



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Tesis para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Carlos Martín Castro Nole

**Asesor(es):
Dra. Valentina Gomes Haensel Schmitt**

Piura, mayo de 2020



Este trabajo está dedicado a los niños, niñas y adolescentes del Perú, quienes son la razón de este servicio.





Resumen analítico-informativo

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Carlos Martín Castro Nole

Asesor(es): Dra. Valentina Gomes Haenel Schmitt

Tesis.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, 15 de mayo de 2020

Palabras claves: Clima organizacional/ relaciones interpersonales/ afiliación/ satisfacción laboral/ estrategias gerenciales/ incentivos

Introducción: Este estudio busca determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la unidad de protección especial de Lima Este del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. Las personas que trabajan en esta Unidad presentan un clima organizacional inapropiado que no ayuda a tener un desempeño eficaz. Por otro lado, se detectó que los directivos no aplican modelos, metodologías o mecanismos que permita un entorno favorable para la integración e interrelación entre sus integrantes que conlleve a lograr sus objetivos institucionales.

Metodología: La variable clima organizacional se define como el conjunto de habilidades o particularidades relativamente inherentes a un determinado entorno laboral, las cuales son distinguidas o apreciadas por los colaboradores quienes conforman la organización, logrando influir sobre su conducta. Sus dimensiones son: relaciones interpersonales, compromiso organizacional, afiliación e identidad institucional. Por otro lado, la satisfacción laboral se define como la actitud del colaborador respecto de sus propias actividades, basada en sus creencias y valores desempeñados en su propio entorno. Sus dimensiones son: satisfacción en el trabajo en sí mismo, satisfacción con las autoridades superiores inmediatas, satisfacción con el sueldo, satisfacción con las oportunidades de promoción. El siguiente estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transeccional. La información fue recopilada a través de dos cuestionarios, cuyas respuestas fueron categorizadas en una escala de Likert y procesadas a través del programa SPSS versión 25. La población estuvo compuesta por todos los trabajadores de la referida Unidad a nivel nacional, cuya muestra se estableció considerando criterios de inclusión y exclusión.

Resultados: Los niveles de clima organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral, dado que el 26.7 % percibió que esta variable se desarrolla en un nivel inadecuado; mientras que el 73.3 % de prevalencia de los datos mostrados refirió que el clima organizacional se desarrolla en un nivel adecuado.

Conclusiones: El grado de relación entre las variables se determinó mediante el coeficiente Rho de Spearman, equivalente $=0.895$, lo cual significa que existe una relación positiva y alta entre ambas variables, cuyo p-valor fue < 0.05 , permitiendo rechazar la hipótesis nula. Entonces, el clima organizacional es un factor determinante para lograr un mejor desempeño y productividad laboral.

Fecha de elaboración del resumen: 15 de marzo de 2020

Analytical-Informative Summary

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Carlos Martín Castro Nole

Asesor(es): Dra. Valentina Gomes Haenel Schmitt

Tesis.

Licenciado en Administración de Empresas

Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Piura, 15 de mayo de 2020

Keywords: Organizational climate/ interpersonal relationships/ affiliation/ job satisfaction/ management strategies/ incentives.

Introduction: This study seeks to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the administrative staff of the special protection unit of east lima of the ministry of women and vulnerable populations. The people who work in this Unit have an inappropriate organizational climate that does not help them to perform effectively. On the other hand, it was detected that managers do not apply models, methodologies or mechanisms that allow a favorable environment for integration and interrelation among their members that leads to achieving their institutional objectives.

Methodology: The organizational climate variable is defined as the set of skills or particularities relatively inherent to a certain work environment, which are distinguished or appreciated by the collaborators who make up the organization, managing to influence their behavior. Its dimensions are: interpersonal relationships, organizational commitment, affiliation and institutional identity. On the other hand, job satisfaction is defined as the employee's attitude towards their own activities, based on their beliefs and values performed in their own environment. Its dimensions are: satisfaction with the job itself, satisfaction with immediate superior authorities, satisfaction with salary, satisfaction with promotion opportunities. The following study was of a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental design, of a correlational level, of a transectional cut. The information was collected through two questionnaires, the responses of which were categorized on a Likert scale and processed through the SPSS version 25 program. The population consisted of all the workers of the referred Unit at the national level, whose sample was established considering Inclusion and exclusion criteria.

Results: The levels of organizational climate are significantly related to the levels of job satisfaction, since 26.7% perceived that this variable develops at an inappropriate level; while the 73.3% prevalence of the data shown indicated that the organizational climate develops at an adequate level.

Conclusions: The degree of relationship between the variables was determined using Spearman's Rho coefficient, equivalent = .895, which means that there is a positive and high relationship between both variables, whose p-value was <0.05, allowing the null hypothesis to be rejected. So, the organizational climate is a determining factor to achieve better performance and work productivity.

Summary date: March 15, 2020

Tabla de contenido

Introducción.....	1
Capítulo 1 Aspectos generales.....	5
1. Justificación.....	5
1.1 Académica.....	5
1.2 Profesional.....	5
1.3 Social.....	5
2. Delimitación.....	7
2.1 Delimitación espacial.....	7
2.2 Delimitación temporal.....	7
2.3 Delimitación social.....	7
3. Objetivos.....	8
3.1 Objetivo general.....	8
3.2 Objetivos específicos.....	8
4. Hipótesis.....	8
4.1 Hipótesis general.....	8
4.2 Hipótesis específicas.....	8
5. Formulación del problema.....	9
5.1 Problema general.....	9
5.2 Problemas específicos.....	9
6. Limitaciones.....	9
Capítulo 2 Marco teórico.....	11
1. Antecedentes nacionales.....	11
2. Antecedentes internacionales.....	12
3. Clima organizacional.....	15
3.1 Fundamentos teóricos del clima organizacional.....	16
3.1.1 Teoría de Gestalt y funcionalista.....	16
3.1.2 Teoría estructuralista, humanista, sociopolítica y crítica.....	17
3.1.3 Teoría de sistema.....	17
3.2 Tipos de clima organizacional.....	17
3.2.1 El clima de tipo autoritario.....	18
3.2.2 El clima de tipo paternalista.....	18
3.2.3 El clima participativo consultivo.....	18
3.2.4 El clima participativo en grupo.....	18

3.3	Dimensiones de clima organizacional.....	19
3.3.1	Relaciones interpersonales	19
3.3.2	Compromiso organizacional.....	20
3.3.3	Afiliación.....	20
3.3.4	Identidad institucional	21
4.	Satisfacción laboral.....	21
4.1	Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral.....	22
4.2	Dimensiones de la satisfacción laboral	23
4.2.1	Satisfacción en el trabajo en sí mismo	23
4.2.2	Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas	23
4.2.3	Satisfacción con el sueldo	23
4.2.4	Satisfacción con las oportunidades de promoción.....	24
5.	Desempeño laboral	24
6.	Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral	24
7.	Marco referencial.....	25
	Capítulo 3 Metodología de la investigación	27
1	Enfoque de la investigación.....	27
2	Diseño de investigación.....	27
3	Método.....	27
4	Tipo de estudio.....	28
5	Definición de las variables.....	28
5.1	Definición conceptual	28
6	Definición operacional de las variables.....	29
7	Población y muestra.....	30
7.1	Población.....	30
7.2	Muestra	30
8	Recolección de datos	30
8.1	Cuestionario para medir la variable: clima organizacional.....	31
8.2	Cuestionario para medir la variable: satisfacción laboral	31
9	Análisis de datos	32
9.1	Estadística descriptiva.....	32
9.2	Estadística inferencial	32
10	Validez.....	32

11	Confiabilidad	33
12	Métodos de análisis de datos	34
13	Aspectos éticos	34
	Capítulo 4 Resultados	35
1	Resultados descriptivos de la investigación.....	35
2	Prueba de hipótesis	42
2.1	Prueba de hipótesis general.....	42
2.2	Prueba de hipótesis específica 1.....	43
2.3	Prueba de hipótesis específica 2.....	44
2.4	Prueba de hipótesis específica 3.....	44
2.5	Prueba de hipótesis específica 4.....	45
	Conclusiones	47
	Recomendaciones	49
	Referencias bibliográficas.....	51
	Apéndices	55
	Apéndice A. Matriz de consistencia – tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la unidad de protección especial de lima este del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018”.....	57
	Apéndice B. Cuestionario para colaboradores sobre el clima organizacional.....	59
	Apéndice C. Cuestionario para colaboradores sobre la satisfacción laboral.....	61
	Apéndice D. Certificado de validez de contenido del instrumento – C1	63
	Apéndice F. Certificado de validez de contenido del instrumento	65
	Apéndice G. Cuestionario para colaboradores sobre el clima organizacional.....	67



Lista de tablas

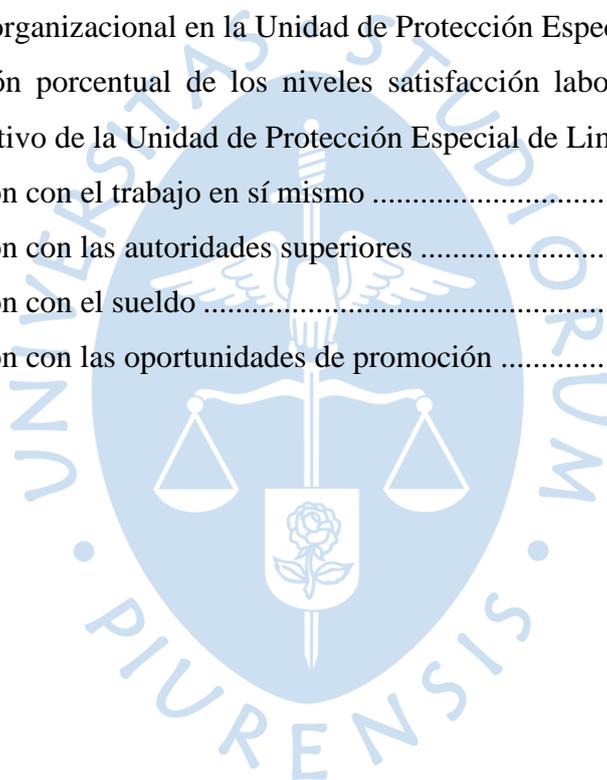
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de variable: clima organizacional	29
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de variable: satisfacción laboral.....	29
Tabla 3.	Juicio de expertos	33
Tabla 4.	Niveles de confiabilidad.....	33
Tabla 5.	Estadística de fiabilidad del clima organizacional	34
Tabla 6.	Estadística de fiabilidad de la satisfacción laboral	34
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes según el clima organización en la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	35
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes según las relaciones interpersonales del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este..	36
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión compromiso organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este	37
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión afiliación del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	37
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión identidad institucional del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	38
Tabla 12.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	39
Tabla 13.	Satisfacción con el trabajo en sí mismo	40
Tabla 14.	Satisfacción con las autoridades superiores	40
Tabla 15.	Satisfacción con el sueldo	41
Tabla 16.	Satisfacción con las oportunidades de promoción	42
Tabla 17.	Coeficiente de correlación y significación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este	43
Tabla 18.	Coeficiente de correlación y significación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este	43
Tabla 19.	Coeficiente de correlación y significación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	44

Tabla 20. Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este	45
Tabla 21. Coeficiente de correlación y significación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este	46



Lista de figuras

Figura 1.	Distribución porcentual del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este.	35
Figura 2.	Distribución porcentual de las relaciones interpersonales del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este	36
Figura 3.	Distribución porcentual de la dimensión compromiso organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	37
Figura 4.	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión afiliación del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este	38
Figura 5.	Distribución porcentual de los niveles de la dimensión identidad institucional del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este..	38
Figura 6.	Distribución porcentual de los niveles satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este.....	39
Figura 7.	Satisfacción con el trabajo en sí mismo	40
Figura 8.	Satisfacción con las autoridades superiores	40
Figura 9.	Satisfacción con el sueldo	41
Figura 10.	Satisfacción con las oportunidades de promoción	42





Introducción

En el ámbito empresarial de los tiempos actuales, se presentan escenarios engorrosos, al punto de considerarse al área que administra al recurso humano un punto estratégico y fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos (Rivera, 2013). En ese contexto, conocer el clima organizacional resulta sustancial para entender la percepción de los colaboradores respecto de los diferentes elementos organizacionales que inciden en las decisiones y acciones que se toman para obtener su satisfacción, productividad y calidad en sus labores (Katz & Kahn citados en Pulido, 2003, así como valorar su servicio mediante el monitoreo de sus actividades (González & Olivares, 2004) que conlleven a diseñar procesos de promoción, ascensos o líneas de carrera (Dessler & Varela, 2011).

Los países a nivel mundial están influenciados por el proceso de globalización por lo que en las organizaciones privadas o públicas se han generado altos niveles de competitividad; las empresas se ven enfocadas a buscar la calidad tanto en sus productos como en sus servicios. Por lo tanto, las entidades buscan la innovación con el fin de mantenerse en el mercado o buscar su continuidad sin interesarse, en la mayoría de los casos, del clima organizacional ni de la satisfacción del trabajador.

En ese sentido, en el presente trabajo se podrá observar las percepciones que tiene el trabajador en su centro laboral, el entorno físico donde desarrollan sus jornadas laborales, las interrelaciones que se dan en su espacio de trabajo y aquellas normativas que podrían perturbar su ambiente de trabajo.

Los factores entre el desempeño y la satisfacción laboral son elementos que contribuyen con la calidad de los procesos, cuyos resultados permiten conocer el grado de satisfacción en las escalas de motivación del personal, dando importancia al desarrollo de sus tareas, así como a su rendimiento (García, Luján, & Martínez, 2007). Dentro del sistema de la administración pública, se da mayor valor al recurso humano, ya que constituye uno de los ejes para el funcionamiento del aparato del sector público. El potencial humano, además, de ser uno de los indicadores del desarrollo y la eficiencia de las instituciones, cuyo desempeño y satisfacción laboral, sumado a una actitud de servicio que se refleja en su productividad, depende del ambiente de trabajo.

Ello significa que se debe mantener niveles que superen las expectativas de satisfacción laboral, expresados en el mejoramiento de los procesos, trabajo en equipo que, a su vez, repercutirán en las relaciones armoniosas entre las diferentes áreas de la organización, cantidades que podrían ser medidas utilizando indicadores de calidad.

La gestión del personal implica la elaboración de estrategias para desplegar y aprovechar

el potencial de los colaboradores, logrando en ellos su plena satisfacción a través de su propio desempeño y generando ideas nuevas como indicadores de compromiso, identidad y competencia institucional. Esto no sería posible ante una situación contraria.

En la actualidad, se desconocen los índices cuantitativos de la efectividad en la gestión pública, respecto de los estándares de desempeño en la carrera administrativa y si estos factores son suficientes para alcanzar la satisfacción de los colaboradores por la labor que desempeñan. Guerrero (2001) analizó el dilema de los administrativos públicos quienes, por lo general, buscan conocer las concepciones y expectativas que tienen los Directivos sobre su desempeño. Cabe señalar que la labor de los colaboradores en las instituciones públicas en el Perú, se enmarca dentro de un sistema normativo que regula sus funciones, acorde con lo estipulado en la Ley N° 29247 (Nueva Ley Procesal del trabajo).

La importancia del clima organizacional ha cobrado mayor relevancia a partir de la década de los 80 hasta la actualidad. En ese contexto, para el desarrollo de la presente investigación, se tuvo en cuenta diversas teorías que permitirán a los integrantes de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP conocer más sobre el clima organizacional con el que cuenta esta Institución.

Es sabido que un clima laboral accesible y humanitario promueve la participación y favorece a la madurez conductual de los miembros de las organizaciones e instituciones. Si los individuos son comprometidos y responsables, se debe a que existe un buen clima organizacional.

