo paternalista, iii) Sistema consultivo y iv) participación en grupo. Los dos primeros son de clima cerrado por presentar una estructura rígida que no es favorable;

mientras que en los otros dos sistemas (iii y iv), el clima es abierto con estructura flexible, y contrario a lo anterior, favorece el clima interno. Esta teoría indica en términos de causa-efecto, la naturaleza de los climas y sus variables.

Por lo tanto, para Likert el clima es multidimensional, conformado por ocho dimensiones: los métodos de mando, las fuerzas de motivación, los procesos de comunicación, la planificación, influencia, toma de decisiones, el control y los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Todo lo mencionado anteriormente, se unen para formar un clima particular que interviene notoriamente en el comportamiento de los individuos de la organización, según García (2009).

#### **b. Teoría de Litwin y Stinger**

Según Litwin y Stinger (1978), citado por Salas (2017), las dimensiones para experimentar el clima organizacional son:

**Estructura:** Simboliza el conocimiento que tienen los empleados de la organización acerca de las reglas, trámites, normas y otras restricciones que se desafían conforme se da el proceso de las actividades en el trabajo.

**Responsabilidad:** Es la impresión de los trabajadores de la organización acerca de su autonomía en la toma de ideas relacionadas a las acciones de su labor. Aquí las supervisiones son generales, es decir, el trabajador es en cierto modo también su jefe para evitar una doble inspección.

**Desafío:** Incumbe a las características que tienen los participantes de la organización sobre los retos presentados en el desarrollo de las labores.

**Relaciones:** Los trabajadores de la organización tienen un ambiente laboral agradable con relaciones sociales entre empleados y jefes, óptimas.

**Cooperación:** Es la emoción del personal de la empresa sobre la efectividad de un aliento de ayuda de parte del directivo y demás miembros.

**Estándares:** Percepción del énfasis que la organización pone sobre el rendimiento y revela el alcance y cumplimiento de éste.

**Conflictos:** Sentimientos de trabajadores y jefes sobre su aceptación de todo tipo de opiniones sin temor a enfrentamiento y remediar los inconvenientes tan pronto surjan.

**Identidad:** Percepción de pertenencia hacia la empresa y que es un mecanismo importante dentro de los grupos de trabajo.

#### **2.1.4.4. Dimensiones del Clima Laboral**

Palma (2004), citado en Calderón (2017), menciona las siguientes dimensiones:

##### **A. Realización personal**

Concebida como una apreciación de las posibilidades a futuro que ofrece el medio laboral al trabajador para que éste se desarrolle personal y profesionalmente, en coherencia con su asignación. Esta dimensión hace referencia a la posibilidad de desarrollo profesional en la zona de trabajo, si en la empresa encontrarán apoyo y estímulos para ello, con políticas justas y efectivas de capacitación.

Los empleados suelen inclinarse por puestos que les faciliten oportunidades de aplicar sus destrezas y capacidades dónde haya variedad de labores, libertad y retroalimentación de su labor realizada, características que se confieren como estímulos intelectuales, ya que aquellos puestos con pocos retos generan cansancio, aburrimiento, aunque su contraparte de demasiados retos, tienden a causar

frustración y sentimientos de fracaso. En un escenario intermedio los trabajadores experimentan placer y satisfacción.

## **B. Involucramiento laboral**

Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y progreso de la organización. Esta dimensión indica un engagement superior, afirmando que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores como propios con un fuerte deseo de seguir siendo integrante de la empresa. De tal forma, es necesario que los trabajadores emanen entre niveles de espíritu de cooperación o apoyo entre todos para adquirir una mayor satisfacción frente al desarrollo de las labores.

## **C. Supervisión**

Son las apreciaciones de funcionalidad y significancia de superiores al supervisar la actividad laboral, en tanto a la relación de apoyo y orientación para las labores encomendadas que constituyen parte de su desempeño cotidiano. Hace referencia al papel que juega el supervisor, el cual apoya a su subordinado para superar las problemáticas presentadas en la organización y la evaluación que este realiza a los trabajadores, ayudando a mejorar la satisfacción y producción del personal. De tal manera, los gerentes deben preocuparse por el bienestar de su personal y después de las labores a realizar; si estos cuentan con una buena calidad de vida, entonces probablemente logren una mayor producción y cuenten con personal con un alto nivel de satisfacción en el trabajo.

Asimismo, la satisfacción del trabajador aumenta cuando el inspector inmediato es tolerante y amigable, brinda halagos por buen desempeño, escucha ideas de su personal y muestra interés en ellos. Además de las retribuciones, es preciso que los

encargados de supervisar y jefes fomenten un clima favorable para influir en la motivación.

#### **D. Comunicación**

Percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y fidelidad de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización como en la atención a los usuarios y/o clientes de la misma. También hace referencia si se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con las labores y si la empresa fomenta el diálogo interno. Por ende, la comunicación es un elemento muy fundamental en todas las organizaciones, ya que solo existe cuando hay personas competentes de comunicarse, actuar en grupo y poder llegar a lograr los objetivos en común. La comunicación favorece la unión de la organización en términos de que suministra los medios para transmitir información importante para las labores y cumplimiento de las metas. Con un buen canal se conseguirán mejores resultados en los compromisos organizacionales.

#### **E. Condiciones laborales**

Es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para cumplir con las acciones encomendadas. Está involucrado con cuan atractiva es la remuneración comparado con el mercado laboral o si se cuenta con la tecnología adecuada para la ejecución de las actividades. Las variables del ambiente físico (espacio físico, condiciones de ruido, instalaciones, máquinas, entre otras) son los que perturban al clima laboral, si un trabajador no alcanza a desarrollar sus tareas en un espacio adecuado, no tendrá el mismo rendimiento. A los trabajadores les interesa su zona de trabajo, ya que les permite el bienestar personal, lo cual se ve reflejado

en el rendimiento de sus labores; un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del área les permitirá un mejor desempeño y favorecerá su satisfacción (pp. 34-36).

### 2.3. Definición de términos básicos

**Comunicación:** Es la acción que sirve para intercambiar información, facilitar un buen diálogo organizacional en la empresa o entidad; es recomendable diseñar estrategias y métodos que orienten al desarrollo eficiente de los empleados para un mejor trabajo laboral (Canseco & Ojeda, 2016).

**Condiciones de trabajo:** Condiciones físicas del área de trabajo donde se ejecuta las tareas y condiciones de contratación, seguridad y permanencia. De ser cumplidas los trabajadores estarán a gusto con el ambiente laboral (Acosta, Báez, & Félix, 2013).

**Compromiso:** Es el compromiso que tienen los trabajadores con la organización o para la cual laboran, según investigaciones relacionados al tema han indicado que los trabajadores con mayor nivel de compromiso suelen poseer más entusiasmo por lo que realizan, se sienten orgullosos de ser parte de donde laboran y como resultado generan mejores resultados (Contreras, 2015).

**Involucramiento laboral:** Es la unión del trabajo individual o de grupo que puede beneficiar a los empleados y organizaciones con más autonomía y participación en la toma de decisiones que conlleva a una mayor satisfacción (Zepeda, Karas, & Soto, 2016).

**Liderazgo:** Capacidad de influencia de una persona sobre un grupo de trabajo para un fin. Su principio es el seguimiento a un líder para el logro (Serrano & Portalanza, 2014).

**Motivación:** Reacción a una situación tras su identificación como negativa o positiva, haciendo que el individuo actúe o no; por ende, plantearse las razones de las acciones ayuda a no dejarse llevar por la inercia y la ansiedad (Romero & Jaramillo, 2010).

**Satisfacción laboral:** Es el resultado de distintas emociones, actitudes que tienen los empleados respecto a su ambiente de labores. Es fundamental que en todas las empresas se cuente con una buena satisfacción laboral ya que esta influye en el rendimiento de los trabajadores (Abdul & Heela, 2015).

**Percepción:** Es el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos para darle un significado a algo (Acosta, Báez, & Félix, 2013).

**Realización personal:** Posibilidad de desarrollo profesional en el ámbito laboral, es decir, es la probabilidad percibida por los empleados, de que en una empresa estos encontrarán apoyo y estímulos para el desarrollo tanto personal como profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación (Calderón, 2017).

**Involucramiento laboral:** Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y progreso de la organización (Calderón, 2017).

**Comunicación:** Percepción de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y fidelidad de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización como en la atención a los usuarios y/o clientes de esta (Calderón, 2017).

**Condiciones laborales:** Es el reconocimiento de que la organización provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las acciones encomendadas (Calderón, 2017).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Supuestos científicos básicos**

El estudio estuvo sustentado bajo la teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert (1968), quien afirma que el clima laboral guarda estrecha relación con algunas variables como el caso de la satisfacción, ya que puede generar causa efecto entre variables (citado en García, 2009).

Además, Montoya et al. (2017) observaron que el clima organizacional explica el 22,1% de la variabilidad de la satisfacción laboral, mientras que el restante por la cultura, el estilo de liderazgo, la motivación, u otras. Aunque la metodología electa no implica la determinación de relaciones de causalidad sí es posible afirmar que, a mejor percepción del clima organizacional, mayor es el grado de satisfacción laboral de sus miembros.

Por lo señalado se crearon las siguientes hipótesis.

#### **3.2. Hipótesis**

##### **3.2.1. General**

Existe relación significativa entre la satisfacción y el clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

##### **3.2.2. Específicas**

1. Existe relación significativa entre la Satisfacción y la Dimensión de realización personal del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2. Existe relación significativa entre la Satisfacción y la Dimensión de involucramiento laboral del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
3. Existe relación significativa entre la Satisfacción y la Dimensión de supervisión del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
4. Existe relación significativa entre la Satisfacción y la Dimensión de comunicación del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
5. Existe relación significativa entre la Satisfacción y la Dimensión de condiciones laborales del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

### 3.3. Variables de estudio o áreas de análisis

Variables correlacionadas:

1. **Satisfacción laboral:** Medida por la Escala de satisfacción laboral SL – SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo el año 2004.

**Definición conceptual:** Los empleados satisfechos están estrechamente relacionados con el éxito y el desempeño de la organización, lo que conlleva a la satisfacción laboral a convertirse en una actitud clave del empleado. Los empleados sienten una mayor satisfacción cuando tienen libertad e independencia para tomar decisiones relacionadas con el trabajo (Gözükara & Çolakoğlu, 2016).

Tabla 1.

