



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCIÓN DE POSGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL (CHICLAYO)
DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE
LAMBAYEQUE**

**PRESENTADA POR
CLAUDIA MARIA DIAZ MONTENEGRO**

**ASESOR
JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN DIRECCIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - MBA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
SECCION DE POSTGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL (CHICLAYO) DEL
MINISTERIO PÚBLICO DEL DISTRITO FISCAL DE LAMBAYEQUE**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN DIRECCION Y
ADMINISTRACION DE EMPRESAS - MBA**

PRESENTADO POR

CLAUDIA MARIA DIAZ MONTENEGRO

ASESOR

DR. JUAN RICARDO SALAZAR HUAPALLA

LIMA, PERU

2020

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y salud, y por ser el que guía siempre mi camino.

A mis padres y hermana, por apoyarme siempre en todos los proyectos que hago y a seguir alentándome a crecer profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Juan Ricardo Salazar Huapalla, Asesor, quien me brindó la orientación necesaria para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

A la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lambayeque, por haberme permitido la aplicación del estudio en una sede de la institución que dirige.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	1
A.Descripción de la situación problemática	4
B.Formulación del problema.....	6
Problema General	6
Problemas Específicos	6
C.Objetivos de la investigación	7
Objetivo General:	7
Objetivos Específicos	7
D.Justificación de la investigación.....	8
Importancia de la investigación	8
Viabilidad de la investigación	9
Limitaciones del estudio.....	9
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. Antecedentes de la investigación.....	11
1.2. Bases teóricas.....	18
1.2.1. Definición de Clima Organizacional	18
1.2.2. Antecedentes.....	21
1.2.3. Teorías sobre Clima Organizacional.....	21

1.2.4. Tipos de Clima Organizacional	23
1.2.5. Características del Clima Organizacional	25
1.2.6. Dimensiones del Clima Organizacional	26
1.2.7. Diagnóstico organizacional	30
1.2.8. Satisfacción laboral.....	32
1.2.9. Teorías sobre Satisfacción Laboral.....	36
1.2.10. Factores que determinan la Satisfacción Laboral	36
1.2.11. Información de la organización	37
1.3. Definición de términos básicos.....	38
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
2.1. Formulación de hipótesis	40
2.1.1. Hipótesis Generales.....	40
2.1.2. Hipótesis Específicas.....	40
2.2. Variables y definición operacional.....	40
2.2.1. Variables.....	40
2.2.2. Operacionalización de variables	41
CAPITULO III: METODOLOGIA.....	42
3.1. Diseño metodológico.....	42
3.1.1. Tipo de investigación	42
3.1.2. Diseño de investigación	42
3.2. Población y muestra.....	43
3.2.1. Población	43

3.2.2. Muestra.....	43
3.3. Técnicas de recolección de datos	450
3.4. Procedimiento	501
3.5. Técnicas de procesamiento de la información	52
3.6. Aspectos éticos	52
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	53
CAPITULO V: DISCUSION	72
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	80
FUENTES DE INFORMACIÓN	82
ANEXOS.....	86

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Encuestados según grupo ocupacional.....	45
Tabla 2 Encuestados según Modalidad de contratación	46
Tabla 3 Encuestados según antigüedad laboral o tiempo de servicio.....	47
Tabla 4 Encuestados según género.....	48
Tabla 5 Encuestados según edad.....	49
Tabla 6 Análisis de fiabilidad del instrumento.....	53
Tabla 7 Nivel de satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales	54
Tabla 8 Nivel de satisfacción con los Beneficios laborales y/o remunerativos	55
Tabla 9 Nivel de satisfacción con las políticas administrativas.....	56
Tabla 10 Nivel de satisfacción con las relaciones sociales	57
Tabla 11 Nivel de satisfacción con el Desarrollo Personal.....	58
Tabla 12 Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas.....	59
Tabla 13 Nivel de satisfacción con la relación con la autoridad	60
Tabla 14 Nivel de satisfacción Laboral del personal administrativo	61
Tabla 15 Opinión respecto a la Autorrealización del personal administrativo	62
Tabla 16 Opinión respecto al Involucramiento Laboral del personal	63
Tabla 17 Opinión respecto a la supervisión del personal administrativo	64
Tabla 18 Opinión respecto a la comunicación del personal administrativo	65
Tabla 19 Opinión respecto a las condiciones laborales	66
Tabla 20 Clima laboral de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público	67
Tabla 21 Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos	68
Tabla 22 Correlaciones entre Dimensiones.....	69
Tabla 23 Nivel de satisfacción según Modalidad de contratación	70