Las personas que trabajan en la mencionada entidad realizan labores de protección que alcanza a una gran cantidad de personas vulnerables y en condición de abandono provenientes de los distritos de Sta. Anita, Ate, La Molina, Cieneguilla, Chaclacayo, El Agustino, Lurigancho, Chosica, San Juan de Lurigancho.

Tales labores se desarrollan en un escenario, cuyo clima organizacional es inapropiado, según definiciones de los propios trabajadores y que no ayuda a tener un desempeño eficaz. En ese contexto, Alvarado (2003) afirmó que el clima organizacional es "una apreciación con relación a la organización y al entorno laboral la cual consiste en el nivel de aprobación o de desaprobación del medio de trabajo para los integrantes de la organización" (p. 95). Una persona puede ganar posiblemente un buen salario, pero si no encuentra un adecuado clima organizacional no se sentirá satisfecho.

Por otro lado, a través de la investigación se detectó que el grupo directivo, quienes conforman la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, no cuenta con modelos,

metodologías o mecanismos que permitan un entorno favorable en el que se pueden relacionar los grupos o los individuos para integrarse de manera armonizada que conlleve a lograr su compromiso con los mismos ideales institucionales. Entonces, al no existir un buen clima organizacional no existen expectativas que satisfagan a las personas que laboran en una determinada institución.

En la actualidad, son diversos los casos de desmotivación por parte de los trabajadores, conllevando a un deterioro en las relaciones interpersonales. La gente está ensimismada en sus problemas, no le gusta innovar, falta creatividad y, además, se han perdido los valores éticos y morales como consecuencia de actos de corrupción.

Por otro lado, se tiene a la desconfianza y falta de compañerismo. Las personas, por conseguir sus objetivos, perjudican a los demás afectando las relaciones internas y externas. La prestación de servicios es inadecuada y, por ende, la imagen de las instituciones está en proceso de deterioro.

Morillo (2006) expresó que la satisfacción laboral es:

“el enfoque favorable de parte de los administrados respecto de su labor, representado por el nivel de proporcionalidad entre las perspectivas del individuo sobre su trabajo, los estímulos ofrecidos, las interrelaciones y el modo de gerenciar” (p. 203).

Si las personas estuvieran estimuladas y tuvieran un entorno de trabajo favorable serían más productivas; por lo tanto, los factores tanto económicos, administrativos, educativos de tipo motivacional son importantes para determinar los niveles de satisfacción que redunden en la producción laboral.

En esa línea y, habiendo verificado que en la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP se presentaron los problemas antes mencionados, se creyó necesario investigar estas variables para ver de qué forma el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. Por este motivo, surge el interés de analizar estos factores, procurando responder a la siguiente interrogante: ¿Cómo se interrelaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP en el año 2018?



Capítulo 1

Aspectos generales

1. Justificación

Respecto de la justificación, Hernández, Fernández y Baptista (2014) y otros, sostuvieron: Además de las finalidades y dudas sobre la investigación, es preciso justificar el estudio explicando las razones por las que se debe desarrollar. La mayor parte de las investigaciones se realizan con un propósito establecido. Ese objetivo debe ser lo competentemente categórico para argumentar su desarrollo (p. 24).

Consecuentemente, en esta investigación se establece que la justificación sea académica, profesional y social.

1.1 Académica. Los resultados de este trabajo pueden permitir el manejo de una data que probablemente antes no se conocía, constituyendo un insumo fundamental a partir de la cual se generarán otros cuestionamientos de investigación significativa que conlleven al desarrollo de nuevos estudios sobre el tema a fin de establecer una alternativa de cambio.

Del mismo modo, los datos resultantes de este estudio pueden contribuir con la solución de los diversos problemas que enfrenta la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, que conlleve a los servidores a identificar las amenazas, cómo evitarlas y, en ciertos casos, cómo eliminarlos.

Asimismo, los resultados del análisis del clima laboral al interior de la mencionada Unidad, pueden tener un impacto positivo en las decisiones que se tomen para la optimización de la calidad laboral a futuro, cuyas medidas que se adopten e implementen, podrán tener un impacto positivo sobre la productividad de los empleados a través de la satisfacción de los colaboradores, partiendo de las observaciones de su desempeño.

1.2 Profesional. Por otro lado, los resultados y conocimientos obtenidos del siguiente estudio podrán ser transferidos a la comunidad científica, los cuales pueden proporcionar beneficios a nivel profesional que permitan la aplicación de metodologías medibles permanentemente en el tiempo sobre el clima organizacional, conllevando al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos y que sean reflejados en la satisfacción del cliente interno y externo, principalmente, en la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP mediante la calidad de atención.

1.3 Social. Los resultados de esta investigación pueden servir para entender conceptos sobre la relación entre las variables que se han propuesto en o este estudio, provenientes de los colaboradores administrativos de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP.

La aplicación de dichos resultados puede tener un grado de significancia para la sociedad, ya que pueden ser incorporados al campo de las ciencias y del conocimiento tras analizar y probar los juicios teóricos que sustentan los niveles de incidencia entre el clima organizacional en la satisfacción laboral. Ello permitirá a los colaboradores de la Unidad en la cual se ha realizado esta investigación, comprender la importancia de manejar una comunicación saludable y buenas relaciones interpersonales, con lo cual se contribuye de manera potencial con el desarrollo de una imagen institucional positiva.

Por otro lado, las conclusiones y sugerencias de esta investigación pueden servir de guía para superar las deficiencias que puedan ser encontradas en otras instituciones, relacionadas con el clima organizacional, las relaciones interpersonales, comunicación y convivencia para satisfacer al personal.

Además, puede beneficiar a la gestión del talento humano de la entidad, dado que, al reducir la tensión laboral, se tiene un mejor ambiente de trabajo, trayendo una serie de beneficios como el orden, conformidad y trabajo en equipo. Asimismo, tanto los familiares de los colaboradores de esta entidad y la sociedad en general pueden verse beneficiados directamente, tomando en cuenta que el Ministerio de Mujer y Poblaciones Vulnerables tiene un alcance a nivel nacional.

Cabe señalar que el clima organizacional es un componente establecido por quienes dirigen las instituciones u organizaciones, convirtiéndose en un factor estratégicamente trascendental que encauza a las organizaciones hacia el éxito y la excelencia, cuya estabilidad constituye una cultura organizacional marcada.

En ese sentido, la siguiente investigación permite conocer la significación del clima organizacional como ingrediente que establece la efectividad en la gestión de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, la cual está compuesta por 45 trabajadores entre personal administrativo y equipos multidisciplinarios.

Por otra parte, esta investigación ha detectado que el grupo directivo de esta Unidad del MIMP, no cuenta con modelos, metodologías o mecanismos que permiten decidir sobre los procedimientos lógicos que determinan la correlación entre las variables propuestas, que permitan una interactividad y entorno favorable en el que se relacionan los grupos e individuos para integrarse de manera armonizada que conlleve a lograr su compromiso con los ideales institucionales.

La importancia del clima organizacional ha cobrado mayor relevancia a partir de la década de los 80 hasta la actualidad. En ese contexto, en esta investigación se recopila diversas teorías al respecto que sustentan el desarrollo de esta tesis que, a su vez, permite a los integrantes de la

Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP conocer sobre el clima organizacional con el que cuenta esta Institución.

Es sabido que un clima laboral accesible y humanitario promueve la participación y favorece a la madurez conductual de los miembros de las organizaciones e instituciones. Si los individuos son comprometidos y responsables, se debe al clima organizacional. Al respecto, Méndez (2006) ofreció una definición integral sobre el clima organizacional:

Se trata de un factor que caracteriza a las organizaciones como resultado de un trabajo en equipo y que es percibido por cada miembro como las condiciones de un clima organizacional que se aboca a la gestión durante su interacción dentro de la institución (relaciones interpersonales, motivación, control, liderazgo, cooperación, objetivos, toma de decisiones) que determinan la opinión, apreciación, nivel de integración y actitud estableciendo su comportamiento, satisfacción y desempeño laboral de los sujetos que integran las organizaciones; elementos que conllevarán al éxito (p. 108).

Un buen clima organizacional se ve reflejado en la organización y en el desempeño del trabajador, que a su vez se refleja en las relaciones interpersonales, la motivación, liderazgo y cooperación que los trabajadores tienen entre ellos.

2. Delimitación

2.1 Delimitación espacial. El siguiente trabajo investigativo cubre el espacio geográfico de Lima Este, en el distrito de Ate-Vitarte, del Departamento de Lima.

2.2 Delimitación temporal. El siguiente estudio es de corte transversal debido a que los datos fueron obtenidos en un momento determinado entre el mes de enero a setiembre de 2018.

2.3 Delimitación social. La siguiente investigación comprende a todos los servidores de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, 2018.

Delimitación conceptual

La siguiente investigación se encuentra delimitada en cuatro dimensiones del clima organizacional: relaciones interpersonales, compromiso organizacional, afiliación e identidad institucional. Por otro lado, la delimitación respecto de las dimensiones de la satisfacción laboral es: la satisfacción en el trabajo en sí mismo, satisfacción con las autoridades superiores inmediatas, satisfacción con el sueldo, satisfacción con los compañeros, satisfacción laboral, ya que se consideró los más importantes y convenientes para este trabajo investigativo.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

3.2 Objetivos específicos. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial Lima Este de del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

Determinar la relación entre la afiliación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

Determinar la relación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

4. Hipótesis

4.1 Hipótesis general. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

4.2 Hipótesis específicas. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

Existe relación significativa entre la afiliación con y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

Existe una relación significativa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018.

5. Formulación del problema

5.1 Problema general. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018?

5.2 Problemas específicos. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018?

6. Limitaciones

Entre las dificultades presentadas durante el desarrollo de este estudio, se puede mencionar que, al intentar identificar vinculaciones significativas entre las variables de estudio, no se han considerado aspectos más específicos, ya que no se busca una relación de causalidad. Se puede mencionar, además, la falta de accesibilidad y cooperación por parte del personal administrativo al momento de aplicar el instrumento, exponiendo argumentos como tener poca disponibilidad de tiempo o expresaron muestras de incomodidad para desarrollar el cuestionario.

Otras de las dificultades presentadas son la suspicacia y desconfianza del personal administrativo, al considerar que, debido a su participación con el llenado de las encuestas, podría ser motivo de represalias en su contra por parte de la Alta Dirección.



Capítulo 2

Marco teórico

1. Antecedentes nacionales

Vallejo (2017) en su investigación a nivel de posgrado titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral en la microred de salud San Martín de Porres 2017*, desarrollado en la Universidad César Vallejo, tuvo un diseño no experimental, de nivel correlacional. Se enfocó en determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la mencionada entidad, cuya población estuvo estructurada por 66 asistentes y 53 administrativos. Se aplicó el método hipotético deductivo. Para recoger la información en un período específico, se aplicó instrumentos para cada variable. Entre las conclusiones se determinó que la variable uno se corresponde significativamente con la variable dos. Se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701, interpretando como un alto nivel de relación entre las variables.

Por su parte Vargas (2015) en su investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo de tipo correlacional, transversal a nivel de pregrado titulada: *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque*, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, apuntó a hallar el nivel de impacto de las variables que fueron objeto de estudio en dicha Institución Educativa. Tuvo una muestra poblacional censal conformada por 87 trabajadores. Se aplicó una encuesta y cuestionarios constituidos por 21 y 24 preguntas medibles en la escala de Likert. De los resultados, se determinó que la satisfacción laboral influye sobre el clima organizacional de forma positiva con un valor de $r = 0.452$, pero en porcentaje de 20.39 %, recomendando considerar otros componentes que afectarían la instauración de un buen clima organizacional en la mencionada institución. Por tal motivo, los directivos de la institución debieron disponer de canales en el que se considere la participación total del factor humano, para cumplir su compromiso y propiciar la interacción activa entre el personal a fin de asumir responsablemente la labor que se le ha asignado.

Entre tanto, Casana (2015) con su tesis de enfoque cuantitativo-descriptivo, de tipo correlacional, transversal a nivel de pregrado, titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa Azucarera de Chiquitoy*, desarrollado en la Universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo, se propuso analizar la vinculación entre las variables. Contó con una población de 380 obreros, cuya muestra se constituyó por 174 trabajadores. Se utilizó una encuesta y cuestionarios con 50 y 36 ítems para ambas variables, medibles en la escala de Likert. De los resultados se estableció que, de los cinco indicadores del Clima Organizacional, los trabajadores tienen un nivel regular con

porcentajes que oscilan entre el 44.8 % y 51.7 %. Por otro lado, se halló una relación altamente significativa y positiva con un valor de $p=0.000$ entre las variables, teniendo como factores: condiciones materiales, relación con los superiores, perfeccionamiento personal, interacción social y el cumplimiento de funciones.

Mientras tanto, López (2014) con su trabajo investigativo a nivel de posgrado, titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú*, desarrollado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, se basó en determinar la relación entre ambas variables. El referido trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, del tipo básico correlacional de corte transeccional. Consideró a una muestra poblacional censal conformada por 80 trabajadores que fluctuaban entre los 20 y 65 años. Se aplicó encuestas y cuestionarios de 40 y 36 ítems medibles en la escala de Likert. De acuerdo con los resultados y por tratarse de distribuciones simétrica de ambas variables, se ha utilizado el coeficiente r de Pearson, obteniendo como resultado $r=0.937$; es decir, una correlación alta y arrojando un valor p -valor ($\text{sig}=0.017$) siendo menor al $\alpha=0.05$, con lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se halló un adecuado clima organizacional y, por consiguiente, un alto nivel de satisfacción laboral del personal de dicho Centro.

Finalmente, Espejo (2015) en su investigación de pregrado titulada: *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín, 2014*, desarrollado en la Universidad Peruana de los Andes de la ciudad de Huancayo; buscó determinar la influencia de la variable uno sobre la variable dos. Se aplicó los métodos descriptivo, explicativo, cualitativo y cuantitativo obteniendo resultados estadísticos de cada variable por separado y como un todo. Dichos resultados determinaron que la referida Dirección Regional no presentó un clima organizacional favorable para el ejercicio laboral, teniendo una influencia directa y significativa entre ambas variables con un valor de $\rho=0.789$, demostrando que la variable uno incide en la segunda variable.

2. Antecedentes internacionales

Montoya (2016) en su tesis cuantitativa, correlacional a nivel de pregrado, titulada: *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena*, desarrollado en la comunidad de Chillan - Chile, tuvo por objetivo establecer la relación entre las variables propuestas. Tuvo una población de 166 servidores. Se aplicó un cuestionario para medir ambas variables y un cuestionario para conocer las condiciones sociodemográficos y profesionales de los participantes. Las cifras permitieron

conocer que el 95 % de la plana docente y el 90,6 % del personal administrativo señalaron estar satisfechos laboralmente. El 80 % de la plana docente y un 72,7 % de los servidores perciben un alto nivel de clima organizacional. Los funcionarios, cuyo tiempo de permanencia en la universidad oscilaban entre 15 a 29 años, indicaron tener altos nivel de satisfacción sobre el clima organizacional, contrariamente a los que trabajan menos de 40 horas a la semana. Asimismo, se detectó que el personal titular está más satisfecho laboralmente; mientras que los contratados temporalmente perciben un alto nivel de clima organizacional. Además, se halló datos estadísticamente significativos, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$), por lo que se concluyó que un clima organizacional alto se correlaciona con un nivel superior de bienestar laboral.