*Operacionalización de variable Satisfacción laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
<b>Satisfacción laboral</b>	Significación de tarea	Desarrollo personal	1, 2, 3, 4, 5, 6	1= Ninguna o nunca 2= Poco 3= Regular o algo 4= Mucho 5= Todo o siempre	Cuestionario: Satisfacción Laboral SL-SPC
		Desempeño de tareas	7, 8, 9, 10, 11		
	Condiciones de Trabajo	Condiciones físicas y/o materiales	12, 13, 14, 15, 16		
		Políticas administrativas	17, 18, 19, 20		
	Reconocimiento Personal y/o Social	Relación con la autoridad	21, 22, 23, 24		
		Relaciones sociales	25, 26, 27, 28, 29		
Beneficios Sociales	Beneficios laborales y/o remuneraciones	30, 31, 32, 33, 34, 35			

Escala de satisfacción laboral SL – SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, 2004.

**2. Clima laboral:** Medida por la Escala de Clima laboral CL – SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo el año 2004.

**Definición conceptual:** El clima organizacional es una configuración de actitudes y las percepciones de los miembros de la organización que, combinadas, reflejan una parte sustancial del contexto de trabajo (Niculia, 2015).

Tabla 2.

*Operacionalización de variable Clima laboral*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Instrumento</b>	
<b>Clima laboral</b>	Realización personal	Mejora personal	1,2,3,4,5,6		Cuestionario: Escala de Clima Laboral CL- SPC	
		Mejora profesional	7,8,9,10			
	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización	11,12,13,14,15,16			1= Ninguna o nunca
		Identificación con la organización	17,18,19,20			2= Poco
	Supervisión	Apoyo para las tareas	21,22,23,24,25,26,			3= Regular
	Comunicación	Funcionamiento	27,28,29,30			o algo
		Fluidez en la comunicación	31,32,33,34,35			4= Mucho
		Claridad en la comunicación	36,37,38,39,40			5= Todo o siempre
		Elementos materiales	41,42,43,44,45,46			
	Condiciones laborales	Elementos psicológicos	47,48			
Elementos económicos		49,50				

Escala de Clima laboral CL – SPC elaborada por Sonia Palma Carrillo, 2004.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1. Población, muestra y participantes

La población está constituida por el personal perteneciente a la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima.

Tabla 3.

*Trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima*

Categoría	Hombres		Mujeres		Total	
	—	f	f	f	f	%
Funcionarios		2	3	5	8	
Especialistas		8	8	16	27	
Analistas		6	6	12	20	
Técnicos		7	5	12	20	
Asistente		5	6	11	18	
Auxiliares		2	2	4	7	
Total		30	30	60	100	

La muestra es el subconjunto de la población total de estudio, en la presente investigación corresponde a 60 trabajadores de la Subgerencia mencionada durante el 2019:

Tabla 4.

*Muestra de personal de la Subgerencia de Logística Corporativa*

	Frecuencia	Porcentaje %
Funcionarios	5	8
Especialistas	16	27
Analistas	12	20
Técnicos	12	20
Asistente	11	18
Auxiliares	4	7
Total	60	100

## 4.2. Tipo y diseño de investigación

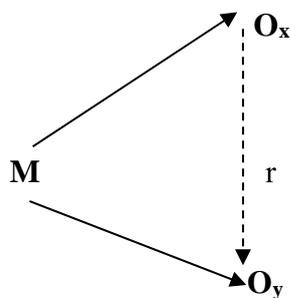
La presente investigación es descriptiva dado que se proporcionan generalizaciones del fenómeno estudiado que vinculan variables sobre las cuales trabajar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Debido a que se busca analizar el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana durante el 2019. De acuerdo con las características mostradas, la presente investigación es correlativa porque busco conocer qué relación existe entre las variables satisfacción y clima laboral en trabajadores de la Subgerencia durante el 2019.

Así mismo, el estudio estuvo basado en un diseño no experimental pues no se manipuló ninguna variable de estudio dada la observación exclusiva de su ocurrencia sin control directo ni influencia sobre ellas.

Solo está enmarcado en estudiar el clima laboral y la satisfacción que presentaron los trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana durante el 2019.

El esquema correspondiente a este tipo de diseño es el siguiente:



Donde:

**M:** Muestra

**O<sub>x</sub>:** Observación del Clima laboral

**O<sub>y</sub>:** Observación de la Satisfacción

**r:** Índice de correlación

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

#### **a. Técnicas**

Se aplicó la técnica de la encuesta. Esta es una técnica de uso común en distintos estudios de nivel correlativo ya que brindan una base de datos precisa y coherente sobre una muestra en específica.

#### **b. Instrumentos**

Se emplearon dos cuestionarios que se realizaron de manera escrita y que consta de preguntas acorde a las dimensiones e indicadores de cada variable, donde los trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana durante el 2019 respondieron de forma individual cada interrogante, sin la intervención del encuestador. Esto ayudó a recolectar un conjunto de información que fue analizado y estudiado para luego determinar la relación que existente entre satisfacción y clima laboral.

Tabla 5.

*Ficha Técnica del Instrumento para la variable Satisfacción Laboral (Palma, 1999)*

Nombre	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	Lima - Perú
Administración	Individual o Colectiva / Formato físico
Tiempo	15 min.
	Ninguna =1
	Poco = 2
Escala de medición	Regular o algo = 3
	Mucho = 4
	Todo o siempre = 5
Validación	A través de juicio de expertos
Confiabilidad	Satisfacción intrínseca=0.766 Satisfacción extrínseca= 0.824
Indicadores	Condiciones Físicas y/o Materiales. Beneficios Laborales y/o Remunerativos. Políticas Administrativas Relaciones Sociales Desarrollo Personal Desempeño de Tareas Relación con la Autoridad

Tabla 6.

*Niveles de satisfacción*

Nivel	Rango
Bueno	[132 – 180 ]
Regular	[84 – 132 >
Malo	[36 – 84 >

Tabla 7.

*Ficha Técnica del Instrumento para la variable Clima Laboral (Palma, 1999)*

Nombre	Escala de Clima Laboral CL-SPC
Autora	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	Lima - Perú
Administración	Individual o colectiva
Duración	20 minutos
	Ninguna =1
	Poco = 2
Escala de medición	Regular o algo = 3
	Mucho = 4
	Todo o siempre = 5
Validación	A través de juicio de expertos
	Realización personal: 0.924
Confiabilidad	Involucramiento laboral: 0.973
	Supervisión: 0.942
	Comunicación: 0.983
	Condiciones laborales: 0.893
Indicadores:	Realización personal
	Involucramiento laboral
	Supervisión
	Comunicación
	Condiciones laborales

Tabla 8.

*Niveles de clima laboral*

Nivel	Rango
Bueno	[183 – 250]
Regular	[117 – 187>
Malo	[50 – 117>

#### **4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

En primer lugar, se solicitó permiso a las autoridades administrativas de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana durante el 2019. Posterior a ello, se reunió al personal del área de manera que se le brindara la información correspondiente a la investigación presente. De este modo, se pasó a aplicar los cuestionarios, indicándoles que el tiempo de duración aproximado es de 15 a 20 minutos. Al finalizar se les agradeció a todos los trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad, pudiendo realizar la interpretación de datos en los programas estadísticos.

Posterior a ello, se procedió a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel. Cuyos datos son cuantitativos permitiendo determinar la relación entre satisfacción y clima laboral en los trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana

Finalmente, los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 25.0 en español, los cuales fueron plasmados mediante tablas y figuras, con su interpretación siguiendo el orden de los objetivos planteados para dar respuesta y/o verificar si en efecto, se cumple la hipótesis de relación con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, el cual cumple con valorar el nivel de concordancia entre los valores de las dos variables permitiendo comprobar el grado de significancia, además que puede aplicarse a cualquier muestra, sin importar la cantidad que los conforman.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

Para obtener los resultados se trabajó con 60 trabajadores de la Subgerencia de Logística cooperativa de la municipalidad de Lima, donde el 50% fue de sexo masculino, y el 53.3% convivientes. (Ver figura A y B).

#### 5.1. Presentación de datos

##### 5.1.1. Nivel de Satisfacción laboral

En la tabla 9 y figura 1 se aprecia que el 76.7% de los encuestados obtuvieron un nivel regular con respecto a la variable de satisfacción laboral, mientras que el 23.3% presenta un nivel bueno, siendo relevante mencionar que no se encontraron trabajadores con un nivel malo. En concordancia con lo anterior, hablar de satisfacción laboral es definir la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función a los elementos vinculados a posibilidades de progreso propio, beneficios laborales y remuneraciones, políticas administrativas, relaciones entre compañeros de trabajo y con la autoridad, además de condiciones físicas, los cuales están a su disposición para el desempeño de sus labores dentro de la organización.

Tabla 9.

*Satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana*

Satisfacción Laboral	n	%
Regular	46	76.7
Bueno	14	23.3
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

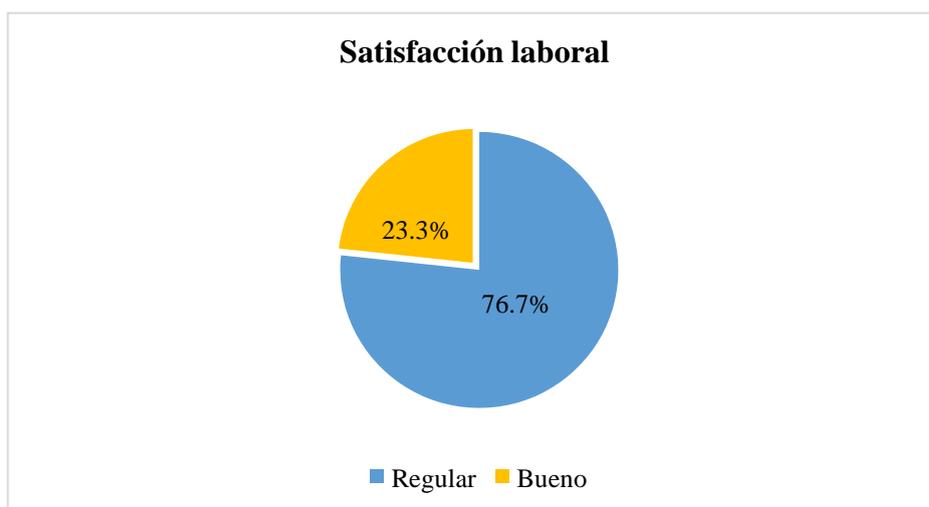


Figura 1. Satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana

### Dimensiones de Satisfacción laboral

En la tabla 10 y figura 2 se aprecia los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los colaboradores, donde se encontró que el 70% posee un nivel regular, mientras que el 30% tiene un nivel bueno, destacando la ausencia de un nivel malo. Siendo así, se consigue inferir que los trabajadores se encuentran comprometidos con su trabajo, desempeñándose de manera correcta en la función encomendada y teniendo un desarrollo personal significativo a su autorrealización.

Tabla 10.

*Satisfacción Intrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Satisfacción Intrínseca	n	%
Regular	42	70
Bueno	18	30
Total	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado

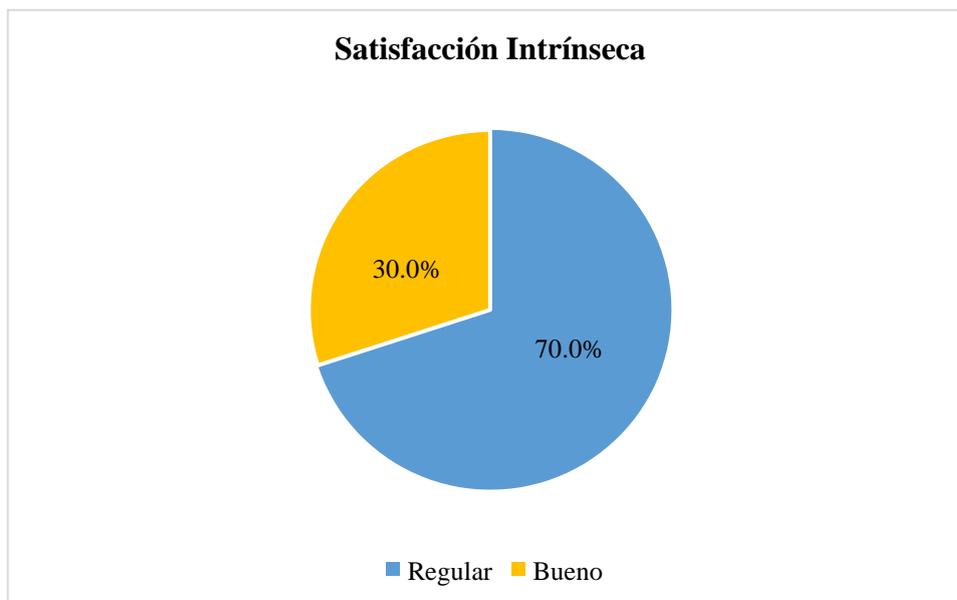


Figura 2. Satisfacción Intrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa

En la tabla 11 y figura 3 se aprecian la satisfacción extrínseca de los trabajadores, donde se resaltó, que el 88.3% de colaboradores se encuentra en un nivel regular, mientras que el 11.7% tiene un nivel bueno, sin evidenciar trabajadores dentro del nivel malo. Al respecto, los encuestados perciben una adecuada distribución de los beneficios, remuneraciones, políticas administrativas y materiales, facilitando el ejercicio de sus funciones.

Tabla 11.

*Satisfacción Extrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Satisfacción Extrínseca	n	%
Regular	54	88.3
Bueno	6	11.7
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 3. Satisfacción Extrínseca en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa

### 5.1.2. Nivel de clima laboral

En la tabla 12 y figura 4 se aprecia que el 90% de los colaboradores de la subgerencia presentan un clima laboral regular, mientras que el 10% de los colaboradores un buen clima. Bajo esa premisa, se muestra que los trabajadores sienten comodidad perteneciendo a un ambiente atractivo y amigable de acuerdo a sus expectativas. El clima del trabajo tiene que ver con las cualidades del medio, estas son percibidas ya sea directamente o indirectamente por el personal y pueden causar efectos en el entorno laboral.

Tabla 12.

*Clima laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística*

Clima Laboral	n	%
Regular	54	90
Bueno	6	10
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

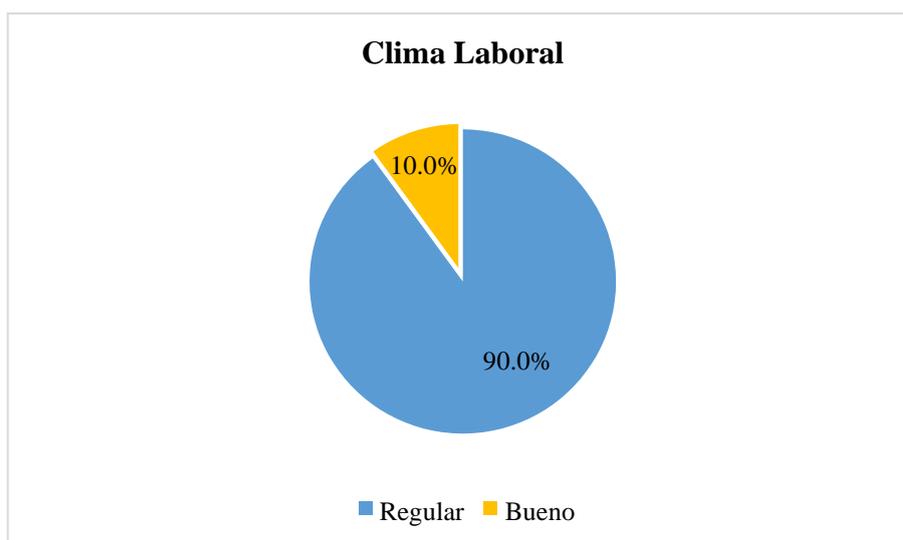


Figura 4. Clima laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa

### Dimensiones del clima laboral

En la tabla 13 y figura 5 se aprecia la dimensión de realización personal de los colaboradores de la subgerencia de Logística corporativa, encontrándose que el 85% de encuestados presentan una buena realización personal, mientras que el 15% tiene se sitúa en una categoría regular. Se puede inferir que los colaboradores encuentran apoyo y estímulos para su desarrollo personal dentro de la Organización, además de facilitarles la demostración de sus destrezas y capacidades.

Tabla 13.

#### *Dimensión de Realización personal en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Realización personal	n	%
Regular	9	15.0
Bueno	51	85.0
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 5. Realización personal en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

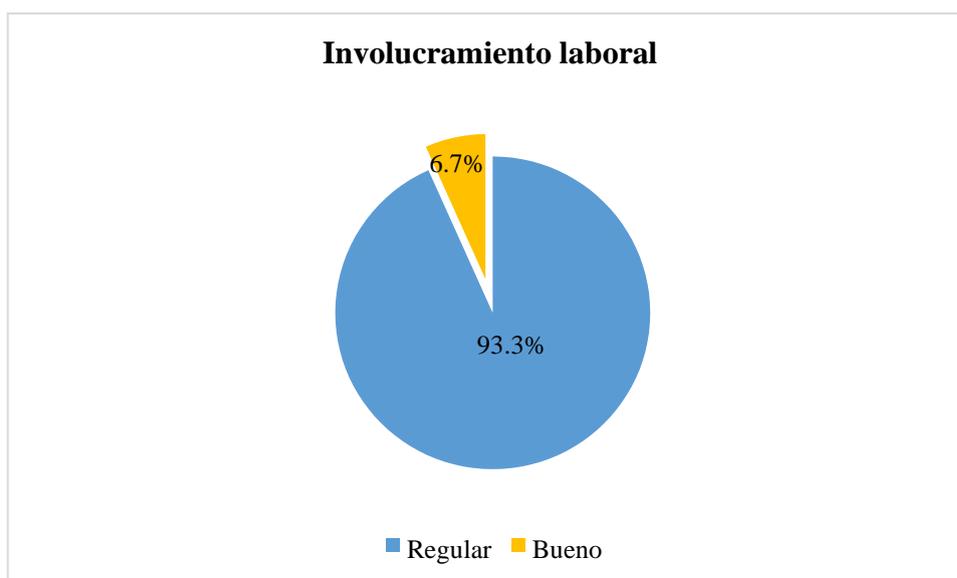
En la tabla 14 y figura 6 se aprecia la dimensión de involucramiento laboral en los colaboradores de la subgerencia de logística, donde se aprecia que la mayor parte de los encuestados se ubica en un nivel regular (93.3%), mientras que el 6.7% un nivel bueno. En ese sentido, los trabajadores logran identificar cuáles son los valores de la institución, generando compromiso en el cumplimiento de los objetivos esperados.

Tabla 14.

*Dimensión de Involucramiento laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Involucramiento laboral	n	%
Regular	56	93.3
Bueno	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 6. Involucramiento laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

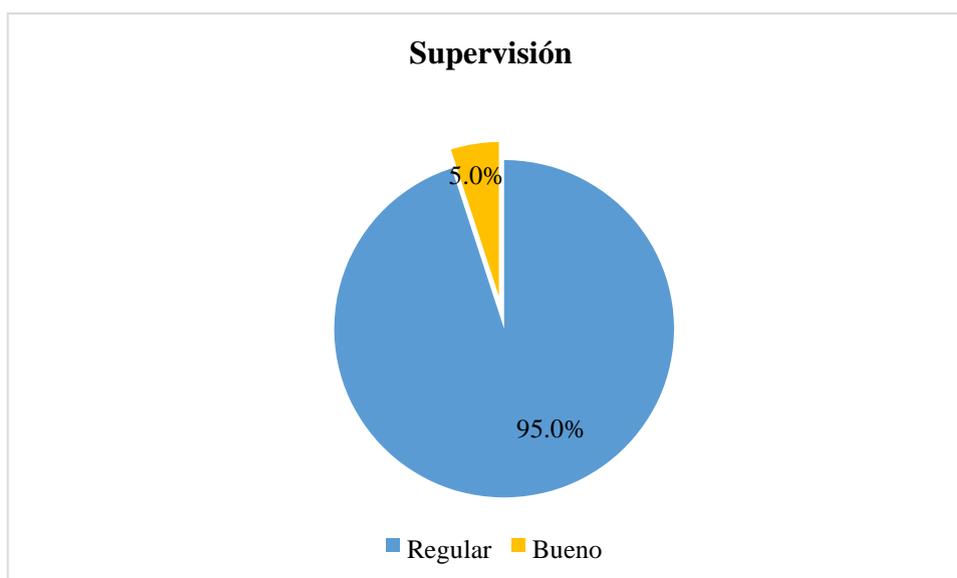
En la tabla 15 y figura 7 se aprecia la Dimensión de supervisión en los colaboradores de la Subgerencia Logística corporativa, donde el 95% de los trabajadores se ubican en un nivel regular, mientras que el 5% muestra un nivel bueno. Cabe resaltar que, no se presentó el nivel malo, lo cual se traduce en el apoyo constante que brinda los supervisores a sus trabajadores, preocupándose por el bienestar integral de estos a fin de conservar la motivación y producción del personal.

Tabla 15.