Según Adriana (2015) en su trabajo investigativo de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, descriptivo, comparativo y correlacional, a nivel de pregrado, titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado, desarrollado en la Universidad Abierta Interamericana de la ciudad de Buenos Aires de Argentina, se centró en hallar la relación entre ambas variables en los docentes tanto del sector público y privado. La investigación tuvo una población de 300 docentes, considerando una muestra no probabilística intencional de 100 catedráticos, de 38 a 21 años de edad en promedio (DT=9,239; Mediana=38,50 años; Máx.=55 años; Mín.=21 años). Se aplicó el Inventario Psicológico de Clima Organizacional [IPCO], constituido por 47 ítems medibles en la escala tipo Likert, pudiéndose obtener 188 como puntuación máxima. En consecuencia, se pudo determinar que existe una correlación entre ambas variables en 97 %. Asimismo, se estableció que el 60 % labora en el sector público, el 37,9 % en el sector privado y el 2,1 % en ambos. Respecto de su vínculo con la institución, se halló que el 74,7 % es permanente, el 20 % es temporal, el 1,1 % es practicante y el 4,2 % provisional. Cabe mencionar que para contrastar las hipótesis se aplicó la prueba estadística no paramétrica U de Mann-Whitney, pudiéndose demostrar la relación estadísticamente significativa entre ambas variables estudiadas en esta investigación.

Para Onofre (2014) en su tesis de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional a nivel de pregrado, titulado: *Clima organizacional como factores influyentes en el desempeño laboral de los trabajadores de la subsecretaría de información de la SENPLADES*, desarrollado en la Universidad Central de Ecuador de la ciudad de Quito, buscó hallar el nivel de influencia de la variable uno en la segunda variable. El estudio tuvo una población de 53 trabajadores conformada por 28 mujeres y 25 hombres, entre directores,

analistas y asistentes. Se aplicó un instrumento conformado por 49 ítems para medir el clima organizacional, para las siguientes dimensiones: toma de decisiones, motivación, comunicación, influencia, métodos de mando, planificación institucional, control y perfeccionamiento. Además, el mismo instrumento sirvió para medir el nivel de satisfacción a través de 14 ítems. A los 6 directores se les aplicó un instrumento con 11 ítems para medir el desempeño laboral. Finalmente, se demostró que el clima organizacional incide significativamente sobre el desempeño laboral en 97 %.

Según Ramos (2014) en su tesis a nivel de pregrado titulado: *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo*, desarrollada en la Universidad de las Lagunas de la ciudad de Tenerife, España, tuvo por objetivo analizar la correlación entre ambas variables objeto de estudio. Su muestra estuvo conformada por 100 personas, entre varones y mujeres que laboran en los niveles primaria y secundaria. Los resultados establecieron una estrecha relación entre ambas variables, siendo las mujeres quienes indicaron tener mayores niveles en clima organizacional como en satisfacción laboral en comparación con los hombres, al igual que las personas que laboran en primaria respecto de quienes trabajan en la secundaria. Asimismo, se pudo concluir que, para pasar de la insatisfacción a la satisfacción, se tendría que mejorar los factores higiénicos, así como con los que se pasa de un estado de insatisfacción a un estado neutro, mejorando los factores motivadores, pasando del estado neutro al satisfecho.

Finalmente, Rojas (2013) en su tesis a nivel de pregrado titulado: *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas*, desarrollado en la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, Colombia, realizada para describir los conceptos de ambas variables y hallar el nivel de incidencia. Para ello, se consideró una muestra conformada por 120 docentes. Con los resultados se pudo conocer que el medio laboral en las universidades de Sucre no eran las idóneas. Con relación a la estabilidad laboral, no se garantizó la permanencia de los colaboradores en la organización; en tanto, la autorrealización no fue suficiente para su crecimiento profesional y sus capacitaciones fueron solo para solucionar situaciones en el entorno laboral. En ese contexto se recomendó implementar estrategias de motivación dirigidas a los colaboradores, tales como capacitaciones según su desempeño, con la finalidad de promover un clima organizacional adecuado para lograr la satisfacción laboral como factor determinante del bienestar. Respecto de este último punto, se recomendó priorizar su atención, por tratarse de un aspecto con tendencia hacia la motivación, que podría reflejarse en las funciones del personal e incidir en las particularidades del servicio que se brinda.

3. Clima organizacional

Para Alvarado (2003) el clima organizacional es "una apreciación con relación a la organización y al entorno laboral la cual consiste en el nivel de aprobación o de desaprobación del medio de trabajo para los integrantes de la organización" (p. 95). Es decir, los integrantes de la organización, al ser la principal clave para lograr ventajas competitivas sostenibles en un entorno laboral cada vez más complejo, sea por diferenciación o por costes, siempre se necesita de una persona o un equipo de personas satisfechas en un medio laboral que les permita desarrollar sus actividades plenamente.

Al respecto, Griffin y Moorhead (2010) señalaron que:

Ese concepto se sustenta en las apreciaciones unipersonales, definiéndose como modelos repetidos de actitudes, comportamientos y sentimientos que caracterizan la vida institucional, refiriéndose a las condiciones de una entidad y sus nexos con los grupos laborales, los colaboradores y el ejercicio de sus labores (p. 472).

Brunet (1997) expresó que el clima organizacional:

Fue influido por la escuela de Gestalt, los sujetos comprenden al mundo que les rodea de acuerdo a criterios percibidos e inferidos y la escuela funcionalista del pensamiento y el comportamiento de un sujeto dependen del ambiente que les rodea y las diferencias individuales fundamentales para su adaptación con el medio. (p. 15).

Por su parte, Onetto (2008) afirmó que el clima organizacional "son las percepciones de los trabajadores en relación a los comportamientos organizativos que tienen que ver con el rendimiento en el centro de trabajo lo que puede favorecer o desfavorecer para el cumplimiento de los fines institucionales" (p. 30). Con un buen clima organizacional los trabajadores tendrán un buen rendimiento que ayudará a la institución a alcanzar sus objetivos.

Para Garza (2010), el clima organizacional:

Es la probabilidad de avance de las propias destrezas para tomar decisiones con respecto al trabajo individual y ser partícipe de las decisiones de los demás. Es un componente fundamental de la satisfacción laboral, así como de la salud mental, estrategias orientadas a modificaciones organizacionales que pueden tener consecuencias positivas tanto en los empleados como en la entidad. (p. 157).

Según Rodríguez (citado por Pintado, 2011), el clima organizacional: "se refiere a las apreciaciones hechas en conjunto por los integrantes de una institución respecto de sus actividades, infraestructura, relaciones humanas y otros aspectos de su entorno, así como los elementos que inciden en su desempeño" (p. 314). Lo cual significa que, el clima organizacional

es la anexión de rasgos apreciados por los servidores de la entidad influyen directamente en su desempeño.

Complementando a lo anterior, Pintado (2011) agregó que el clima laboral es “el conjunto de propiedades particulares, eventualmente estables de un ambiente laboral, percibido por los trabajadores y que influyen sobre sus actividades” (p. 310). Por lo tanto, puede determinarse que el clima laboral redundará en el desempeño del servidor. Si este se desempeña en un ambiente de cooperación y se reconoce sus labores, entonces su productividad será mayor y acertada; de no ser así, un ambiente discrepante, con hábitos desagradables, ausencia de comunicación y cooperación, entonces se tendrá una productividad desfavorable y nociva para la organización.

Según Orbegoso (2010) el clima organizacional está asociado a “las percepciones de las personas con relación a su organización que se ven afectadas por las particularidades de ésta y de los individuos” (p. 353).

Por su parte, Caligiore y Díaz (2003) afirmaron que el clima organizacional “puede fraccionarse en términos de estructuras organizacionales, tamaños de la entidad, formas de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros” (p. 645).

Chiavenato (1999) señaló que “la palabra clima deriva de la etimología griega: *Klima*, y refleja una disposición o propensión hacia un punto de las necesidades de la institución y de sus integrantes” (p. 45).

Consecuentemente, puede definirse al clima organizacional como las apreciaciones que tiene cada miembro de una organización con relación a sus políticas institucionales, a las relaciones interpersonales, al estilo de liderazgo, a las remuneraciones, entre otros aspectos. Cabe señalar que, la apreciación de cada colaborador es distinta, la cual determina su actuación y desempeño laboral; por ende, el clima organizacional es distinto entre una u otra organización.

Finalmente, es importante remarcar que el clima organizacional permite tener un panorama más exacto de aquellos elementos que constituyen los comportamientos organizacionales, los cuales influyen tanto en el modo actitudinal y conductual de los miembros, así como en la distribución organizacional que la conforma.

3.1 Fundamentos teóricos del clima organizacional. Existen las siguientes teorías:

3.1.1 Teoría de Gestalt y funcionalista. Según Brunet (2004) existen dos escuelas del pensamiento: escuela de Gestalt y escuela funcionalista.

Al respecto, Brunet (2004) sostuvo que la Escuela de Gestalt tiene que ver con:

La percepción con dos principios: captación del orden de las cosas tal como están en el mundo y con la creación de un nuevo orden de acuerdo a un proceso de integración a nivel

de pensamiento. De acuerdo a esta escuela, los sujetos entienden al mundo que les rodea en base a criterios percibidos e inferidos. (p. 13).

Con relación a la escuela funcionalista, Brunet (2004) sostuvo que:

tanto el pensamiento como el comportamiento de una persona están en función del entorno y también las diferencias individuales tienen un rol importante para el proceso de adaptación del sujeto a su medio. (p. 14).

Es decir, según este autor, la persona percibe su medio laboral y este incide en su forma de comportarse; si el ambiente es adecuado el sujeto se comportará animado, estimulado. Pero, si el ambiente es inadecuado, el comportamiento será insatisfactorio.

3.1.2 Teoría estructuralista, humanista, sociopolítica y crítica. De acuerdo con Martín y Colbs (1998), se propuso las siguientes escuelas:

La estructuralista, que se da según factores objetivos del trabajo como son la organización, centralización o descentralización en la toma de decisiones y la cantidad de niveles jerárquicos.

Luego, la escuela humanista propone que el clima se da en función de las percepciones globales de los sujetos con su entorno. Finalmente, la sociopolítica integra todos los componentes de la organización incluyendo valores, normas y sentimientos (p. 40).

En la escuela estructuralista, aunque toma en cuenta la personalidad del individuo dentro de una organización tiene especial relevancia los factores estructurales. En cambio, en la escuela humanista se observa al individuo con sus particularidades como individuo, así como dentro de la organización y, finalmente, en las corrientes sociopolítica y crítica se tiene todo lo que rodea al individuo, el ambiente de la organización, los valores que se desarrollan, las normas y todo en lo que se encuentra involucrado el individuo.

3.1.3 Teoría de sistema. Likert (citado por Brunet, 2004) habla de tres tipos de variables: Variables causales: dirigido al sentido de la institución al evolucionar y conseguir resultados, entre estas variables están la estructura organizativa y administrativa, competencias y actitudes. Variables intermedias: que miden a la organización como son motivación, rendimiento y toma de decisiones; mientras que las variables finales surgen como derivación de las anteriores, dirigidas a establecer los resultados la productividad, ganancia y pérdida (p. 88).

3.2 Tipos de clima organizacional. Se puede clasificar al clima organizacional, basándose en quienes se han expresado al respecto. Entre ellos Brunet (2004) estableció cuatro

tipos de clima y cada uno de ellos con sus propias características: autoritario, paternalista, partitivo consultivo y participativo en grupo (pp. 55-56).

3.2.1 *El clima de tipo autoritario.* Se presenta cuando los responsables de la gestión institucional desconfían de sus administrados. Por lo general, se toman decisiones y formulan los objetivos a nivel de alta gerencia y se aplican de manera jerárquicamente descendente. Dentro de este tipo de clima, los colaboradores desempeñan sus funciones en un espacio de desasosiego, de sanciones y de intimidaciones. En ocasiones, los estímulos y el bienestar laboral conducentes a la satisfacción, permanece en los niveles psicológicos o son suprimidos. La falta de interrelación entre los responsables de la gestión institucional y los administrados, se contextualiza en la ofuscación y la suspicacia, concentrando los procesos de control únicamente a nivel de alta dirección.

3.2.2 *El clima de tipo paternalista.* Se presenta cuando la confianza se deposita en los administrados de manera flexible. Generalmente, las decisiones se toman en los niveles jerárquicamente menores. Las distinciones y, en ocasiones las sanciones, son mecanismos de motivación para los colaboradores. La interrelación entre los responsables de la gestión institucional y los empleados, se desarrolla con flexibilidad; mientras que la interrelación de manera inversa, se realiza con cautela. La alta gerencia desempeña una función social con sus trabajadores.

3.2.3 *El clima participativo consultivo.* Se presenta cuando se toman las decisiones y se proponen las políticas institucionales, contando con la participación de los colaboradores, pero a nivel inferior. La comunicación va en línea descendente (jerárquicamente, de arriba hacia abajo); mientras que los estímulos y las sanciones son mecanismos de motivación para los colaboradores. Existe un nivel moderado en la interrelación entre los responsables de la gestión institucional y los trabajadores de la institución.

3.2.4 *El clima participativo en grupo.* Se aplica cuando los responsables de la gestión institucional confían plenamente en sus colaboradores. Las decisiones se toman de manera uniforme a nivel de toda la organización. Los procesos de comunicación se desarrollan en las siguientes líneas: 1. Ascendente, se presenta cuando la comunicación y los mensajes que se envían se realiza de colaboradores a sus administradores u otros que ocupan puestos más altos. 2. Descendente, cuando se transmite información a través de procesos comunicativos desde los niveles altos hasta los niveles inferiores en la estructura organizacional y 3. Lateral, cuando la comunicación y transferencia de información se efectúa entre individuos del mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Se debe tener en cuenta que, cuando los integrantes de la

organización se encuentran motivados, considerando su contribución y cooperación en la formulación de objetivos institucionales que conlleven a la optimización de las estrategias laborales, repercute directamente en su desempeño y en el rendimiento de sus funciones. Por lo tanto, existe una interrelación entre los responsables de la gestión institucional y los administrados basada en la confianza y la amistad.

3.3 Dimensiones de clima organizacional. Respecto de las dimensiones del clima organizacional, se puede establecer que corresponde a ciertas características que influyen sobre la conducta de los individuos, las cuales pueden ser medibles.

Es necesario tener en cuenta que, a lo largo de los años, numerosos autores determinaron una serie de dimensiones y diversos cuestionarios sobre el clima organizacional, entre los que se puede mencionar a Likert, Bruner, Rodríguez, Campbell y otros. Sin embargo, para efectos de la siguiente investigación, es pertinente tomar en cuenta aquellas dimensiones propuestas para el clima organizacional, para lo cual se ha creído conveniente considerar cuatro dimensiones establecidas por Fernández (2004), quien sostuvo que la medición y análisis de esta variable dependen de: los vínculos interpersonales, la afiliación e identificación con la institución y el compromiso organizacional (p. 377).

3.3.1 Relaciones interpersonales. Con relación a esta dimensión, Güell y Muñoz (2000) refirieron lo siguiente

Es la capacidad que tienen los individuos para trabajar en equipo con la finalidad de alcanzar un objetivo determinado, convirtiendo sus labores cotidianas en una oportunidad para sí mismos y para el resto del equipo. En ese sentido, debe entenderse que las interrelaciones personales asertivas evitan la manipulación, haciéndolas libres y empáticos, teniendo un impacto positivo en su autoestima y en sus habilidades de autocontrol emocional, con tendencia hacia una conducta más respetuosa con relación al resto de personas. No obstante, la aplicación del diseño de comportamiento asertivo, podría resultar compleja, ya que, por lo general, durante la etapa de socialización, se originan conductas agresivas vinculadas con el entorno social, los medios de comunicación y una educación competitiva. Por consiguiente, comportarse de una manera asertiva podría conllevar a tener modelos de conducta contrarios a los que se practican cotidianamente (p. 200).