*Dimensión de Supervisión en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Supervisión	n	%
Regular	57	95.0
Bueno	3	5.0
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 7. Supervisión en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

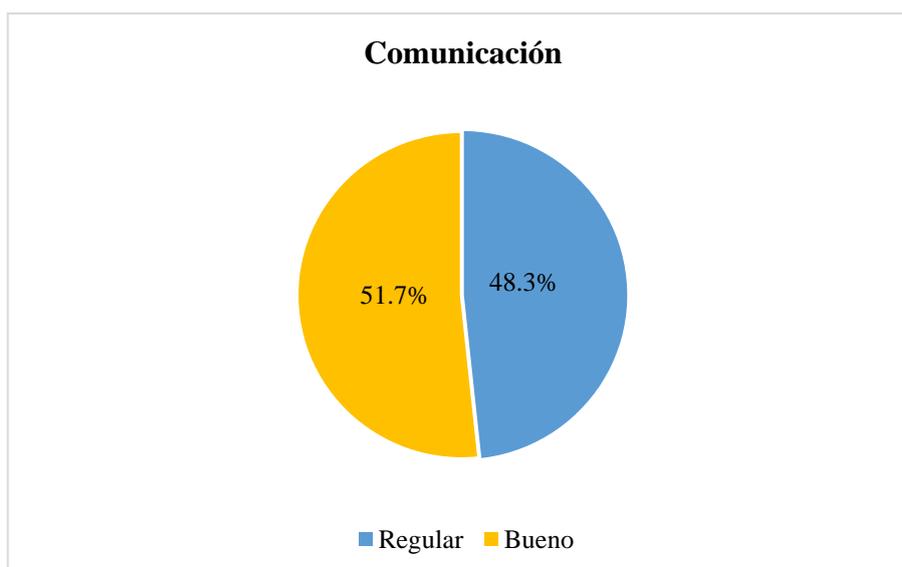
En la tabla 16 y figura 8 se puede apreciar la Dimensión de comunicación en los colaboradores de la subgerencia de logística corporativa, encontrándose que el 51.7% se ubica en un nivel bueno, mientras que el 48.3% dentro del nivel regular. En tal caso, se evidencia que la transmisión de información es fluida, clara y coherente, favoreciendo el funcionamiento interno de la Organización al comprender e interiorizar oportunamente las solicitudes o requerimientos dados por los clientes internos.

Tabla 16.

*Dimensión de Comunicación en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Comunicación	n	%
Regular	29	48.3
Bueno	31	51.7
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 8.* Comunicación en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa

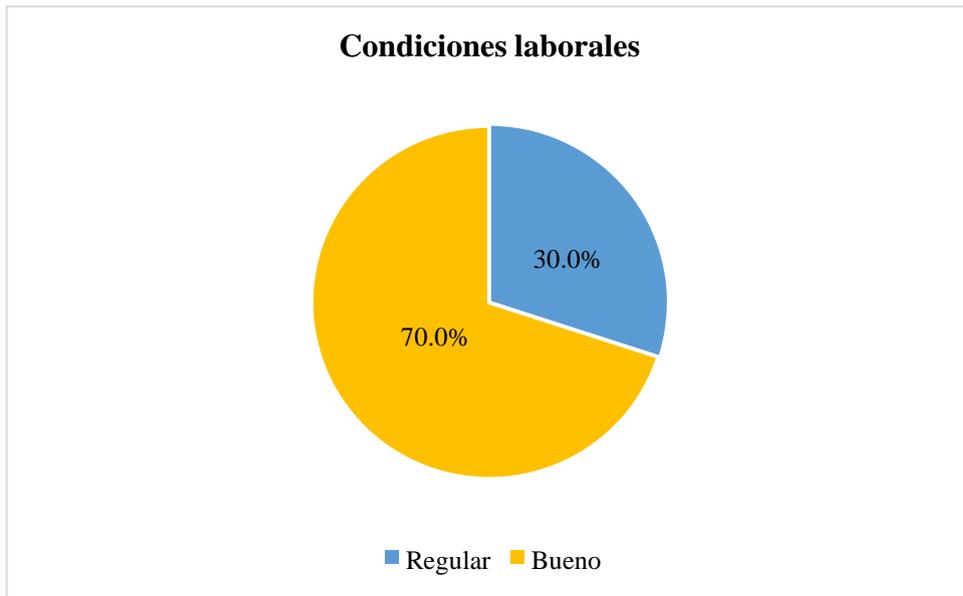
En la tabla 17 y figura 9 se aprecia la Dimensión de condiciones laborales en los colaboradores de la subgerencia de logística corporativa, observándose que el 70% de los encuestados se ubica en un nivel bueno, mientras que el 30% presenta un nivel regular. De manera que, los colaboradores perciben que la Organización les provee de elementos materiales, económicos y sociales necesarios para dar respuesta a los objetivos establecidos.

*Tabla 17.*

*Dimensión de Condiciones laborales en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Condiciones laborales	n	%
Regular	18	30.0
Bueno	42	70.0
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 9.* Condiciones laborales en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa

### 5.1.3. Descripción de las relaciones entre el clima laboral y satisfacción laboral

En lo que respecta a la tabla 18 y figura 10 se deja entrever que el 76.7% de los colaboradores tiene un clima laboral y satisfacción de nivel regular. El 23.3% de los encuestados que tienen buena satisfacción, el 13.3% posee un clima laboral regular, mientras que el 10% posee clima de nivel bueno. Se resalta que el 90% posee clima laboral regular y el 10% buen clima.

Tabla 18.

*Clima y Satisfacción laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa*

Clima Laboral	Satisfacción				Total	
	Regular		Buena		n	%
	n	%	n	%		
Regular	46	76,7%	8	13,3%	54	90,0%
Buena	0	0,0%	6	10,0%	6	10,0%
Total	46	76,7%	14	23,3%	60	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado

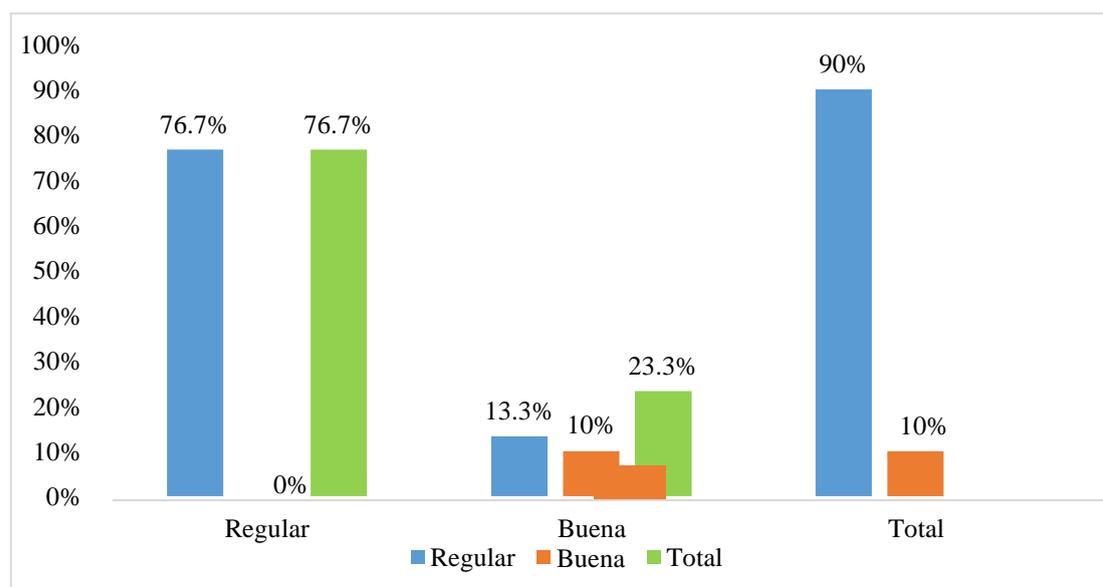


Figura 10. Clima y Satisfacción laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa

En la tabla 19 y figura 11 se aprecia que gran parte de los colaboradores tienen realización personal de nivel bueno y satisfacción regular (61.7%), mientras que el 15% tiene realización personal satisfacción de nivel regular. Se resalta también el 23.3% de los encuestados presentan buena satisfacción y buen clima laboral. De cierta forma los trabajadores están comprometidos con su trabajo y esto hace se genere un regular clima laboral, pero son pocos los que alcanzan a sentirse en un buen clima.

Tabla 19.

*Dimensión de realización personal del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Realización personal	Satisfacción				Total	
	Regular		Buena		n	%
	n	%	n	%		
Regular	9	15	0	0	9	15,
Buena	37	61,7	14	23,3	51	85
Total	46	76,7	14	23,3	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado

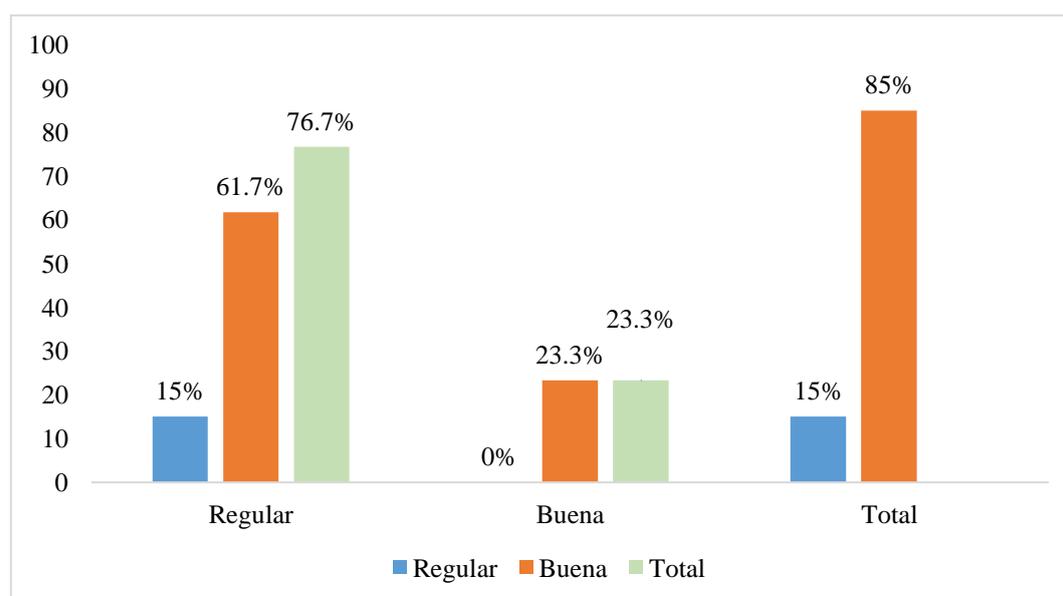


Figura 11. Dimensión de realización personal del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.

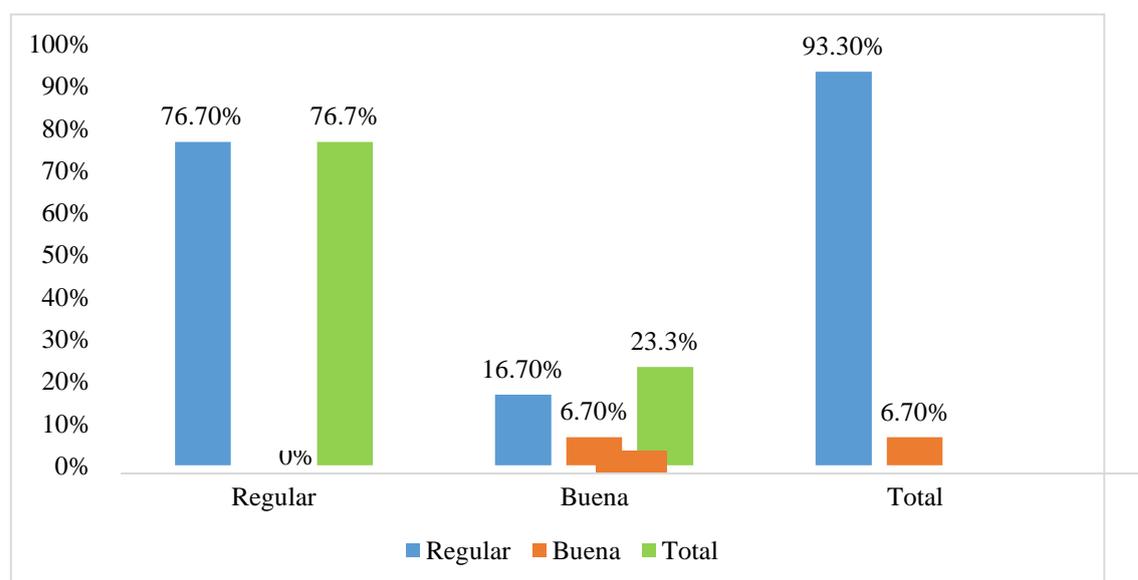
En la tabla 20 y figura 12 se aprecia que la mayor parte de los encuestados tienen involucramiento laboral y satisfacción de nivel regular (76.7%). De los que tienen buena satisfacción, el 16.7% presenta involucramiento laboral de nivel regular, mientras que el 6.7% presenta nivel bueno. Los trabajadores mediante el apoyo de la empresa y la facilidad para desempeñar su función, genera un buen ambiente o clima laboral.

Tabla 20.

*Dimensión de Involucramiento Laboral del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Involucramiento laboral	Satisfacción				Total	
	Regular		Buena		n	%
	n	%	n	%		
Regular	46	76,7	10	16,7	56	93,3
Buena	0	0	4	6,7	4	6,7
Total	46	76,7	14	23,3	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 12. Dimensión de Involucramiento Laboral del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

En la tabla 21 y figura 13 se aprecia que el 76.7% de los encuestados perciben regular supervisión laboral y regular satisfacción; además, de quienes presentan buena satisfacción, el 18.3% perciben regular supervisión laboral, y el 5% perciben buena supervisión. Cae resaltar que el 95% percibe regular supervisión en comparación al 5% que percibe nivel bueno.

Tabla 21.

*Dimensión de Supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Supervisión	Satisfacción				Total	
	Regular		Buena		n	%
	n	%	n	%		
Regular	46	76,7%	11	18,3%	57	95%
Buena	0	0%	3	5%	3	5%
Total	46	76,7%	14	23,3%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado

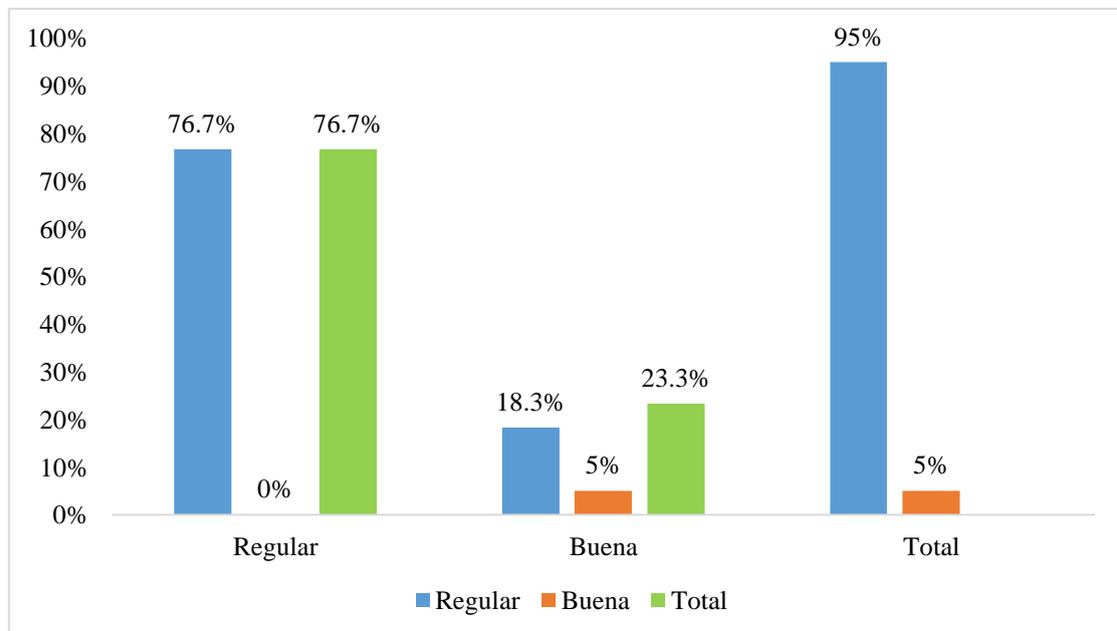


Figura 13. Dimensión de supervisión del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.

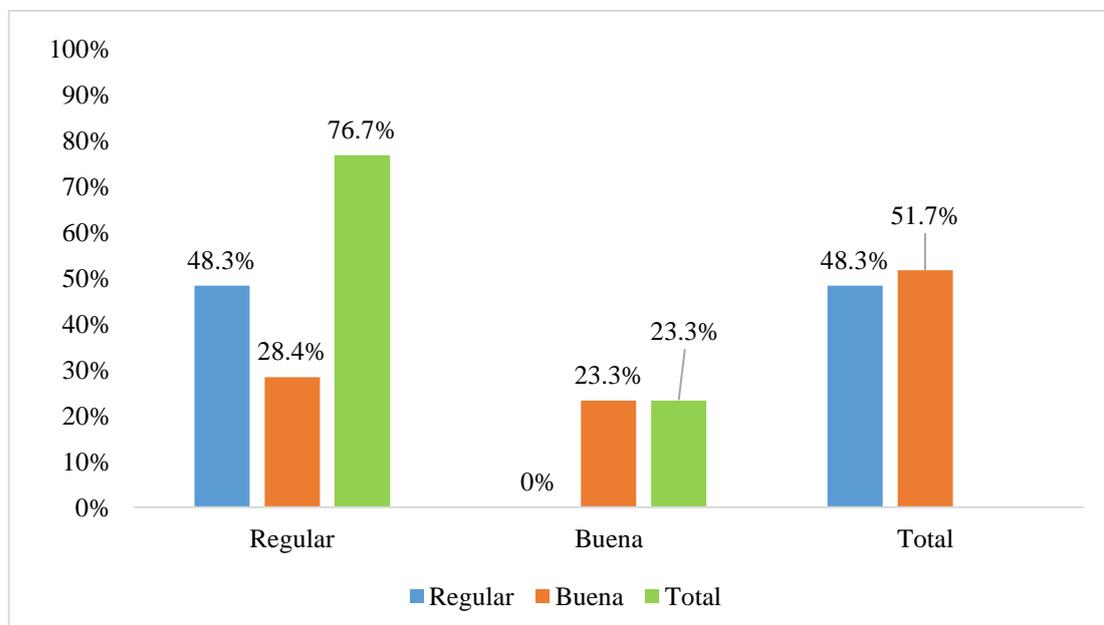
En la tabla 22 y figura 14, se observa que gran parte de los encuestados tienen regular satisfacción (76.7%), siendo el 48.3% los que perciben regular comunicación y el 24.8% buena comunicación. Por otro lado, el 23.3% de los colaboradores presentan buena satisfacción y buena comunicación. En cuanto al nivel de comunicación se observa que el 48.3% posee nivel regular, mientras que el 51.7% tiene nivel bueno.

Tabla 22.

*Dimensión de comunicación del clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Comunicación	Satisfacción				Total	
	Regular		Buena		n	%
	n	%	n	%		
Regular	29	48,3	0	0	29	48,3
Buena	17	28,3	14	23,3	31	51,7
Total	46	76,7	14	23,3	60	100

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 14. Dimensión de comunicación del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

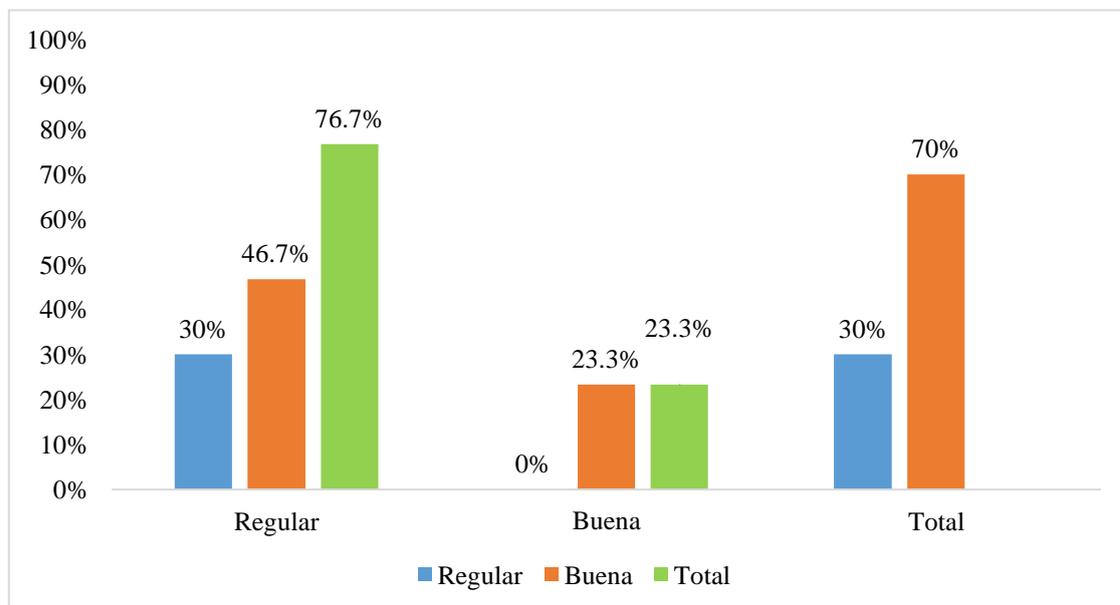
En la tabla 23 y figura 15 se observa que gran parte de los encuestados tienen satisfacción regular (76.7%), siendo el 46.7% de colaboradores que tienen condiciones laborales de nivel bueno y el 30% de nivel regular. Así también, el 23% tiene satisfacción y condición laboral de nivel regular. Cabe señalar que el 70% de los colaboradores presentan condiciones laborales de nivel bueno y el 30% de nivel regular.