Por otro lado, Rodríguez (2009) señaló que “las relaciones interpersonales son aproximaciones intrínsecas o extrínsecas entre los individuos durante la práctica de cualquier actividad” (p. 75).

3.3.2 Compromiso organizacional. Davis y Newstrom (2000) definieron al compromiso organizacional como “el nivel de identificación de un colaborador con su institución y sus deseos de continuar formando parte de ella” (p. 247). En ese escenario, el compromiso organizacional es mucho más marcado en los colaboradores que llevan años de antigüedad al servicio de su institución, ya que han experimentado el éxito personal y el de quienes trabajan en determinado grupo de colaboradores comprometidos.

Por su parte, Arciniega (2002) describió a esta variable “como el cúmulo de elementos vinculantes que recogen a un individuo relacionado con determinada institución” (p. 63). Vale decir que, en las organizaciones se percibe la existencia de evidentes altos niveles de compromiso por parte de sus integrantes, quienes registran niveles superiores de desempeño y productividad e índices inferiores de ausentismo laboral.

3.3.3 Afiliación. Para Cordon (2006) las necesidades de los individuos se agrupan en cinco categorías, cuyos momentos de motivación satisfacen a los individuos generando un buen clima organizacional. Entre estas categorías, la afiliación se describe como parte de esas categorías:

1. Necesidades fisiológicas, tales como la apetencia, sed, sueño, sexo,
2. Necesidades de seguridad y protección contra riesgos o peligros,
3. Necesidades de afiliación para pertenecer a grupos con la finalidad de que las personas puedan proporcionar y recibir afecto,
4. Necesidades psicológicas, relacionadas con la estimación por uno mismo y por otros individuos y
5. Necesidades de autorrealización como acto de superación plena de los individuos (p.18).

Consecuentemente, se puede establecer que el acercamiento o agrupación con otros individuos permite obtener la conformidad y el soporte social, convergencia de creencias, actitudes y habilidades, desarrollo de una identidad y un sentimiento de pertenencia o sinergia que, además de influir decisivamente en la construcción de la imagen del propio individuo, sirve para trabajar juntos para conseguir un objetivo en común.

Por otro lado, el Documento Técnico Metodología para el estudio del clima organizacional del MINSA (2009) estableció que:

El entorno organizacional influye en la organización de manera positiva o negativa, cuyos elementos son percibidos por sus miembros. En la parte positiva se mencionan a: resultados, afinidad, autoridad, rendimiento, traslación, cambios, bienestar, adaptación,

producción, etc. Mientras que los efectos negativos se describen a: inestabilidad, alta deserción, ausencia, baja producción, etc. El entorno laboral, y todo este conjunto de elementos, sus características y partes, conforman un sistema interdependiente altamente dinámico (p. 20).

En este contexto, es importante remarcar que el clima organizacional se sustenta, entre otros aspectos, como consecuencia de la afiliación entre quienes conforman la entidad. Por consiguiente, el ambiente laboral es un factor definitivo para tomar decisiones al interior de las organizaciones que coadyuva con las relaciones dentro y fuera de ellas.

3.3.4 Identidad institucional. Albert Whetten (1985) definieron a la identidad institucional como aquel aspecto intangible, cuya apreciación de los miembros que conforman las instituciones, la distinguen y perpetúan. Es decir, la identidad institucional se aplica para habilitar a los miembros formales de la organización a fin de conocer aquello que se piensa y siente respecto de la misma.

Para, Balmer (2001) la identidad institucional se trata de “aquellos elementos perceptibles e imperceptibles que diferencian y caracterizan a las organizaciones, que sirven para determinar qué acciones serán configuradas por los líderes a fin de ser incluidas a la tradición y al entorno empresarial” (pp. 248-291). En ese sentido, se puede añadir que, para llevar a cabo cualquier proyecto, con un horizonte multidisciplinario, se debe articular las estrategias, estructuras, procesos de comunicación y cultura institucional, mediante diversos canales e instrumentos, tales como el comportamiento y la comunicación interna y externa, que conlleven a un buen desempeño organizacional.

4. Satisfacción laboral

Al respecto, Davis y Newstrom (1991) establecieron que se trata de: "una serie de sensaciones con las que el servidor percibe sus actividades, expresadas en ciertas acciones laborales" (p. 203).

De acuerdo con Herzberg (citado por Galaz, 2003) definió La satisfacción laboral es fundamentalmente un estado emocional relacionado con el empleo, que se deriva de dos variables independientes, la satisfacción y la insatisfacción con el trabajo. (p. 25)

Por su parte, Morillo (2006) la definió como “el enfoque favorable de parte de los administrados respecto de su labor, representado por el nivel de proporcionalidad entre las perspectivas del individuo sobre su trabajo, los estímulos ofrecidos, las interrelaciones y el modo de gerenciar” (p. 203). Entonces, la satisfacción laboral se conceptualiza sobre la actitud del administrado respecto de su propia función laboral. Esta actitud se sustenta en los principios

y valores desarrollados en su propio trabajo. Además, se puede decir que se trata del nivel por el cual un administrado se reconoce frente a una determinada institución, con sus objetivos y anhelos por mantenerse como parte de sus integrantes.

Para Boada y Tous (1993) corresponde a “uno de los aspectos estudiados intensamente por la psicología organizacional e industrial. Al respecto, se han escrito diversos textos y artículos de interés científico que describen la importancia de la satisfacción laboral, dirigido al público en general” (p. 157). Ello establece que la satisfacción laboral es sustancial con relación al comportamiento organizacional, constituyendo para la mayor parte de los colaboradores un medio que conlleva a la satisfacción personal. En este contexto, se debe entender que los altos o bajos niveles de satisfacción laboral se encuentran relacionados con la calidad de desempeño, bajas, rotación, rendimiento laboral, etc.

4.1 Fundamentos teóricos de la satisfacción laboral. Las investigaciones que se han hecho con respecto a la satisfacción laboral tienen diferentes problemáticas y que resulta muy importante para cada institución.

Robbins y Judge (2013) afirmaron que “la satisfacción laboral tiene sentimientos positivos de acuerdo a sus particularidades; en cambio la persona insatisfecha tiene sentimientos negativos”. (p. 48). Cuando la persona está satisfecha en su centro de trabajo va a ser una persona muy productiva, pero cuando está insatisfecha prima la negatividad y puede ser un ente totalmente negativo. Es importante que las instituciones constantemente realicen encuestas para ver el grado de satisfacción.

Por su parte, Davis y Newstrom (2009) enumeraron beneficios de estudios de satisfacción en el empleo: “saber el grado de satisfacción, perfección de las actitudes, requerimientos de capacitación, beneficios con la existencia de un sindicato, realizar planeación y la continuidad cuando hay cambios”. (p. 217).

De acuerdo con Furnham (2011), existen factores que determinan la satisfacción en el trabajo:

Las políticas y procesos de la organización, un sistema de recompensas, supervisión y tomas de decisiones, así como aspectos determinantes del trabajo, autonomía, realimentación, habilidades y características personales como tener buena autoestima, hacer frente al stress y la satisfacción en su vida personal. (p.76).

Los directivos deben estar atentos a que el trabajador se sienta satisfecho ya que de allí depende el desempeño del trabajador, tener presente que sus trabajadores son seres humanos con problemas, necesidades y vida personal y saber entender cada uno de sus factores para

lograr la satisfacción de su trabajador y, por ende, la mayor productividad posible.

Robbins y Judge (2009) manifestó que: “la satisfacción en el trabajo se alcanza cuando su trabajo es desafiante, tiene recompensas justas, cuenta con el apoyo de sus compañeros de trabajo, hay compatibilidad de la persona con el cargo que desempeña y la genética” (p. 62).

4.2 Dimensiones de la satisfacción laboral. Brief y Weiss (2002, p. 279) identificaron y analizaron “las dimensiones que dependen de la satisfacción laboral derivan de una serie de elementos estrechamente vinculados con el trabajo”. Esta conclusión se logró agrupando cualidades, cuyas características laborales e individuales de cada colaborador responden a distintos aspectos de trabajo como los que se describen a continuación:

4.2.1 Satisfacción en el trabajo en sí mismo. Peiró (1984) estableció que la satisfacción en el trabajo en sí mismo consiste en “el resultado de diferentes actitudes específicas que un administrado tiene respecto de su función en la institución de la cual es parte” (pp. 191-205). Esta dimensión evalúa las funciones actitudinales vinculadas con el compromiso organizacional y su influencia sobre el trabajo.

4.2.2 Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas. En este punto, la satisfacción se centra en el cumplimiento de las metas asignadas, las interacciones entre meta y meta, conjugadas con las habilidades y características de cada trabajador y el impacto de su eficacia, confluídas por quienes establecen los objetivos. De esta manera, existe mayor probabilidad que los administrados accedan al cumplimiento de los objetivos trazados por quienes gestionan las organizaciones a pesar del grado de dificultad que estas pudieran tener; lo que no ocurre cuando los objetivos trazados son complejos y refutados. En ese escenario, cuando se agrega el intento por elevar las expectativas de satisfacción del administrado, el esfuerzo por alcanzar las metas, por más complejas que sean, conllevan a un mejor desempeño, generando una mayor productividad (Gordon, 1997, p. 152).

4.2.3 Satisfacción con el sueldo. Según Pinilla (1982) la satisfacción con el sueldo se logra con “la retribución económica por cada labor desempeñada, al ser resueltas las necesidades fundamentales de la organización que han asumido con responsabilidad” (p. 171). Es decir, los administrados esperan ser respetados y tratados de manera digna y, además, ser reconocidos para obtener suficientes ganancias y poder vivir, alimentarse, vestirse y distraerse de forma individual y familiar. Es pertinente agregar que las instituciones deban recompensar el resultado productivo, entendiéndose que el administrado con mayor índice de productividad obtendrá mayor distinción, así como una mejor compensación económica y alta probabilidad de ser ascendido; por consiguiente, estas retribuciones aumentan el nivel de satisfacción laboral.

4.2.4 Satisfacción con las oportunidades de promoción. Louffat citado por Méndez (2006) determinó dimensiones de satisfacción laboral entre las que consideró las oportunidades de promoción, estableciendo “una relación entre el desempeño y el grado de estímulo tales como ascensos y aumentos de salarios, se sustentan en la práctica laboral, más no en el favoritismo, facilitando la superación personal y profesional del individuo” (p. 23).

Por tal motivo, el simple hecho de desarrollar esa probabilidad es percibida por los trabajadores en cuya organización a la cual pertenecen encontrará soporte e inducción para su superación en el ámbito personal y profesional, a través de políticas efectivas que incluyan actividades de capacitación y procesos de ascenso.

5. Desempeño laboral

Chiavenato (2000) conceptualizó al desempeño laboral como una “conducta laboral como parte de las destrezas para el logro de los objetivos trazados del empleado” (p. 359).

Autores como Milkovich y Boudreau (1994) determinaron otra sucesión de particularidades unipersonales, tales como: “caracteres, destrezas, experiencias y cualidades que convergen en un entorno laboral a nivel organizacional, que a su vez generan comportamientos que impactan sobre los resultados y la productividad” (p. 344).

Complementando a lo señalado por los autores mencionados, es preciso recalcar que la medición del entorno laboral busca establecer el nivel de desempeño en las instituciones. En cuanto a qué nivel de desempeño es el adecuado, no existe una parametrización exacta; sin embargo, se estudia la apertura organizacional, para conocer su flexibilidad. Para medir si una organización es buena o mala, dependerá de lo que esta busca; es decir, lo que la organización pretende en que sus empleados perciban sobre el ambiente y las relaciones laborales.

Balderas (2005), por su parte, destaca lo siguiente:

El ánimo que se genera en el total de los miembros que conforman la organización para alcanzar objetivos de una manera dinámica es trascendental. En consecuencia, este mecanismo hace que el comportamiento organizacional sea racional, coordinado y provechoso, ya que el grupo de trabajo tiene pleno conocimiento de los objetivos y la ruta para dirigir los esfuerzos. Esta estrategia de motivación facilita la vinculación con el cumplimiento de sus propios objetivos con los institucionales (p. 38).

Por tal motivo, es sustancial estudiar la función laboral, cuyo desempeño se desarrolla durante la mayor parte de tiempo de los administrados.

6. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral

El entorno y la satisfacción laboral han sido ampliamente configurados en el ámbito

organizacional, dado que la cultura organizacional influye en las orientaciones y conductas de quienes las administran, los administrados y hacia el ambiente de trabajo. El clima laboral se desarrolla en base a estos parámetros. Al respecto, existen múltiples estudios que determinan la interrelación con el clima y la satisfacción; sin embargo, se genera debate cuando se pretende medir el clima organizacional originado por quien gestiona la organización y la influencia que se deriva de este, por no saber si primero es la relación clima-satisfacción o satisfacción-clima.

La satisfacción inicia a gran escala cuando se otorga valor al conjunto de actividades que el administrado realiza y que constituyen estímulos como respuesta a su desempeño configurado en su contexto laboral. Consecuentemente, se entiende que el clima describe al total de características apreciadas por el individuo en determinada institución.

7. Marco referencial

Clima organizacional. "Se trata de un enfoque respecto de la organización y del entorno laboral y que conlleva a su aceptación o rechazo del entorno en los individuos que conforman la organización" (Alvarado, 2003, p. 95).

Relaciones interpersonales. Al respecto, Güell y Muñoz (2000) señaló que se trata de "la capacidad para trabajar en equipo para alcanzar un objetivo, hallando en las labores cotidianas una oportunidad de vida para sí mismo y los seres del entorno" (p. 157).

Compromiso organizacional. Davis y Newstrom (2000) definieron a esta dimensión como "el nivel de identidad de un colaborador con relación a la organización, que le motiva a continuar participando activamente en ella" (p. 64).

Afiliación. De Freitas (1993) indicó que la necesidad de afiliación se centra en las relaciones entre los individuos para obtener su beneplácito, soporte, contrastar y valorar sus creencias, conductas y destrezas, así como ampliar una identidad y compatibilidad.

Identidad institucional. Albert Whetten (1985) definieron a la identidad institucional como "aquello que los miembros distinguen como medular, característico y permanente en la organización" (pp. 263-295).

Satisfacción laboral. Davis y Newstrom, (1991) plantearon que la satisfacción laboral "se trata de una serie de sentimientos favorables o desfavorables, por parte de los colaboradores, respecto de su trabajo, expresadas en determinadas características" (p. 203).

Desempeño laboral. Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral consiste en "el comportamiento de cada colaborador para cumplir con los objetivos institucionales, mediante estrategias individuales " (p. 359)



Capítulo 3

Metodología de la investigación

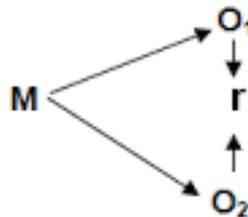
1 Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo. En ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecieron que el estudio cuantitativo: “recaba data para contrastar hipótesis, sustentándose en la medición numérica y la estadística, para plantear teorías” (p. 4). Esta teoría coincide con lo establecido por Giroux y Tremblay (2004), quienes indicaron que este tipo de enfoque selecciona información para contrastar hipótesis, para la medición y su análisis estadístico, con la finalidad de comparar esquemas conductuales y corroborar teorías.

2 Diseño de investigación

El siguiente trabajo corresponde al diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transeccional. Sobre este punto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que un trabajo investigativo se “desarrolla sin la manipulación intencional de las variables para lo cual se requiere solo de la observación fenomenológica del entorno natural, para luego ser analizados” (p. 149).