Tabla 23.

*Dimensión de condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa*

Condiciones laborales	Satisfacción				Total	
	Regular		Buena		n	%
	n	%	n	%		
Regular	18	30%	0	0%	18	30%
Buena	28	46,7%	14	23,3%	42	70%
Total	46	76,7%	14	23,3%	60	100%

Fuente: Cuestionario aplicado



*Figura 15. Dimensión de condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

## 5.2. Análisis de datos

### 5.2.1. Objetivo general

Para conocer el grado en que se relacionan dos variables, se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman, la cual, permitió conocer si la satisfacción se relaciona con el clima laboral, además, de saber cuál es su grado de relación. Para ello, se observó la significancia estadística bilateral quien arrojó un valor menor al 1% ( $p < 0.01$ ); por lo que se aprueba la hipótesis alterna la cual afirma que existe relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción en los colaboradores de la institución. Cabe mencionarse que el grado de relación entre variables es moderado ( $r = 0.361^{**}$ ).

Ante ello, se indaga que existe una relación positiva y de grado bajo entre la satisfacción y el clima laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 24.

*Relación entre la Satisfacción laboral y el Clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

		Clima laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	,604 <sup>**</sup>

<sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado

### 5.2.2. Objetivo específico 1

En la presente tabla se encuentra la prueba estadística rho de Spearman quien es usada con la finalidad de determinar si existe relación y cuál es el grado de relación que existe entre variables; se observa que la significancia estadística de la prueba en estudio arrojó un valor mayor al 5%, por lo que se puede afirmar que existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de relación entre variables es moderado ( $r = 0.232$ ).

Tabla 25.

*Relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión de realización personal del clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

		Satisfacción
Rho de Spearman	Realización personal	,232**

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

Fuente: Cuestionario aplicado

### 5.2.3. Objetivo específico 2

En la presente tabla se puede apreciar la prueba estadística Rho de Spearman, la cual, permitió conocer si el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción, además, de saber cuál es su grado de relación. Para ello, se observó la significancia estadística bilateral quien arrojó un valor menor al 1% ( $p < 0.01$ ); por lo que se toma la hipótesis alterna afirmando que existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de relación entre variables es moderado ( $r = 0.484^{**}$ ).

Ante ello, se indaga que existe una relación positiva y de grado moderado entre el involucramiento laboral y la satisfacción en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 26.

*Relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Involucramiento Laboral del clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

		Satisfacción
Rho de Spearman	Involucramiento	,232**

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

Fuente: Cuestionario aplicado

### 5.2.4. Objetivo específico 3

En tabla se aprecia el estadístico de prueba rho de Spearman, quien nos permitirá establecer la relación entre la supervisión laboral y la satisfacción, además, de saber cuál es su grado de relación. Para ello, se observó la significancia estadística bilateral quien arrojó un valor menor al 1% ( $p < 0.01$ ); por lo que se toma la hipótesis alterna; la cual indica que se puede afirmar que existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de relación entre variables es moderado ( $r = 0.416$ ).

Ante ello, se indaga que existe una relación positiva y de grado moderado entre la supervisión laboral y la satisfacción en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 27.

*Relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Supervisión del clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

		Satisfacción
Rho de Spearman	Supervisión	,416**

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

Fuente: Cuestionario aplicado

#### 5.2.5. Objetivo específico 4

En tabla se aprecia el estadístico de prueba rho de Spearman, quien nos permitirá establecer la relación entre la Comunicación y la satisfacción, además, de saber cuál es su grado de relación. Para ello, se observó la significancia estadística bilateral quien arrojó un valor menor al 1% ( $p < 0.01$ ); por lo que toma la hipótesis alterna, la cual señala que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de relación entre variables es moderado ( $r = 0.534$ ).

Ante ello, se indaga que existe una relación positiva y de grado moderado entre la comunicación y la satisfacción en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 28.

*Relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión de comunicación del clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

	Satisfacción
Rho de Spearman                      Comunicación	,534**

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

Fuente: Cuestionario aplicado

#### 5.2.6. Objetivo específico 5

Para conocer el grado en que se relacionan dos variables, se utilizó el estadístico de prueba rho de Spearman, la cual, permitió conocer si las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción, además, de saber cuál es su grado de relación. Para ello, se observó la significancia estadística bilateral quien arrojó un valor menor al 1% ( $p < 0.01$ ); por lo que se toma la hipótesis alterna, afirmando que existe relación significativa

entre condiciones laborales y la satisfacción en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que el grado de relación entre variables es moderado ( $r = 0.361^{**}$ ).

Ante ello, se indaga que existe una relación positiva y de grado bajo entre condiciones laborales y la satisfacción en los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 29.

*Relación entre la satisfacción laboral y la Dimensión de condiciones laborales del clima laboral de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa.*

		Satisfacción
Rho de Spearman	Condiciones laborales	,361 <sup>**</sup>

<sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

Según Velásquez et al. (2018), mientras exista un ambiente agradable, los trabajadores mantendrán buena satisfacción. En el estudio de Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), se afirma una relación significativa entre el clima y satisfacción laboral. Bruzual (2016), encontró una correlación de grado alto entre las variables de estudio.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico, el estadístico rho de Spearman evidenció un p-valor mayor al 5%; por ende, si existe suficiente evidencia estadística que permite la afirmación de que la realización personal está significativamente relacionada a la satisfacción de los colaboradores de la Subgerencia de Logística Corporativa. ( $p = 0.075$ ;  $r = 0.232$ ). Estos resultados resultan concordantes con Villadiego & Alzate (2017), quienes afirman tienen problemas en la realización personal en el trabajo, y que muchas veces no pasa por la satisfacción en los colaboradores.

Con respecto al objetivo específico número dos en el que se buscó la relación que existe entre involucramiento laboral y la satisfacción; se trabajó con el estadístico Rho de Spearman, el cual evidenció un p-valor menor al 1%, afirmando la relación entre involucramiento laboral y la satisfacción. Así también, se determinó que el grado en que se relacionan es moderado ( $p < 0.001$ ;  $r = 0.484$ ). Resultados concordantes evidencia Cercado & Gonzáles (2017), quien en su estudio encontraron que existe asociación de grado alto entre el involucramiento y la satisfacción del personal.

El tercer objetivo específico, se buscó establecer la relación entre la supervisión laboral y la satisfacción de los colaboradores de la subgerencia de logística corporativa, encontrándose en Rho de Spearman igual al 1%, lo cual afirma la existencia de una relación significativa y de grado moderado. ( $p = 0.001$ ;  $r = 0.416$ ). Resultados concordantes se pueden evidenciar en Calderón (2017), quien en su estudio encontró asociación entre la dimensión supervisión y la satisfacción de los colaboradores.

En relación con el cumplimiento del cuarto objetivo específico, se calculó el estadístico Rhode Spearman, en función al indicador p-valor, evidenciando un valor menor al 1%, por lo tanto, se afirma la existencia de una relación significativa entre la comunicación del clima laboral y la satisfacción, dando cuenta de un grado moderado entre dichas variables ( $p < 0.001$ ;  $r = 0.534$ ). Resultados concordantes se pueden apreciar en Quispe (2015), quien encontró asociación entre la comunicación y la satisfacción, afirmando que no siempre existe comunicación en el trabajo.

En el quinto objetivo específico se buscó establecer la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción, en donde mediante el estadístico Rho de Spearman evidenció un p-valor igual a 0.005, indicando la relación significativa entre las condiciones laborales del clima laboral y la satisfacción en los colaboradores ( $p = 0.005$ ;  $r = 0.361$ ). Estos resultados,

tienden a ser similares a los de Calderón (2017), quienes mediante rho de Spearman arrojaron relación significativa y de grado alto entre las condiciones laborales y la satisfacción.

En cuanto al nivel de clima laboral se encontró que la gran mayoría de los colaboradores de la Subgerencia logística corporativa de la municipalidad de Lima Metropolitana tiene un nivel regular (90%), y solo el 10% tiene un nivel bueno. Así también, la mayoría de los trabajadores encuestados presentan buena realización personal (85%), el 93% tiene regular involucramiento laboral, el 95% tiene regular supervisión, el 51.7% tiene buena comunicación, mientras que, el 70% cuenta con buenas condiciones laborales. Hallazgos similares se encontraron en Lima, por Calderón (2017), quien, en su investigación, evidenció que la mayoría de encuestados tiene clima organizacional de nivel regular (60.8%). Por otra parte, el autor encontró que, en la dimensión realización personal el 54% señala que es regular, en involucramiento laboral, el 57.2% fue regular, en supervisión el 54.2% fue malo, en comunicación, el 54.2% fue regular y en condiciones laborales el 74.1% fue regular.

Según Palma (2004), citado por Calderón (2017), indica que el clima laboral es la apreciación sobre los elementos que guardan relación al ambiente laboral, que orienta gestiones preventivas y correctoras necesarias para mejorar y fortalecer el buen trabajo de las organizaciones. El clima del trabajo tiene que ver con las cualidades del escenario de trabajo, estas son percibidas ya sea directa o indirectamente por el personal y pueden causar efectos en el contorno laboral (p.31).

Finalmente, en el nivel de satisfacción laboral se encontró que gran parte de trabajadores tienen nivel regular (76.7%). Además, en sus dimensiones se puede observar que los trabajadores tuvieron nivel regular en satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados muestran a los trabajadores, comprometidos con su trabajo, desempeñando de manera

correcta la función encomendada y teniendo un desarrollo personal significativo a su autorrealización; además, se evidencia a los colaboradores desempeñando su labor, expresada en forma regular; es decir, los beneficios, remuneraciones, políticas administrativas, materiales, entre otros, son ejercidos de forma regular. Los resultados son contrastados con Calderón (2017), quien, en su estudio realizado en la Sunat, encontró que el 56% de los encuestados tuvo nivel de satisfacción regular, además el autor menciona que los encuestados tuvieron ese mismo nivel en las dimensiones intrínseca y extrínsecas (78.3% y 74.1% respectivamente).

Que un colaborador consiga buena satisfacción laboral, permite que se sienta cómodo con sus funciones y se espera su mejor rendimiento; pues la satisfacción en el ámbito del trabajo es un constructo que engloba facetas diversas y específicas tales como el trabajo en sí, los colaboradores que intervienen, el salario e incentivos, las supervisiones, el desarrollo profesional y demás condiciones ambientales laborales (Chiang, Méndez, y Sánchez, 2010, p. 22).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones generales y específicas

1. Si existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la realización personal del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
2. Existe relación estadísticamente significativa y de grado moderado entre la satisfacción y el involucramiento laboral del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Dando cuenta del compromiso ejercido por los colaboradores para con el alcance de objetivos, generando sinergias que permitan la interconexión con los distintos usuarios y asegurar así el cumplimiento de los requerimientos correspondientes.
3. La satisfacción laboral se relaciona de manera significativa y en grado moderado con la dimensión de supervisión del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima. En la praxis, se sustenta en el balance ejercido entre las asignaciones de responsabilidades y los mecanismos de seguimiento instaurados por las jefaturas, logrando puentes que faciliten el desarrollo autónomo de cada miembro y el líder acompañe el progreso de sus miembros, siendo participe activo del bienestar colectivo.
4. La satisfacción laboral guarda relación significativa y de grado moderado con la dimensión de comunicación del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Bajo esa premisa, los colaboradores notan de importancia el uso constante de diversos canales que faciliten el acceso de la información necesaria, siendo fundamental en la institución

para el abordaje concreto de las necesidades tanto de los clientes externos como internos, generando además un ambiente participativo donde la comunicación se caracterice por ser transversal, a fin de exponer ideas y puntos de vistas de manera positiva.

5. Existe relación significativa y de grado moderado entre la satisfacción y la dimensión de condiciones laborales de los colaboradores en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Claramente, en la medida que se les brinden los materiales, accesibilidad y remuneración acorde a las funciones que realizan, la productividad y motivación obtendrán niveles favorables para el alcance efectivo y óptimo de objetivos.
6. Se concluye la relación significativa entre la satisfacción y el clima laboral de los colaboradores, guardando a su vez un grado de asociación de nivel moderado en los trabajadores de la Subgerencia.

## **6.2. Recomendaciones**

1. A la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana, realizar charlas y/o capacitaciones donde pueda recurrir su personal, con la finalidad de que puedan fortalecer su realización personal.
2. A los colaboradores y a la Subgerencia, involucrarse en los problemas y proyectos de la institución, construyendo unidos un mejor equipo dentro de la entidad, generando así mayor confianza.
3. A los trabajadores practicar una actividad comunicativa, donde se note el aporte o punto de vista de los colaboradores, con el fin de tomar varias perspectivas y así poder efectuar mejores decisiones para bienestar de la Subgerencia.
4. Investigar cuales son las razones de que el clima laboral está repercutiendo sobre la satisfacción de los trabajadores, de cara a planificar y diseñar programas de

identificación y desarrollo del clima laboral.

5. Evaluar las variables de clima laboral y satisfacción en otras Municipalidades de Lima, para obtener más información sobre las percepciones del trabajador y comparar los resultados.
6. Implementar indicadores de clima laboral para la Subgerencia de Logística Corporativa que permitan medir las fortalezas y capacidades de los trabajadores, lo que permitirá a la organización conocer su percepción y orientarlo hacia el desarrollo de actividades que beneficien tanto al trabajador como a la Municipalidad.

### 6.3. Resumen. Términos clave

El estudio enmarca como propósito Conocer la relación la relación entre la satisfacción y el clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima; siendo de tipo descriptiva, de alcance correlacional y diseño no experimental. La investigación fue llevada a cabo con 60 trabajadores de la institución, siendo el 50% varones y el 53.3% convivientes. Para la recolecta de información se utilizaron 2 cuestionarios, “Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)” y “Escala de Clima Laboral CL-SPC”, ambos previamente validados. Como hallazgos principales, se identificó, que gran parte de los encuestados tuvieron clima laboral de nivel regular (90%); así también, la mayoría de los trabajadores encuestados presentan buena realización personal (85%), el 93% tiene regular involucramiento laboral, el 95% percibe regular supervisión, el 51.7% tiene buena comunicación, mientras que, el 70% cuenta con buenas condiciones laborales. En la variable satisfacción se observa que gran parte de encuestados muestra regular satisfacción laboral (76.7%); además, en sus dimensiones se puede observar que los trabajadores tuvieron nivel regular en satisfacción intrínseca y extrínseca (70% y 90% respectivamente). Por otra parte, se evidencia relación entre dimensiones del clima laboral y la satisfacción. Se concluye que existió relación entre satisfacción laboral y clima laboral ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.630$ ).

**Palabras Clave:** clima laboral, realización personal, satisfacción, intrínseca, extrínseca

#### **6.4. Abstract. Key words**

The study frames the purpose of knowing the relationship between the satisfaction and the work environment in the Corporate Logistics Deputy Manager of the Metropolitan Municipality of Lima; being of descriptive type, of correlational scope and non-experimental design. The research was carried out with 60 employees of the institution, 50% being male and 53.3% living together. For the collection of information, 2 questionnaires were used, "Labor Satisfaction Scale (SL-SPC)" and "CL-SPC Labor Climate Scale", both previously validated. As main findings, it was identified that a large part of the respondents had a regular work environment (90%); likewise, the majority of workers surveyed have good personal achievement (85%), 93% have regular labor involvement, 95% receive regular supervision, 51.7% have good communication, while 70% have good working conditions. In the satisfaction variable, it is observed that a large number of respondents show regular job satisfaction (76.7%); In addition, in its dimensions it can be observed that the workers had a regular level of intrinsic and extrinsic satisfaction (70% and 90% respectively). On the other hand, there is evidence of a relationship between dimensions of the work environment and satisfaction. It is concluded that there was a relationship between job satisfaction and work environment ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.630$ ).

**Key words:** work environment, personal fulfillment, satisfaction, intrinsic, extrinsic

## Referencias

- Abdul, R., & Heela, M. (2015). Impacto del entorno laboral on satisfacción laboral. *ScienceDirect*. <https://bit.ly/38poBYZ>
- Acosta, M., Báez, L., & Feliz, D. (2013). *Diagnóstico organizacional*. Santo Domingo, República Dominicana: Ministerio de Educación República Dominicana. <http://www.ministeriodeeducacion.gob.do/docs/oficina-nacional-de-planificacion-y-desarrollo-educativo/e8gZ-diagnostico-clima-organizacionalpdf.pdf>
- Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de Recursos Humanos* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica. <https://bit.ly/3eo0yxu>
- Apablaza, M., Bravo, M., & Contreras, H. (2017). Calidad de vida laboral en las municipalidades chilenas. *Centro de políticas públicas*. <https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/1846/An%c3%a1lisis%2022-Apablaza-Bravo-Contreras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araya, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revistas de Ciencias Sociales*, 4(142). <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Ascarza, K. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://bit.ly/3rxpAhB>
- Bastardo, N. J. (2014). Satisfacción laboral. *Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela*. [http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12\\_art01.pdf](http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf)

- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid. <https://bit.ly/38svsAW>
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la Empresa de serviciops Reliability And Risk Management*. México: Universidad de Montemorelos. <https://bit.ly/3l2IOZG>
- Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima. <https://bit.ly/3emlCEv>
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. <https://bit.ly/2OiL2rZ>
- Castillero, O. (2019). La teoría X y la teoría Y de McGregor. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/autores/oscar-castillero-mimenza>
- Cercado, K., & Conzáles, K. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. Tarapoto: Universidad Peruana Unón. <https://bit.ly/3sZlpes>
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas. <https://bit.ly/3sZloqU>

- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *Theoria*, 19(2). <https://bit.ly/3cILKwV>
- Chulluncuy, A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad del Distrito de Rio Negro, Provincia de Satipo*. Satipo: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <https://bit.ly/3bu9HTg>
- Contreras, C. (2015). Determinación de nivel de Engagement Laboral en trabajadores de una planta de producción de Petróleo y Gas Costa Afuera. *Ciencia & Trabajo*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- García, G. (2017). Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Universidad Pontificia Bolivariana seccional ucaramanga Colombia*. <https://bit.ly/2OErdvi>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptua. *Cuadernos de Administración*(42). <https://bit.ly/38nWY2y>
- González, H., & González, L. (2010). *Clima organizacional*. Argentina: Universidad Nacional de La Plata. <https://bit.ly/3rswEvL>
- Gözükara, I., & Çolakoğlu, N. (2016). Mediating Effect of Work Family Conflict on the Relationship between Job Autonomy and Job Satisfaction. *ScienceDirect*. <https://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.136>
- Guevara, O. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipula. *Revista Ciencia*. <https://bit.ly/38qecfG>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill. <https://bit.ly/3t27YKY>

- Jiménez, D. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf>
- Lira, J. (20 de agosto de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*. Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*. <https://bit.ly/3bu9v6u>
- Niculia, Z. (2015). The relationship between work style and organizational climate. *ScienceDirect*, 32. <https://bit.ly/2N2k1sh>
- Pastori, D. (20. de marzo de 2018). En búsqueda de la felicidad empresarial. *Diario El Herald*.  
Diario El Herald: <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/en-busqueda-de-la-felicidad-empresarial-472774>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto sw investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. Iquitos: Universidad Nacional de La Amazonía Peruana. <https://bit.ly/3bsN2qy>
- Perez, Y., & Zafra, E. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Winner. <https://bit.ly/2OayWRY>

- Quispe, E. (2015). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas. <https://bit.ly/3kZiuzT>
- Ramírez, A., & Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa*. <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>
- Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresaria. *Revista Innovación Empresaria*, 2(1): 91-102. <https://bit.ly/30u5UiE>
- Reyes, C. (2018). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción del personal de la Municipalidad Distrital de Curgos 2018*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. <https://bit.ly/3kYyC4H>
- Romero, H., & Jaramillo, R. M. (2010). *Clima organizacional*. CEPROCADEP. <https://bit.ly/3elKw7m>
- Salas, A. (2017). *Influencia del clima organizacional en la Gestión administrativa en el departamento zonal Sur-Sedapar S.A Arequipa, 2017*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín. <https://bit.ly/3l0AI3M>
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3v8lYEM>
- Serrano, B., & Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11). <https://bit.ly/2OgBNsu>

- Treviño, C. S. (2019). *Clima laboral, ¿Qué tan importante es?* México. <https://bit.ly/3rtImGq>
- Vásquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2016*. Chiclayo: Universidad Privado Juan Mejía Baca. <https://bit.ly/2N0Vzre>
- Velásquez, V., García, J., Rodríguez, G., & González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039/505>
- Vilcamango, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el área administrativa de DISMOTSA, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/2N3ijaf>
- Villadiego, A., & Alzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá , durante el primer semestre de 2016*. Cartagena: Universidad de Cartagena. <https://bit.ly/3818gVp>
- Zepeda, J. D., Karas, J., & Soto, J. (2016). Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa, México. <https://bit.ly/3v8kAIF>

## **Anexos**

### **Anexo N°. 1: Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de este documento solicito su permiso para la aplicación de las siguientes pruebas psicológicas:

- Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
- Clima Laboral CL-SPC

Acepto participar voluntariamente en completar las pruebas de esta investigación para realizar una tesis en Psicología. Entiendo que se garantiza mi privacidad y que no significa ningún perjuicio para mi persona.