Los mencionados autores, también sostuvieron que: “las investigaciones de diseño transversal, obtienen información en un momento único y en un tiempo determinado” (p. 154). En ese contexto, el presente estudio se establece de la siguiente manera:



- O₁ = Observación de la variable 1: Clima Organizacional
- O₂ = Observación de la variable 2: Satisfacción Laboral
- R = Relación entre ambas variables.
- M = Muestra

3 Método

Para esta investigación, se aplicó el método hipotético-deductivo, conocido como método del ensayo y error o de conjeturas y refutaciones (Pérez, 2004), cuyo origen se inicia a partir de una hipótesis la cual es sometida a un proceso de deducción cada vez menos abstracta con el

objetivo de llegar a los hechos que motivan el estudio a través de la observación y la medición, con el propósito de confirmar o no confirmar la hipótesis planteada desde el inicio.

En esa misma línea, Cegarra (2012) refirió que a través del método se: “plantean las hipótesis y, sobre las posibles soluciones al problema establecido, comprobando los datos disponibles y su correlación” (p. 82).

4 Tipo de estudio

Esta tesis cuenta con un tipo de estudio básico. Al respecto, Tamayo (2011) sostuvo que: A este tipo de investigación también se le puede denominar pura o teórica, ya que se origina en la idea del marco teórico. Tiene como propósito plantear nuevas teorías o variar las ya existentes con el fin de acrecentar los conocimientos filosóficos y científicos, teniendo en cuenta de no contrastarlo con ningún otro aspecto práctico (p. 8).

Debido a la forma en la que se ha venido desarrollando esta investigación, y por los objetivos que se han planteado, se logra reunir las características de una investigación básica. Para Sánchez y Reyes (2006) este tipo de estudio básico, “busca el adelanto científico, el incremento de los conocimientos teóricos y muestra directo interés en sus posibles modos de aplicarse. Además, su formalidad persigue los puntos más generales que permiten desarrollar una teoría basada en normas y principios” (p. 56).

5 Definición de las variables

5.1 Definición conceptual

a) Clima organizacional

Se define clima organizacional al conjunto de habilidades o particularidades relativamente inherentes a un determinado entorno laboral, las cuales son distinguidas o apreciadas por los colaboradores quienes conforman la organización, logrando influir sobre su conducta (Pintado, 2011, p. 310).

b) Satisfacción laboral

Se define satisfacción laboral a la actitud del colaborador respecto de sus propias actividades, basada en sus creencias y valores desempeñados en su propio entorno. También puede entenderse como el nivel de identificación que cada colaborador cuenta con relación a la institución y sus objetivos, deseando pertenecer en ella permanentemente (Pintado, 2011, p. 269)

6 Definición operacional de las variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variable: clima organizacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos de la variable
V ₁ = Clima Organizacional	Relaciones Interpersonales	Respeto entre las personas	1,2,3,4,5	Escala de Likert	Bueno (73-100)
		Intercambio de información.			
		Responsabilidad en el trabajo.			
	Compromiso Organizacional	Comunicación entre las personas.	6,7,8,9,10		
		Buenas relaciones entre las personas.			
		Normas de la organización.			
Afiliaión	Alto desempeño de sus funciones.	11,12,13,14,15	Nunca (0)		
	Lealtad entre los miembros de la organización.		Casi nunca (1)		
	Actitud proactiva.		A veces (3)		
Identidad Institucional	Apoyo entre las personas.	16,17,18,19,20	Casi siempre (4)		
	Aceptación entre los individuos.		Siempre (5)		
	Demostración de confianza.				
		Aceptación de opiniones.			
		Participación en actividades de manera voluntaria.			
		Productividad en su trabajo.			
		Trabajo en equipo.			

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable: satisfacción laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos de la variable	
V ₂ = Satisfacción Laboral	Satisfacción en el trabajo en sí mismo	Condiciones físicas de trabajo	1,2,3,4,5	Escala de Likert	Alta (73-100)	
		Relaciones de cordialidad				
		Estrategias Gerenciales				
	Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas	Recursos tecnológicos	6,7,8,9,10			Nunca (0)
		Estabilidad				Casi nunca (1)
		Autonomía en su trabajo				A veces (3)
	Orientación a metas		Casi siempre (4)			
Confianza con las entidades de la entidad	Siempre (5)					
Tolerancia a errores						
	Oportunidades de progreso					

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos de la variable
	Satisfacción con el sueldo.	Incentivos en el trabajo Crecimiento personal Rendimiento y aportes Recompensas sociales Calidad de vida	11,12, 13,14,15		
	Satisfacción con las Oportunidades de Promoción	Logro personal Jerarquía en los puestos de trabajo Capacidad de desempeño Equidad en la promoción Expectativas profesionales	16,17,18,19,20		

Fuente: Elaboración propia (2020)

7 Población y muestra

7.1 Población. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que se trata de: “un total de elementos que concuerdan con determinados aspectos similares” (p. 147).

Entonces cuando se habla de población, se refiere a la totalidad del objeto a estudiar. En este sentido, en este estudio, la población está compuesta por todos los trabajadores de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP a nivel nacional.

Se ha considerado criterios de inclusión y exclusión, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Nivel de estudios mínimo: educación secundaria (choferes y notificadores)
- Distrito: Ate Vitarte (Zona, Lima – Este)
- Sexo: masculino y femenino.
- Edades: entre 21 y 60 años.

Se ha realizado el muestreo de tipo general no probabilístico de selección intencional, considerando el tema económico, siendo necesario para la investigación descriptiva correlacional.

7.2 Muestra. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) corresponde a “una agrupación secundaria de la población por la cual se selecciona a quienes la conformarán, y depende de los rasgos del estudio” (p. 176).

En ese sentido y, bajo ciertos criterios mencionados en el punto anterior, se han considerado a los 45 colaboradores que conforman el personal administrativo de la Unidad Especial de Protección del MIMP del distrito de ATE, de la Zona Este de Lima.

8 Recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que “recabar la data involucra diseñar

procedimientos que viabilicen la recopilación de datos con un determinado propósito en común” (p. 198). En ese sentido, la recolección de datos se efectuó a través de la concentración de un conjunto de ítems por las que se pide la respuesta de los participantes. Cada respuesta se categoriza en la escala de Likert, asignándole un valor numérico. De esta manera, cada participante obtendrá una puntuación que serán sumadas para tener un resultado final.

Según Carrasco (2009) la encuesta “es una técnica de investigación para la indagación, exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los participantes los que constituyen unidad de análisis” (p. 314).

Por otro lado, según Carrasco (2009) “el cuestionario es una forma de encuesta, en la que no es necesaria la relación directa cara a cara, solamente es necesario un grupo de preguntas que midan las variables de investigación de forma clara, precisa y objetiva. (p. 318). Para efectos de esta investigación, se ha empleado dos cuestionarios; una para el clima organizacional y otra para la satisfacción laboral.

8.1 Cuestionario para medir la variable: clima organizacional

Ficha técnica:

Nombre:	Encuesta sobre clima organizacional.
Autor:	Castro-Nole, C. (2018)
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Medir la percepción sobre clima organizacional.
Población:	Personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del Perú.
Aplicación:	Individual
Tiempo de administración:	15 minutos
Numero de ítems	20 ítems.

El cuestionario comprende escalas separadas, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), la escala está conformada por 04 dimensiones: Relaciones interpersonales, Compromiso organizacional, Afiliación e Identidad institucional.

8.2 Cuestionario para medir la variable: satisfacción laboral

Ficha técnica:

Nombre:	Encuesta sobre satisfacción laboral.
Autor:	Castro-Nole, C. (2018)

Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Medir la percepción sobre satisfacción laboral.
Población:	Personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del Perú.
Aplicación:	Individual
Tiempo de administración:	15 minutos
Numero de ítems	20 ítems.

El cuestionario comprende escalas separadas, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), la escala está conformada por 04 dimensiones: Satisfacción con el trabajo en sí mismo, Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas, Satisfacción con el sueldo y Satisfacción con las oportunidades de proposición.

9 Análisis de datos

Según Hevia (2001) este análisis consiste en la recolección de información en sus distintas fases. Para ello, se aplica un procedimiento estadístico. Esta parte se realiza después de aplicar el instrumento, luego de haber recabado la información. Consecuentemente, se analiza la data para atender a las interrogaciones formuladas en este estudio (p. 46).

9.1 Estadística descriptiva. Permite compendiar, catalogar, examinar e interpretar la data de los cuestionarios e instrumentos utilizados en el personal administrativo quienes constituyen la muestra de la población. Luego de haber recabado y procesado la información, se elaboran cuadros y gráficos estadísticos. Para efectos de esta investigación, se ha utilizado el SPSS (programa informático versión 25.0 en español), para interpretar las cifras consignadas en los instrumentos.

9.2 Estadística inferencial. Proporciona todo lo necesario para inferir en la toma de decisiones respecto de los datos obtenidos mediante técnicas descriptivas. En tal sentido, en esta investigación, se ha aplicado la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que permite contrastar las hipótesis.

10 Validez

Según Hernández et al (2014), la validez del instrumento “permite medir las variables que se pretenden estudiar” (p. 201). En ese contexto y, para efectos de este estudio, se ha efectuado la validez del contenido de las variables, determinando su coherencia, veracidad, secuencia y dominio, lo cual ha permitido estructurar el instrumento considerando los temas y subtemas de

cada variable.

Para efectos de esta investigación, se empleó un instrumento, el cual ha sido previamente validado, cuyo contenido ha sido sometido a juicio de expertos, teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Pertinencia, (b) Relevancia y (c) claridad (Ascuet, 2014).

Por tal motivo, los instrumentos que se utilizaron para recabar información en esta investigación han sido validados mediante juicio de expertos, vinculados con la investigación científica. El procedimiento se ha realizado de la siguiente manera: los tres (3) expertos emitieron sus observaciones con respecto a los ítems de cada cuestionario, verificando la formulación de estas a través de la definición de las variables de estudio, las dimensiones e indicadores, utilizando una tabla de validación, que medió criterios básicos: claridad, relevancia y pertinencia para poder ser suficiente. Además, cada experto autorizó la aplicación de los instrumentos para los fines propuestos.

Tabla 3 Juicio de expertos

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable
Experto 1	Dr. Roberto José María Casas Miranda (metodólogo)	X
Experto 2	Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos (temático)	X
Experto 3	Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes (especialista)	X

Fuente: Elaboración propia (2020)

11 Confiabilidad

En esta investigación, se ha determinado el grado de confiabilidad del instrumento utilizando el procedimiento de consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “se determina el nivel de confiabilidad del instrumento de medición, aplicando diversas técnicas de manera repetida al mismo sujeto, produciendo los mismos valores” (p. 210).

Para Hogan (2004) la escala de valores que determina el grado de confiabilidad del instrumento, se establece a través de la siguiente escala:

Tabla 4 Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia (2020)

En este sentido, para hallar el grado de confiabilidad del instrumento utilizado en esta

investigación, se establece de la siguiente manera:

Tabla 5 Estadística de fiabilidad del clima organizacional

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.941	20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.909	20

Fuente: Elaboración propia (2020)

Entonces, es posible verificar que el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, es alta

12 Métodos de análisis de datos

Conforme con Hevia (2001), este método consiste en recopilar los datos en fases desiguales, a través de un proceso estadístico. “Las referidas etapas se presentan luego de aplicar el instrumento durante la recaudación de los datos. Por tal motivo, es preciso analizar la información para contrastarlas con las hipótesis formuladas en la investigación” (p. 46). Para ello, es necesario considerar los siguientes aspectos: a. Formular la hipótesis nula y las hipótesis alternas, b. Determinar del nivel de significancia, c. Seleccionar la prueba estadística, d. Estimar el p-valor y, finalmente, e. Tomar decisiones respecto de los resultados que han sido obtenidos, con el propósito de comprobar si rechaza la hipótesis nula.

En esa misma línea, con el objetivo de determinar la prueba estadística, se tener en cuenta lo siguiente: a. Objetivo de la investigación, b. Diseño de la investigación, c. Variable de la investigación y d. Escala de medición.

13 Aspectos éticos

La información recabada como resultado de este estudio, corresponde a los miembros que conforman la unidad que fue sujeto de análisis, cuyos resultados fueron procesados de manera conveniente sin sufrir modificaciones. Para ello, pidió autorización a los directores de la referida unidad, para aplicar el instrumento debidamente validado, con la finalidad de mantener y respetar a los encuestados su anonimato, así como las consideraciones pertinentes y sin prejuzgarles.

Capítulo 4

Resultados

1 Resultados descriptivos de la investigación

De la tabla 7 y figura 1, se observa que el 26.7% del personal administrativo que participó en el estudio, percibe que el clima organizacional que se desarrolla en la institución es de nivel inadecuado. Sin embargo, el 73.3% restante refiere que el clima organizacional es de nivel adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura podemos manifestar que el clima organizacional es de nivel adecuado, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes según el clima organización en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	12	26,7
	Adecuado	33	73,3
Total		45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

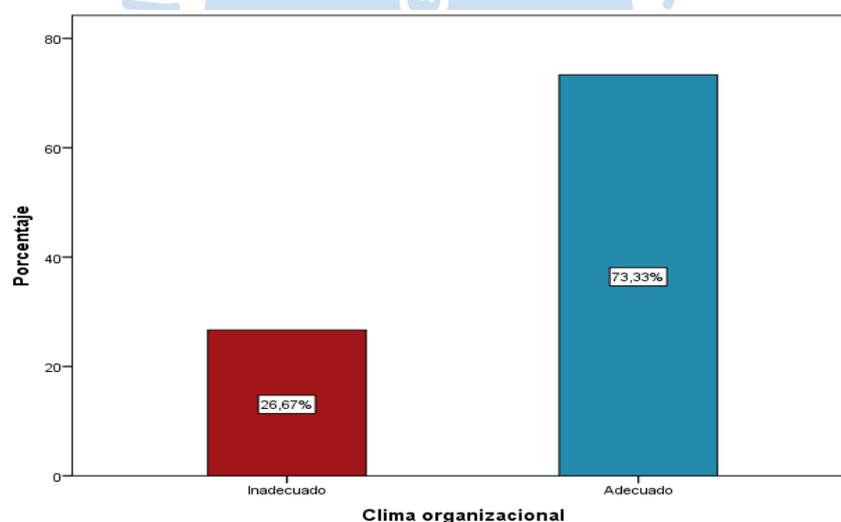


Figura 1 Distribución porcentual del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este.

Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 8 y figura 2, se observa que el 28.9% de los elementos muestrales involucrados en el estudio, perciben que el clima organizacional que se desarrolla en la institución, en su dimensión relaciones interpersonales, es de nivel inadecuado. Mientras que, el 71.1% restante refiere que la dimensión relaciones interpersonales es de nivel adecuado. Por tanto, ante la

prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede manifestar que la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional es de nivel adecuado, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes según las relaciones interpersonales del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	13	28,9
	Adecuado	32	71,1
	Total	45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

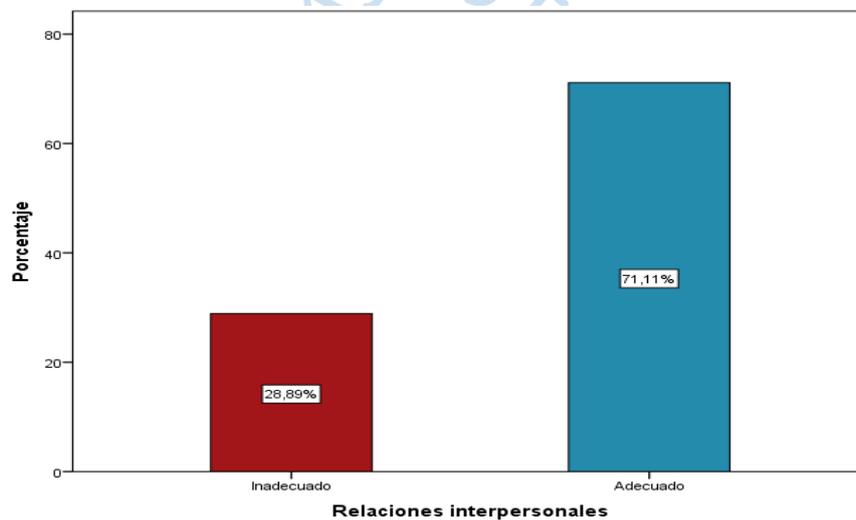


Figura 2 Distribución porcentual de las relaciones interpersonales del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

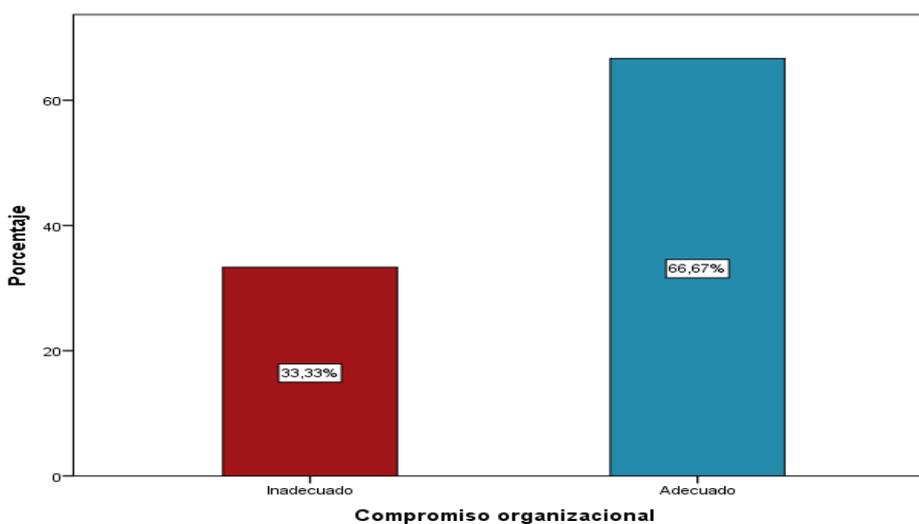
Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 9 y figura 3, se observa que el 33.3% de los elementos muestrales involucrados en el estudio, perciben que el clima organizacional que se desarrolla en la institución, en su dimensión compromiso organizacional, es de nivel inadecuado. Mientras que, el 66.7% manifiesta que la dimensión compromiso organizacional es de nivel adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede manifestar que la dimensión compromiso organizacional es de nivel adecuado, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión compromiso organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	15	33,3
	Adecuado	30	66,7
	Total	45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Figura 3** Distribución porcentual de la dimensión compromiso organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 10 y figura 4, se observa que el 11.1% de los elementos muestrales involucrados en el estudio, perciben que el clima organizacional que se desarrolla en la institución, en su dimensión afiliación, es de nivel inadecuado. Sin embargo, el 88.9% del restante de los administrativos encuestados manifiesta que la afiliación es de nivel adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede manifestar que la dimensión afiliación es de nivel adecuado, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión afiliación del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	5	11,1
	Adecuado	40	88,9
Total		45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

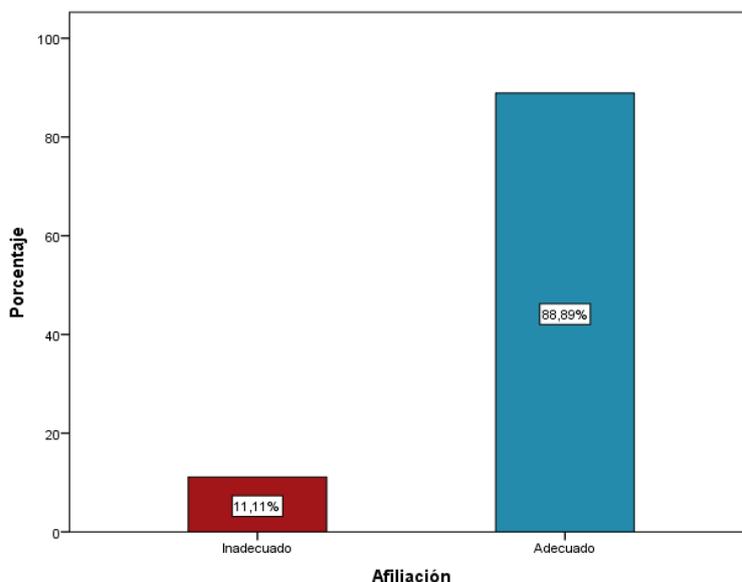


Figura 4 Distribución porcentual de los niveles de la dimensión afiliación del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 11 y figura 5, se observa que el 28.9% de los elementos muestrales involucrados en el estudio, perciben que el clima organizacional que se desarrolla en la institución, en su dimensión identidad institucional, es de nivel inadecuado. Sin embargo, el 71.1% del restante de los administrativos encuestados manifiesta que la identidad institucional es de nivel adecuado. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede manifestar que la dimensión identidad institucional es de nivel adecuado, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión identidad institucional del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	13	28,9
	Adecuado	32	71,1
	Total	45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

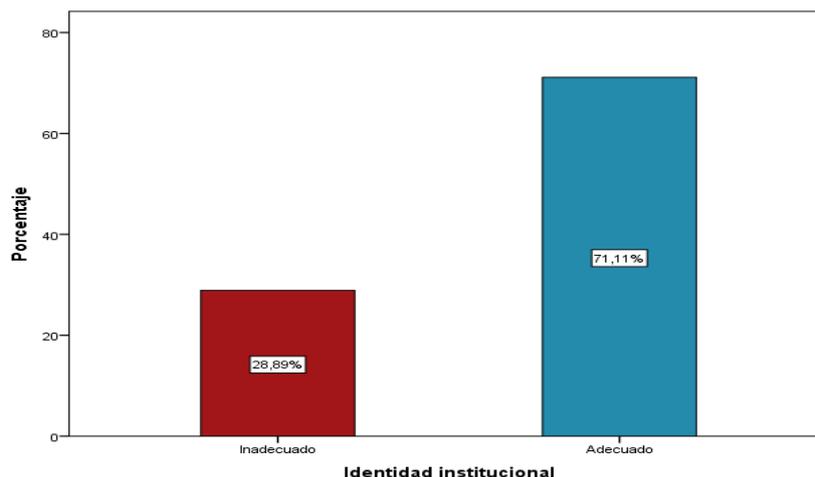


Figura 5 Distribución porcentual de los niveles de la dimensión identidad institucional del clima organizacional en la Unidad de Protección Especial de Lima Este
Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 12 y figura 6, se observa que el 22.2% de los encuestados y participantes del estudio, manifiestan un nivel bajo de satisfacción laboral. Mientras que, el 77.8% del personal administrativo refiere un nivel medio de satisfacción laboral. Por tanto, ante la prevalencia de los datos mostrados en la tabla y figura se puede manifestar que la satisfacción laboral es de nivel medio, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	22,2
	Medio	35	77,8
	Total	45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

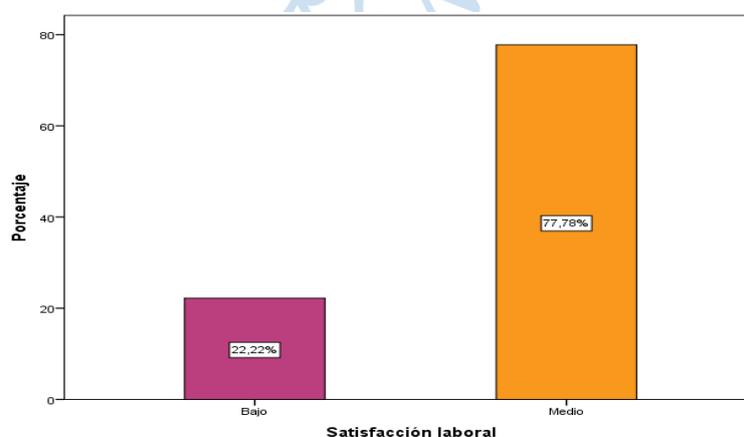


Figura 6 Distribución porcentual de los niveles satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este
Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 13 y figura 7 se observa que 36 trabajadores que representan el 80.0 % de la Unidad de Protección Especial de Lima Este, muestra un alto nivel de satisfacción con el trabajo en sí mismo, mientras que 9 trabajadores que representan el 20.0 % muestra un nivel medio. Por lo tanto, los resultados demuestran que los colaboradores tienen una apreciación positiva con relación a la dimensión satisfacción con el trabajo en sí mismo de la Satisfacción Laboral dentro de la Institución.

Tabla 13 Satisfacción con el trabajo en sí mismo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	36	80,0
	Medio	9	20,0
Total		45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

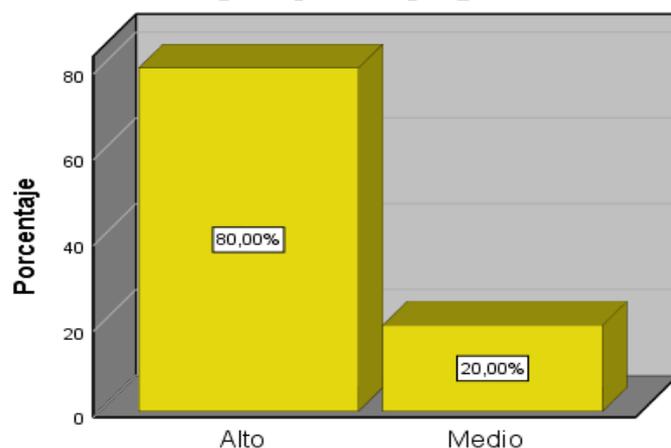


Figura 7 Satisfacción con el trabajo en sí mismo

Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 14 y figura 8 se observa que 32 trabajadores que representan el 71.11 % de la Unidad de Protección Especial de Lima Este, muestra un alto nivel de satisfacción con las autoridades superiores, a su vez 11 trabajadores que representan el 24.44 % muestra un nivel medio, mientras que 2 trabajadores que representan un 4.44 %, muestra un nivel bajo. Por lo tanto, los resultados demuestran que los colaboradores mantienen una apreciación positiva respecto de la dimensión satisfacción con las autoridades superiores de la Satisfacción Laboral dentro de la Institución

Tabla 14 Satisfacción con las autoridades superiores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	32	71,11
	Medio	11	24,44
	Bajo	2	4,44
Total		45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

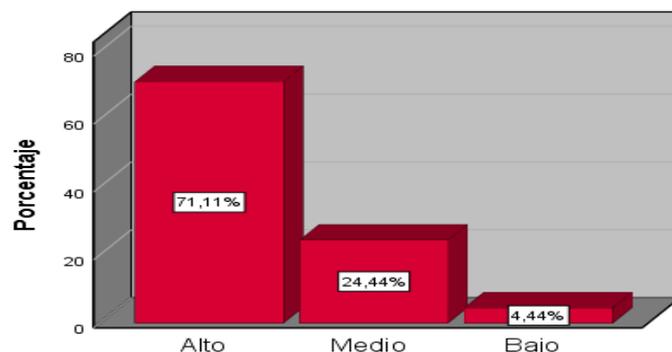


Figura 8 Satisfacción con las autoridades superiores
Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 15 y figura 9 se puede observar que 09 trabajadores que representan el 20.0 % de la Unidad de Protección Especial de Lima Este, muestra un alto nivel de satisfacción con relación al sueldo, 28 trabajadores que representan el 62.22 % indica estar medianamente satisfechos con el sueldo, mientras que 8 trabajadores que representan un 17.78 %, muestra un nivel bajo con relación al sueldo. En efecto, los resultados demuestran que los colaboradores tienen una apreciación negativa con relación a la dimensión satisfacción con el sueldo de la Satisfacción Laboral dentro de la Institución

Tabla 15 Satisfacción con el sueldo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	9	20,0
	Medio	28	62,22
	Bajo	8	17,78
	Total	45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

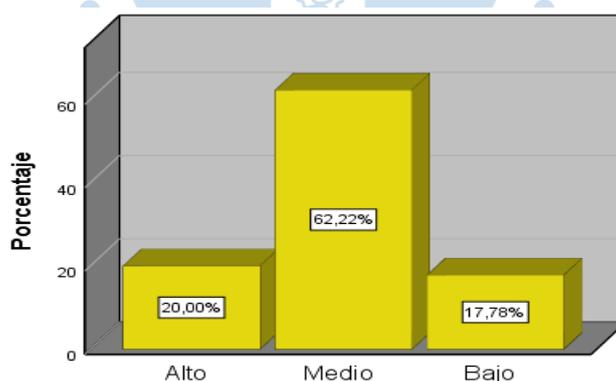


Figura 9 Satisfacción con el sueldo
Fuente: Elaboración propia (2020)

De la tabla 16 y figura 10 se puede observar que 29 trabajadores que representan el 64.44 % de la Unidad de Protección Especial de Lima Este, muestra un alto nivel de satisfacción con las oportunidades de promoción, 13 trabajadores que representan el 28.89 % muestra un nivel medio, mientras que 3 trabajadores que representan un 6.67 %, muestra un nivel bajo. Por lo tanto, los resultados demuestran que los colaboradores tienen una apreciación positiva respecto

de la dimensión satisfacción con las oportunidades de promoción de la Satisfacción Laboral dentro de la Institución

Tabla 16 Satisfacción con las oportunidades de promoción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	29	64,44
	Medio	13	28,89
	Bajo	3	6,67
	Total	45	100,0

Fuente: Elaboración propia (2020)

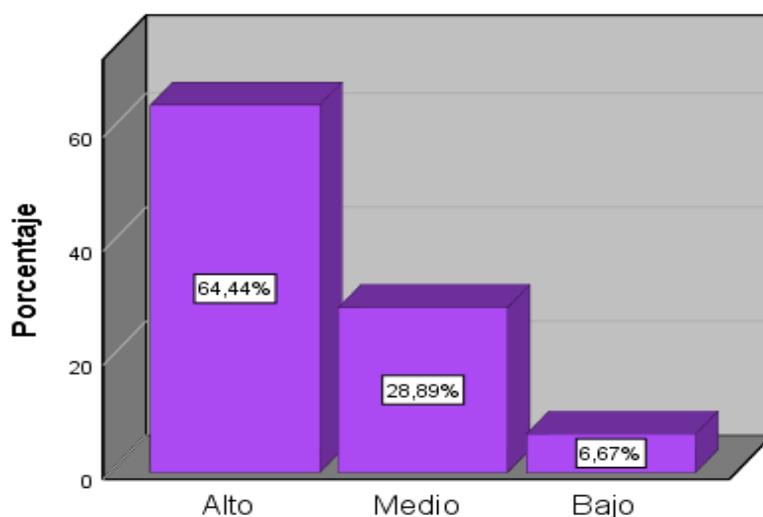


Figura 10 Satisfacción con las oportunidades de promoción

Fuente: Elaboración propia (2020)

2 Prueba de hipótesis

2.1 Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018

De los resultados que se aprecian en la tabla 17, el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .895 significa que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de clima organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la

Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 17 Coeficiente de correlación y significación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,895**	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
			N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,895**	1,000	
Sig. (bilateral)		0,000	.		
		N	45	45	

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

Fuente: Elaboración propia (2020)

2.2 Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018

De los resultados que se aprecian en la tabla 18, el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .743 significa que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es < 0.05, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 18 Coeficiente de correlación y significación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este

			Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Relación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	0,743**	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
			N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,743**	1,000	
Sig. (bilateral)		0,000	.		
		N	45	45	

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

Fuente: Elaboración propia (2020)

2.3 Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 19, el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .690 significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles del compromiso organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 19 Coeficiente de correlación y significación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

Fuente: Elaboración propia (2020)

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

2.4 Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de

la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 20, el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .838 significa que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de la dimensión afiliación del clima organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018

Tabla 20 Coeficiente de correlación y significación entre los niveles de afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este

		Afiliación	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Afiliación	Coeficiente de correlación	1,000	0,838**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia (2020)

2.5 Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Ha: Existe relación directa entre la identidad institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

De los resultados que se aprecian en la tabla 21, el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = .783 significa que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es < 0.05 , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de la dimensión afiliación del clima organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el año 2018.

Tabla 21. Coeficiente de correlación y significación entre la identidad institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este

			Identidad Institucional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Identidad Institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Elaboración propia (2020)



Conclusiones

Del objetivo general: Analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, 2018, existe relación directa y alta (Rho de Spearman = .895), entre los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la referida Unidad.

Del objetivo específico: Analizar la relación de las interacciones interpersonales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, 2018, existe relación directa y alta (Rho de Spearman = .743), entre los niveles de la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la referida Unidad.

Del objetivo específico: Analizar la relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial Lima Este de del MIMP, 2018, existe relación directa y moderada (Rho de Spearman = .690), entre los niveles de la dimensión clima organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la referida Unidad.

Del objetivo específico: Analizar la relación de la afiliación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, 2018, existe relación directa y alta (Rho de Spearman = .838), entre los niveles de la dimensión afiliación del clima organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la referida Unidad.

Del objetivo específico: Analizar la relación de la identidad institucional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, 2018, existe relación directa y alta (Rho de Spearman = .783), entre los niveles de la dimensión identidad institucional del clima organizacional y la satisfacción laboral, según la percepción del personal administrativo de la referida Unidad.



Recomendaciones

El análisis efectuado en el presente trabajo de investigación ha permitido estructurar las siguientes recomendaciones, las cuales se plantean a la alta dirección de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, con el objetivo de orientar el clima organizacional hacia la satisfacción laboral de los colaboradores y miembros de la Institución. En concordancia con la confirmación de las hipótesis, se ha podido observar que el clima organizacional es un factor determinante para lograr un mejor desempeño y productividad laboral. Bajo esa premisa, se sugiere agregar esfuerzos que conlleven al mejoramiento de dicha situación enfocada hacia la excelencia y potencien el desempeño. Para ello, se plantea lo siguiente:

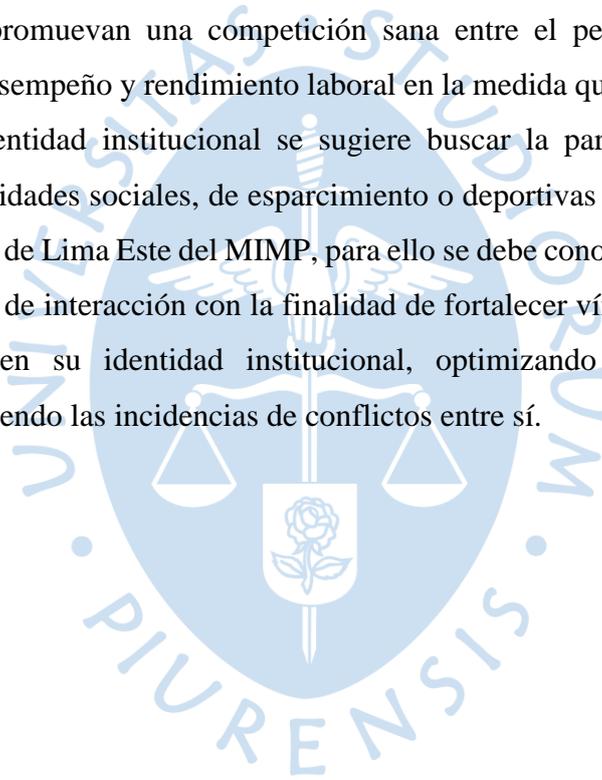
Se sugiere que los directivos de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP creen un entorno de confianza para lograr la implicación y efectividad del personal que laborar en la institución. Uno de los mecanismos más asertivos para conseguir esta situación es llevar a cabo reuniones periódicas en las cuales interactúen los mandos superiores, los de rango intermedio y los colaboradores, entablando acercamientos en el marco de la sinceridad y transparencia cuando se dirijan a sus equipos, en donde se dialogue sobre los aspectos más resaltantes del quehacer diario. Para ello, sus discursos deben estar acompañados de una adecuada información que deje esclarecido los objetivos, las responsabilidades institucionales y las acciones de mejoras continuas. Es importante tener en cuenta que la autocrítica genera mayor confianza entre los servidores. La responsabilidad de programar estas reuniones *feedback* debe estar a cargo del área de Recursos Humanos mediante un calendario o agenda.

Por otro lado, se sugiere que los directivos de la Unidad de Protección Especial de Lima Este MIMP establezcan procesos de comunicación interna, a través de canales individuales, canales grupales y técnicas de realimentación que no solo se utilicen como medios para intercambiar información, correos electrónicos, contenidos de redes sociales, foros, etc.; sino que se empleen como herramientas para detectar el estado de ánimo de los colaboradores. Los diálogos directos con los colaboradores también son fundamentales dentro de la institución, para ello es importante prestarles atención de lo que transmiten, evitando distracciones, interrupciones y prejuicios que conlleven a una adecuada interpretación de lo que los servidores manifiestan. Estos mensajes deben ser recibidos con una actitud positiva que incluya un lenguaje no verbal acorde con la situación, lo cual permitirá una interacción más efectiva, generará el clima de confianza deseado y motivará a los demás colaboradores, logrará que se sientan valorados, generando empatía, reduciendo conflictos y obteniendo resultados que impactarán en el bienestar de la organización.

Con el propósito de lograr el compromiso organizacional en el personal se recomienda a los directivos de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, subvencionar o desarrollar cursos y actividades formativas, con el objetivo de que los colaboradores se fijen metas para adquirir nuevos conocimientos, que les permita lograr su profesionalización. De esta manera, el personal tendrá la sensación de estar aprendiendo y aumentando sus competencias, compromiso y satisfacción con la institución, redundando en sus objetivos.

Para lograr la afiliación y el involucramiento del personal de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, se recomienda a los directivos implementar sistemas de recompensas que implique motivación en los colaboradores, utilizando métodos de reconocimiento para felicitarlos por su productividad o sus logros. Tales mecanismos pueden incluir premios que promuevan una competición sana entre el personal que conlleven al mejoramiento de su desempeño y rendimiento laboral en la medida que cumplan sus objetivos.

Para lograr la identidad institucional se sugiere buscar la participación activa de los colaboradores en actividades sociales, de esparcimiento o deportivas que realice de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del MIMP, para ello se debe conocer el perfil del personal, y proponiendo lugares de interacción con la finalidad de fortalecer vínculos de compañerismo y amistad que formen su identidad institucional, optimizando el desempeño de los colaboradores y reduciendo las incidencias de conflictos entre sí.



Referencias bibliográficas

- Adriana, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en profesores del sector público y privado*. Tesis de pregrado, Universidad Abierta Interamericana. , Buenos Aires, Argentina.
- Alvarado, O. (2003). *Administración y planificación educativa*. Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú: .
- Arciniega, L. (2002). *Responsabilidad Institucional. Cómo lograr la identificación del personal*. México: LMUSA.
- Balderas, M. (2005). *Administración de los servicios de enfermería*. México: McGraw-Hill.
- Balmer, J. (2001). *Corporate Identity, Corporate Branding and Corporate Marketing: Seeing through the Fog*. European Journal of Marketing. 35(3/4), pp. 248-291.
- Boada, J., & Tous, J. (1993). *Niveles de bienestar laboral: una configuración dimensional*. Revista Científica de Psicología Universitas Tarraconensis, 15(2), pp. 151-166.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo de las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencia*. México: Trillas.
- Caligiore, C., & Díaz, S. (2003). *Clima organizacional y desempeño*. Revista Venezolana de Gerencia, 8 (24).
- Casana, M. (2015). *El entorno de trabajo y la satisfacción en el personal de una Compañía Azucarera de Chiquito*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, Trujillo.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Potencial Humanos*. México: Mc Graw Hill, (1a Ed.).
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Conducta en el centro laboral México*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2009). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill, 11a Ed.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Gestión del Talento Humano*. México : D.F: Prentice Hall.
- Espejo, M. (2015). *Incidencia del Entorno Laboral en el Desarrollo Productivo de los servidores de la Dirección Regional De Agricultura Junín - 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes, Perú, Huancayo.
- Furnham, A. (2011). *Psicología organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford.

- Galaz, F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una Universidad estatal pública*. México.
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. Tesis para optar el grado de Magister, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.
- González, M., & Olivares, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pretice hall editores.
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Pretice hall editores.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Administración del personal e instituciones*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Güell, M., & Muñoz, J. (2000). *Desconéctate a ti mismo. Programa de alfabetización emocional*. Barcelona, España: Paidós. Barcelona, España: Paidós.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Métodos investigativos*. México. (6ta ed.): McGraw-Hill.
- López, E. (2014). *Entrono Institucional y bienestar de los colaboradores del Centro de Formación y Enseñanza Profesional del Perú*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú, Lima.
- Mendez, C. (2006). *Entorno Laboral en Colombia. El IMCOC: Una herramienta de investigación para su injerencia*. Bogotá, Colombia: Centro Editorial de la Universidad del Rosario.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Gestión y Direccionamiento del Talento Humanos: Un punto de vista estratégico*. New York, Estados Unidos: Addison Wesley, (6a Ed.).
- Montoya, P. (2016). *Bienestar Laboral y su influencia sobre el entorno institucional en los Directivos de una Universidad Nacional Chilena*. Tesis de pregrado, Universidad del Bío Bío, Chile, Chillan.
- Morillo, I. (2006). *Grado de bienestar laboral en los servidores académicos del Instituto Educativo Miranda José Manuel Siso Martín respecto del método de liderazgo del director del departamento Sapiens*. 7(1), pp. 143-257.
- Onetto, L. (2008). *Clima educativo y pronóstico de violencia*. México: Novedosa educativa.
- Onofre, L. (2014). *Entrono Laboral como elementos responsables de la función laboral*. Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Ecuador, Ecuador, Quito.
- Orbegoso, G. (2010). *Motivación: perspectivas teóricad y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo: Educación Universidad de Costa Rica San Pedro*.

- Costa Rica, 33(2).
- Peiró, J. (1984). *Psicología Organizacional*. Barcelona, España: UNED.
- Pinilla, A. (1982). *Metodología de la Administración Corporativa*. Lima, Perú: Iberoamericana de Editores S.A.
- Pintado, E. (2011). *Dirección y Conducción del Potencial Humano* (1a Ed. ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Pulido, C. (2003). *Entorno Institucional: Una estrategia de éxito*. Facultad de Psicología de la UNMSM, Lima.
- Ramos, A. (2014). *La Complacencia Laboral y su incidencia sobre el Entorno Institucional de un Centro Educativo*. Tesis de pregrado, Universidad de las Lagunas, España, Tenerife.
- Rivera, M. (2013). *De vínculos manufactureros a dirección y perfeccionamiento del talento humano. El desarrollo de la administración del potencial humano en el Perú*. Obtenido de Tiempo de opinión, 4-13: <https://goo.gl/B5QzAj>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Conducta en las instituciones*. México: Prentice Hall, (13a Ed.).
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson, (15a Ed.).
- Rodriguez, D. (2009). *Análisis del entorno institucional*. (6a ed.). México: . México: Alfaomega, (6a Ed.).
- Rojas, C. (2013). *Bienestar Laboral y el Entorno Institucional de las Primeras Universidades Sucreñas*. Tesis de pregrado, Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, Colombia.
- Vallejo, M. (2017). *Bienestar Laboral y el Entorno Institucional en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán, Perú, Lima.
- Vargas, L. (2015). *Incidencia del bienestar laboral en el entorno institucional en la I.E. Sara Antonieta Bullón*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, Lambayeque.
- Whetten, A. (1985). *Organization working. Research in Company Behavior* (Vol. 7).



Apéndices





Apéndice A. Matriz de consistencia – tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la unidad de protección especial de lima este del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018”

	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial del de Lima Este Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p> <p>a. Existe relación significativa entre las interacciones interpersonales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p> <p>b. Existe a relación significativa entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la afiliación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V1=Clima Organizacional</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Respeto entre las personas Intercambio de información Responsabilidad en el trabajo Comunicación entre las personas Buenas relaciones entre las personas</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5</p>	<p>a. Tipo: Básica.</p> <p>b. Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>c. Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>d. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos: Encuestas.</p> <p>e. Población y muestra: Unidad de Análisis: Personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del distrito de Ate de la Lima. Población: La población está conformada por el Personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables del Perú. Los criterios de inclusión y exclusión para la delimitación poblacional son los siguientes: • Nivel de estudios Mínimo; Educación</p>	
	<p>a. Determinar la relación entre las interacciones interpersonales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p> <p>b. Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p> <p>c. Determinar la relación entre la afiliación con la</p>	<p>a. Existe relación significativa entre las interacciones interpersonales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V1=Clima Organizacional</p>	<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Normas de la organización Alto desempeño de sus funciones Lealtad entre los miembros de la organización Actitud proactiva</p>	<p>6, 7, 8, 9, 10</p>		
	<p>b. Determinar la relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>b. Existe a relación significativa entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V1=Clima Organizacional</p>	<p>Afiliación</p>	<p>Apoyo entre las personas Aceptación entre los individuos Demostración de confianza Aceptación de opiniones</p>	<p>11, 12, 13, 14, 15</p>		
	<p>c. Determinar la relación entre la afiliación con la</p>	<p>c. Existe relación significativa entre la afiliación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V1=Clima Organizacional</p>	<p>Identidad Institucional</p>	<p>Participación en actividades de manera voluntaria Productividad en su trabajo Trabajo en equipo</p>	<p>16, 17, 18, 19, 20</p>		
	<p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la afiliación y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V2=Satisfacción laboral.</p>	<p>Satisfacción en el trabajo en sí mismo</p>	<p>Condiciones físicas de trabajo Relaciones de cordialidad Estrategias Gerenciales Recursos tecnológicos Estabilidad</p>		<p>1, 2, 3, 4, 5</p>
	<p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V2=Satisfacción laboral.</p>	<p>Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.</p>	<p>Autonomía en su trabajo Orientación a metas Confianza con las entidades de la entidad Tolerancia a errores</p>		<p>6, 7, 8, 9, 10</p>
	<p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.</p>	<p>V2=Satisfacción laboral.</p>	<p>Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas.</p>	<p>Autonomía en su trabajo Orientación a metas Confianza con las entidades de la entidad Tolerancia a errores</p>		<p>6, 7, 8, 9, 10</p>

	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA
2018? d. ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad institucional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018?	satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018. d. Determinar la relación entre la identidad institucional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.	2018. d. Existe relación significativa entre la identidad institucional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables, 2018.			Oportunidades de progreso Incentivos en el trabajo Crecimiento personal Rendimiento y aportes Recompensas sociales Calidad de vida	11, 12, 13, 14, 15	Secundaria (Choferes y Notificadores) • Distrito: Ate Vitarte (Zona, Lima – Este) • Sexo: Masculino y Femenino • Edades comprendidas entre 21 y 60 años de edad. Se realizará muestreo de tipo general no probabilístico de selección intencional por ser conveniente económicamente y necesario para la investigación descriptiva correlacional. Muestra: Bajo los criterios mencionados en el párrafo anterior, se considerará a todo el personal administrativo del distrito de ATE, de la Zona Este de Lima, en número de 45. Estadísticas Se aplicará estadísticas descriptivas e inferenciales (Prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman) y se usará el Software SPSS vs. 25.
				Satisfacción con el sueldo.	Logro personal Jerarquía en los puestos de trabajo Capacidad de desempeño Equidad en la promoción Expectativas profesionales	16, 17, 18, 19, 20	
				Satisfacción con las oportunidades de promoción			