Asimismo, se me ha brindado los medios para conocer los resultados en caso de que así lo desee. Del mismo modo, puedo retirarme cuando así lo desee.

Estando de acuerdo con lo señalado reitero mi aceptación de participar.

Lima, (fecha).

ACEPTO: \_\_\_\_\_

---

Firma

## Anexo N°. 2: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la Satisfacción y el Clima Laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Conocer la relación la relación entre la satisfacción y el clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Ha: Existe relación significativa entre la Satisfacción y el Clima Laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción <b>Dimensiones:</b> Satisfacción Intrínseca Satisfacción Extrínseca <b>Variable 2:</b> Clima laboral <b>Dimensiones:</b> Realización Personal Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Descriptiva correlativa</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población y Muestra</b> 60 trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana durante el 2019.</p> <p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
	<p><b>Objetivos Específicos</b> Conocer la relación entre la satisfacción y la dimensión de realización personal del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión de realización personal del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>		
	<p>Conocer la relación entre la satisfacción y la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión de involucramiento laboral del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>		
	<p>Conocer la de relación de la satisfacción y la dimensión de supervisión del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión de supervisión del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>		
	<p>Conocer la relación entre la satisfacción y la dimensión de comunicación del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión de comunicación del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>		
<p>Conocer la relación entre la satisfacción y la dimensión de condiciones laborales del clima laboral en la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>	<p>Existe relación significativa entre la satisfacción y la dimensión de condiciones laborales del clima laboral en trabajadores de la Subgerencia de Logística Corporativa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.</p>			

### Anexo N°. 3: Cuestionario de satisfacción laboral

**Instrucciones:** Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

<b>Edad:</b> _	<b>Género:</b> M ( ) F ( )
Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )	

A continuación, te presentamos una serie de interrogantes a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Satisfacción intrínseca</b>						
Desarrollo personal	1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
	2. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	3. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	4. Mi trabajo me aburre.					
	5. Me gusta el trabajo que realizo.					
	6. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
Desempeño de tareas	7. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
	8. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
	9. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
	10. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
	11. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					

Satisfacción extrínseca					
Condiciones física y/o materiales	12. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.				
	13. El ambiente donde trabajo es confortable.				
	14. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.				
	15. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.				
	16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
Beneficios laborales	17. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.				
	18. Me siento mal con lo que hago				
	19. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable				
	20. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				
Políticas administrativas	21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.				
	22. Me agradan trabajar con mis compañeros.				
	23. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.				
	24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.				
Relaciones sociales	25. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.				
	26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.				
	27. Me disgusta mi horario.				
	28. El horario de trabajo me resulta incómodo.				
	29. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				
Relaciones con la autoridad	30. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)				
	31. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.				
	32. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo				
	33. La relación que tengo con mis superiores es cordial.				
	34. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).				
	35. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.				

## Anexo N°. 4: Cuestionario de clima laboral

**Instrucciones:** El presente cuestionario tiene como finalidad medir la percepción del clima laboral, por tal razón pedimos leer con atención y marcar con una (X) la respuesta que cree conveniente.

Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	2	3	4	5

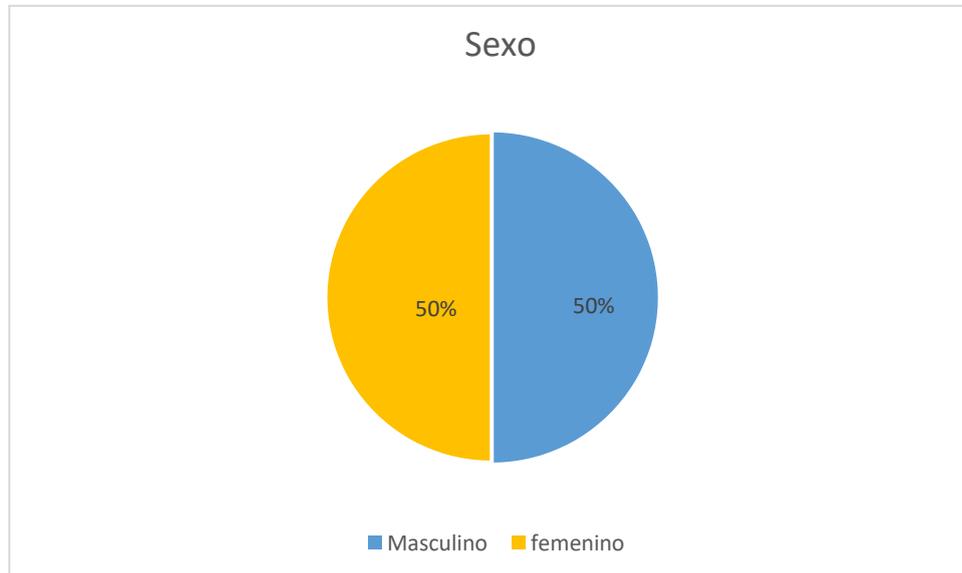
	ítems	1	2	3	4	5
<b>Realización personal</b>						
<b>Mejora personal</b>	1. Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la institución.					
	2. Los objetivos de la institución son retadores.					
	3. Cumplir con las tareas diarias en la institución, permite el desarrollo del personal.					
	4. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
	5. La institución promueve el desarrollo del personal.					
	6. La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
<b>Mejora profesional</b>	7. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
	8. La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como persona					
	9. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
	10. Se reconocen los logros en la labor del trabajador					

<b>Involucramiento laboral</b>						
<b>Compromiso con la organización</b>	11. Se siente comprometido con el éxito de la institución.					
	12. Participa en definir los objetivos y las acciones para lograr el éxito de la organización.					
	13. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
	14. El personal está comprometido con la institución.					
	15. El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado.					
	16. En la institución se hacen mejor las cosas cada día.					
<b>Identificación con la organización</b>	17. Identificación con la organización					
	18. Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la institución.					
	19. Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
	20. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
<b>Supervisión</b>						
<b>Apoyo para las tareas</b>	21. El jefe de área brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
	22. El jefe de área se interesa por el éxito de su personal.					
	23. En la institución se afronta y supera los obstáculos.					
	24. Los directivos de la institución promueven la capacitación que se necesita					
	25. El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
	26. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					

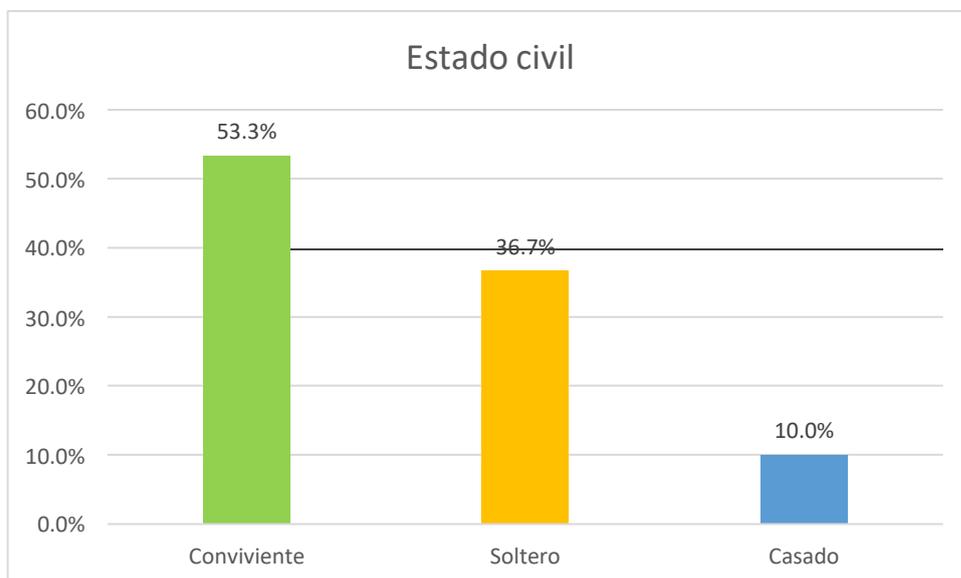
<b>Funcionamiento</b>	27. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
	28. Se valora los altos niveles de desempeño					
	29. El director expresa reconocimiento por los logros obtenidos					
	30. Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades					
<b>Comunicación</b>						
<b>Fluidez en la Comunicación</b>	31. En su trabajo la información fluye adecuadamente.					
	32. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
	33. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
	34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
	35. Se comunican los avances de otras áreas de la institución.					
<b>Claridad en la comunicación</b>	36. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	37. Existen suficientes canales de información					
	38. Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
	39. Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal.					
	40. Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores en la institución					
<b>Condiciones laborales</b>						
<b>Elementos materiales</b>	41. En la institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
	42. Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo.					
	43. La administración provee de recursos logísticos para el trabajo a realizar.					
	44. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
	45. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
	46. Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo.					

<b>Elementos psicológicos</b>	47. Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo.					
	48. Es motivado para participar en actividades programadas.					
<b>Elementos económicos</b>	49. La remuneración es considerada atractiva en esta institución.					
	50. La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo					

## Anexo N.º 5: Características sociodemográficas



**Figura A. Sexo de los colaboradores**



**Figura B. Estado civil de los colaboradores**

## Anexo N°. 6: Base de datos para el análisis estadístico

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	satisfacción...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Satisfacción...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	sat_int	Numérico	8	0	Satisfacción int...	{1, Malo}...	Ninguno	3	Derecha	Nominal	Entrada
4	S_EXTRINS...	Numérico	8	0	SATISFACCIÓ...	{1, Malo}...	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	Clima_lab	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Realización...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Involucramie...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	supervisión	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	comunicación	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Condiciones	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Realización	Numérico	8	0	Realización per...	{1, Malo}...	Ninguno	14	Derecha	Nominal	Entrada
12	Involucrar	Numérico	8	0	INVOLUCRAMI...	{1, Malo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	Supervis	Numérico	8	0	Supervisión	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	Comunic	Numérico	8	0	Comunicación	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
15	condic	Numérico	8	0	Condiciones	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
16	clima	Numérico	8	0	Clima laboral	{1, Malo}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
17	Satisfacción...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
18	Satis_lab	Numérico	8	0	Satisfacción la...	{1, Malo}...	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

10:30 7/01/2020