Fuente: Elaboración propia (2020)

Apéndice B. Cuestionario para colaboradores sobre el clima organizacional

Estimado Colaborador(a):

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial (UPE) de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

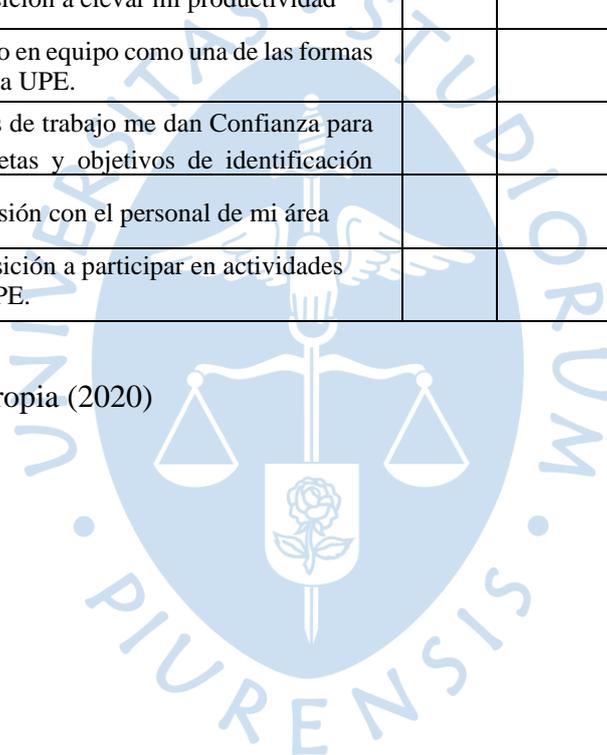
La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad y marca con una x la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	V1: Clima organizacional	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Relaciones interpersonales						
1	Considero que existe respeto de los demás hacia mi persona.					
2	Cumplo con responsabilidad en los trabajos que realiza con sus compañeros de trabajo.					
3	Propicio una adecuada comunicación con mis colegas y autoridades en el campo laboral.					
4	Promuevo relaciones de intercambio de información con mis colegas y autoridades.					
5	Creo un clima adecuado para lograr una buena relación Interpersonal con mis colegas y trabajadores.					
D2: Compromiso organizacional						
6	Cumplo con la normatividad establecida en la institución					
7	Mi trabajo está orientado a un alto desempeño profesional.					
8	Tengo una Actitud proactiva para con la UPE.					
9	Realizo actividades de motivación con mis colegas y el resto del personal administrativo					
10	Guardo lealtad sobre aspectos de alto compromiso con la UPE					
D3: Afiliación						
11	Recibo apoyo profesional y personal por parte de mis colegas.					

N°	V1: Clima organizacional	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Me siento aceptado por los colegas y demás trabajadores de la institución.					
13	Cuando necesito ayuda confió en mis colegas.					
14	Los colegas toman nota de mis puntos de vista profesionales y de mis opiniones.					
15	Tengo habilidades para generar comunicación efectiva con los demás.					
D4: Identidad institucional						
16	Tengo predisposición a elevar mi productividad					
17	Realizo el trabajo en equipo como una de las formas de dinámica en la UPE.					
18	Mis compañeros de trabajo me dan Confianza para alcanzar mis metas y objetivos de identificación					
19	Propicio la cohesión con el personal de mi área					
20	Siento predisposición a participar en actividades que realiza la UPE.					

Fuente: Elaboración propia (2020)



Apéndice C. Cuestionario para colaboradores sobre la satisfacción laboral

Estimado Colaborador(a):

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial (UPE) de Lima-Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad y marca con una x la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

N°	V2: Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Satisfacción con el trabajo en sí mismo						
1	Estoy satisfecho con las condiciones físicas en el que se desarrolla la actividad administrativa					
2	Existe relación cordial con mis jefes.					
3	Percibo que el trabajo en Equipo me permite alcanzar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.					
4	Dispongo de los recursos tecnológicos en la oficina para mi labor administrativa.					
5	La estabilidad en el trabajo me brinda seguridad para realzar mi labor administrativa con normalidad.					
D2: Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas						
6	Considero que la Alta Dirección actúan con Autonomía					
7	Percibo que el trabajo proyectado y desarrollado por las la Alta Dirección está Orientado al logro de metas y objetivos.					
8	Las autoridades de la UPE me inspiran confianza por su labor que realizan.					
9	Percibo que hay tolerancia de parte de las autoridades a los errores en el trabajo administrativo.					
10	Considero que las autoridades brindan oportunidades de progreso en el campo laboral.					
D3: Satisfacción con el sueldo						
11	Las recompensas sociales que percibo en la Institución son suficientes.					
12	El sueldo que percibo me hace sentir que mi crecimiento personal es satisfactorio					
13	El sueldo que percibo ha contribuido a mejorar mi calidad de vida.					
14	Considero que el sueldo está conforme con rendimiento y aporte que realizo en la institución.					
15	Considero que en la Institución tiene una política de Incentivos					

D4: Satisfacción con las oportunidades de promoción					
16	Siento satisfacción por el logro obtenido en mi Área de trabajo.				
17	Al ser promovido en el nivel superior inmediato me permite conseguir mayor jerarquía profesional.				
18	Me siento capaz para desempeñar funciones de mayor responsabilidad que me asigna la Institución.				
19	Considero que los procesos de promoción responden al principio de equidad en la Institución.				
20	Las oportunidades que brinda la Institución se orientan a mis expectativas profesionales.				

Fuente: Elaboración propia (2020)



Apéndice D. Certificado de validez de contenido del instrumento – C1

Nº	Variable 1: Clima organizacional	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerenci
	D1: Relaciones interpersonales	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considero que existe respeto de los demás hacia mi persona.	X		X	X			
2	Cumplo con responsabilidad en los trabajos que realiza con sus compañeros de trabajo.	X		X	X			
3	Propicio una adecuada comunicación con mis colegas y autoridades en el campo laboral.	X		X	X			
4	Promuevo relaciones de intercambio de información con mis colegas y autoridades.	X		X	X			
5	Creo un clima adecuado para lograr una buena relación Interpersonal con mis colegas y trabajadores.	X		X	X			
D2: Compromiso organizacional								
6	Cumplo con la normatividad establecida en la institución	X		X	X			
7	Mi trabajo está orientado a un alto desempeño profesional.	X		X	X			
8	Tengo una Actitud proactiva para con la UPE.	X		X	X			
9	Realizo actividades de motivación con mis colegas y el resto del personal administrativo	X		X	X			
10	Guardo lealtad sobre aspectos de alto compromiso con la UPE	X		X	X			
D3: Afiliación								
11	Recibo apoyo profesional y personal por parte de mis colegas.	X		X	X			
12	Me siento aceptado por los colegas y demás trabajadores de la institución.	X		X	X			
13	Cuando necesito ayuda confío en mis colegas.	X		X	X			
14	Los colegas toman nota de mis puntos de vista profesionales y de mis opiniones.	X		X	X			
15	Tengo habilidades para generar comunicación efectiva con los demás.	X		X	X			
D4: Identidad institucional								
16	Tengo predisposición a elevar mi productividad	X		X		X		
17	Realizo el trabajo en equipo como una de las formas de dinámica en la UPE.	X		X	X			
18	Mis compañeros de trabajo me dan Confianza para alcanzar mis metas y objetivos de identificación institucional.	X		X		X		
19	Propicio la cohesión con el personal de mi área	X		X		X		
20	Siento predisposición a participar en actividades que realiza la UPE.	X		X		X		
Nº	Variable 2: Satisfacción laboral	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerenci
	D1: Satisfacción con el trabajo en sí mismo	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Estoy satisfecho con las condiciones físicas en el que se desarrolla la actividad administrativa	X		X		X		
2	Existe relación cordial con mis jefes.	X		X		X		
3	Percibo que el trabajo en Equipo me permite alcanzar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		
4	Dispongo de los recursos tecnológicos en la oficina para mi labor administrativa.	X		X		X		

5	La estabilidad en el trabajo me brinda seguridad para realizar mi labor administrativa con normalidad.	X			X		X		
D2: Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas									
6	Considero que la Alta Dirección actúan con Autonomía	X			X		X		
7	Percibo que el trabajo proyectado y desarrollado por las la Alta Dirección está Orientado al logro de metas y objetivos.	X			X		X		
8	Las autoridades de la UPE me inspiran confianza por su labor que realizan.	X			X		X		
9	Percibo que hay tolerancia de parte de las autoridades a los errores en el trabajo administrativo.	X			X		X		
10	Considero que las autoridades brindan oportunidades de progreso en el campo laboral.		X		X		X		
D3: Satisfacción con el sueldo									
11	Las recompensas sociales que percibo en la Institución son suficientes.	X			X		X		
12	El sueldo que percibo me hace sentir que mi crecimiento personal es satisfactorio	X			X		X		
13	El sueldo que percibo ha contribuido a mejorar mi calidad de vida.	X		X	X				
14	Considero que el sueldo está conforme con rendimiento y aporte que realizo en la institución.	X		X	X				
15	Considero que en la Institución tiene una política de Incentivos	X		X	X				
D4: Satisfacción con las oportunidades de promoción									
16	Siento satisfacción por el logro obtenido en mi Área de trabajo.	X			X		X		
17	Al ser promovido en el nivel superior inmediato me permite conseguir mayor jerarquía profesional.	X			X		X		
18	Me siento capaz para desempeñar funciones de mayor responsabilidad que me asigna la Institución.	X			X		X		
19	Considero que los procesos de promoción responden al principio de equidad en la Institución.	X			X		X		
20	Las oportunidades que brinda la Institución se orientan a mis expectativas profesionales.	X			X		X		

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable



Aplicable después de corregir



No aplicable



Lima, _____ de _____ de _____.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

CASAS MIRANDA ROBERTO JOSE NARI

Especialidad del evaluador:

METODÓLOGO

Fuente: Elaboración propia (2020)

Apéndice F. Certificado de validez de contenido del instrumento

Nº	Variable 1: Clima organizacional	Pertinen		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
	D1: Relaciones interpersonales	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considero que existe respeto de los demás hacia mi persona.	X		X		X		
2	Cumplo con responsabilidad en los trabajos que realiza con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
3	Propicio una adecuada comunicación con mis colegas y autoridades en el campo laboral.	X		X		X		
4	Promuevo relaciones de intercambio de información con mis colegas y autoridades.	X		X		X		
5	Creo un clima adecuado para lograr una buena relación Interpersonal con mis colegas y trabajadores.	X		X		X		
D2: Compromiso organizacional								
6	Cumplo con la normatividad establecida en la institución	X		X		X		
7	Mi trabajo está orientado a un alto desempeño profesional.	X		X		X		
8	Tengo una Actitud proactiva para con la UPE.	X		X		X		
9	Realizo actividades de motivación con mis colegas y el resto del personal administrativo	X		X		X		
10	Guardo lealtad sobre aspectos de alto compromiso con la UPE	X		X		X		
D3: Afiliación								
11	Recibo apoyo profesional y personal por parte de mis colegas.	X		X		X		
12	Me siento aceptado por los colegas y demás trabajadores de la institución.	X		X		X		
13	Cuando necesito ayuda confío en mis colegas.	X		X		X		
14	Los colegas toman nota de mis puntos de vista profesionales y de mis opiniones.	X		X		X		
15	Tengo habilidades para generar comunicación efectiva con los demás.	X		X		X		
D4: Identidad institucional								
16	Tengo predisposición a elevar mi productividad	X		X		X		
17	Realizo el trabajo en equipo como una de las formas de dinámica en la UPE.	X		X		X		
18	Mis compañeros de trabajo me dan Confianza para alcanzar mis metas y objetivos de identificación institucional.	X		X		X		
19	Propicio la cohesión con el personal de mi área	X		X		X		
20	Siento predisposición a participar en actividades que realiza la UPE.	X		X		X		
Nº	Variable 2: Satisfacción laboral	Pertinen		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
	D1: Satisfacción con el trabajo en sí mismo	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Estoy satisfecho con las condiciones físicas en el que se desarrolla la actividad administrativa	X		X		X		
2	Existe relación cordial con mis jefes.	X		X		X		
3	Percibo que el trabajo en Equipo me permite alcanzar el logro de los objetivos estratégicos institucionales.	X		X		X		
4	Dispongo de los recursos tecnológicos en la oficina para mi labor administrativa.	X		X		X		
5	La estabilidad en el trabajo me brinda seguridad para realzar mi labor administrativa con normalidad.	X		X		X		
D2: Satisfacción con las autoridades superiores inmediatas								

6	Considero que la Alta Dirección actúan con Autonomía	X		X		X	
7	Percibo que el trabajo proyectado y desarrollado por las la Alta Dirección está Orientado al logro de metas y objetivos.	X		X		X	
8	Las autoridades de la UPE me inspiran confianza por su labor que realizan.	X		X		X	
9	Percibo que hay tolerancia de parte de las autoridades a los errores en el trabajo administrativo.	X		X		X	
10	Considero que las autoridades brindan oportunidades de progreso en el campo laboral.	X		X		X	
D3: Satisfacción con el sueldo							
11	Las recompensas sociales que percibo en la Institución son suficientes.	X		X		X	
12	El sueldo que percibo me hace sentir que mi crecimiento personal es satisfactorio	X		X		X	
13	El sueldo que percibo ha contribuido a mejorar mi calidad de vida.	X		X		X	
14	Considero que el sueldo está conforme con rendimiento y aporte que realizo en la institución.	X		X		X	
15	Considero que en la Institución tiene una política de Incentivos	X		X		X	
D4: Satisfacción con las oportunidades de promoción							
16	Siento satisfacción por el logro obtenido en mi Área de trabajo.	X		X		X	
17	Al ser promovido en el nivel superior inmediato me permite conseguir mayor jerarquía profesional.	X		X		X	
18	Me siento capaz para desempeñar funciones de mayor responsabilidad que me asigna la Institución.	X		X		X	
19	Considero que los procesos de promoción responden al principio de equidad en la Institución.	X		X		X	
20	Las oportunidades que brinda la Institución se orientan a mis expectativas profesionales.	X		X		X	

(1) Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Pertinencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

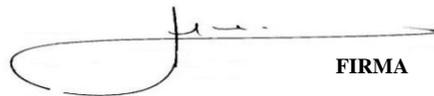
Lima, _____ de _____ de _____.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Dr. FILIBERTO FERNANDO OCHOA PAREDES

Especialidad del evaluador:

ESPECIALISTA



FIRMA

Apéndice G. Cuestionario para colaboradores sobre el clima organizacional

RESULTADO_CONFIABILIDAD_CROMBACH.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLE
 Título
 Resumen de Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=PGT01 PGT02 PGT03 PGT04 PGT05 PGT06 PGT07 PGT08 PGT09 PGT10 PGT11 PGT1
2 PGT13 PGT14
PGT15 PGT16 PGT17 PGT18 PGT19 PGT20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

➔ **Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

RESULTADO_CONFIABILIDAD_CROMBACH_V2.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Título
 Resumen de procesamiento de casos
 Estadísticas de fiabilidad
 Estadísticas de elemento
 Estadísticas de escala

```
RELIABILITY
/VARIABLES=PGT01 PGT02 PGT03 PGT04 PGT05 PGT06 PGT07 PGT08 PGT09 PGT10 PGT11 PGT1
2 PGT13 PGT14
PGT15 PGT16 PGT17 PGT18 PGT19 PGT20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE.
```

Fiabilidad

Escala: SATISFACCION LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	20

Fuente: Elaboración propia (2020)