Tabla 24. Nivel de satisfacción según Antigüedad Laboral	70
Tabla 25. Nivel de satisfacción según Edad.....	71
Figura 1. Porcentaje de Encuestados según Grupo Ocupacional.....	45
Figura 2. Porcentaje de encuestados según Modalidad de Contratación	46
Figura 3. Porcentaje de encuestados según Antigüedad Laboral	47
Figura 4. Porcentaje de encuestados según Género	48
Figura 5. Porcentaje de encuestados según edad	49
Figura 6. Porcentaje de satisfacción respecto a las condiciones físicas y/o materiales.....	54
Figura 7. Porcentaje de satisfacción respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos.....	55
Figura 8. Porcentaje de satisfacción con las políticas administrativas	56
Figura 9. Porcentaje de satisfacción con las relaciones sociales.....	57
Figura 10. Porcentaje de satisfacción con el desarrollo personal.....	58
Figura 11. Porcentaje de satisfacción con el desempeño de tareas	59
Figura 12. Porcentaje de satisfacción con la relación con la autoridad.....	60
Figura 13. Porcentaje de satisfacción Laboral del personal administrativo	61
Figura 14. Opinión en porcentajes sobre la autorrealización del personal	62
Figura 15. Opinión en porcentajes sobre el involucramiento laboral del personal	63
Figura 16. Opinión en porcentajes sobre la supervisión del personal	64
Figura 17. Opinión en porcentaje sobre la comunicación entre el personal	65
Figura 18. Opinión en porcentajes sobre las condiciones laborales.....	66
Figura 19. Opinión en porcentajes sobre el clima laboral en la institución	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, desagregando el clima laboral en las dimensiones de autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales; mientras que, la satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 124 trabajadores administrativos pertenecientes a los tres regímenes laborales de los D.L 728, 1057 y 276.

Se usó la encuesta como técnica de recolección de datos. Para diagnosticar el clima laboral así como para medir la satisfacción laboral se aplicaron dos cuestionarios de cinco puntos en escala tipo Likert de Palma, S. (1999) (SL-SPC) (CL-SPC). El procesamiento de datos se realizó usando el paquete estadístico SPSS versión 24.

En los resultados se obtuvo que el 52.4% de los 124 encuestados revelaron que el clima organizacional es desfavorable y el 55.6% de los trabajadores presenta insatisfacción en su centro de trabajo.

Las conclusiones muestran que predomina un nivel de clima laboral desfavorable y existe un grado de parcial insatisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito

Fiscal de Lambayeque; además, se comprobó que existe correlación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, con un valor de significancia de ,000 y un valor r de ,755., es decir esta correlación positiva indica que mientras mejor sea el clima laboral mayor será la satisfacción del personal en la institución y viceversa.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the level of organizational climate and its relationship with job satisfaction in the administrative workers of the headquarters (Chiclayo) of the Public Prosecutor of the Fiscal District of Lambayeque, disaggregating the work environment in the dimensions of self-realization, involvement, supervision, communication and working conditions; while, job satisfaction in the dimensions of physical and / or material conditions, labor and / or remuneration benefits, administrative policies, interpersonal relationships, personal development, task performance, relationship with the authority.

The type of study is descriptive, correlational, not experimental, with a quantitative approach. The sample consisted of 124 administrative workers belonging to the three labor regimes of D.L. 728, 1057 and 276.

The survey was used as a data collection technique. To diagnose the work environment as well as to measure job satisfaction, two five-point questionnaires were applied in the Likert scale of Palma, S. (1999) (SL-SPC). Data processing was performed using the statistical package SPSS version 24.

In the results it was obtained that 52.4% of the 124 respondents revealed that the organizational climate is unfavorable and 55.6% of the workers are dissatisfied in their workplace.

The conclusions show that an unfavorable level of work environment predominates and there is a degree of job partial dissatisfaction among the administrative workers of the headquarters (Chiclayo) of the Public Prosecutor of the Fiscal District of Lambayeque; furthermore, it was found that there is a direct and significant correlation between the work environment and job satisfaction, with a significance value of .000 and an r value of .755, that is, this positive correlation indicates that the better the work environment, the greater it will be the satisfaction of the staff in the institution and vice versa.

Keywords: Organizational climate, Labor satisfaction

INTRODUCCION

El clima organizacional es un factor influyente dentro de la vida laboral, que repercute en la productividad, eficiencia y en el desarrollo del potencial humano de una organización. El clima laboral comprende las relaciones producto de la interacción diaria entre empleados, jefes, directivos, clientes y otros, creando un ambiente o atmósfera en donde los trabajadores desempeñan sus labores, tareas y actividades diarias. Es así que el clima puede representar un elemento positivo o un obstáculo que influye en el desarrollo de la organización.

Asimismo, la satisfacción laboral es el sentir de los trabajadores frente a la labor que desempeñan y a las condiciones laborales del entorno en el que se desenvuelven, asumiendo actitudes positivas o negativas según el grado de satisfacción que presenten.

En el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque existe una situación problemática relacionada con el ausentismo constante de los trabajadores del sistema administrativo de su centro de trabajo, ya sea por licencias o por faltas injustificadas. Asimismo, desde hace varios años, cada cierto tiempo los trabajadores administrativos realizan huelgas y paros, protestando por la estancada y baja política remunerativa, solicitando mejoras en las condiciones salariales y laborales, lo cual ocasionan la paralización de ciertas labores, acumulando y retrasando las prestaciones del servicio a la ciudadanía. Además, se presentan constantes reclamos y quejas en el libro de reclamaciones por parte de los usuarios hacia el personal que labora en dicha institución por problemas en la atención con sus pedidos y solicitudes presentadas, lo que conlleva a la apertura de procesos disciplinarios de los trabajadores e investigaciones de dichas quejas, así como otros problemas internos existentes.

En ese sentido, el objetivo que se plantea en el presente estudio, es determinar cuál es el nivel de clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, teniendo como hipótesis general que el Clima organizacional influye de manera directa y significativa en la Satisfacción laboral de los trabajadores.

Por tanto, es importante y necesario evaluar el clima laboral al interior de esta organización, a fin de conocer los factores y dimensiones que más influyen en el clima organizacional para lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores, para reforzar aquellos aspectos positivos y aplicar medidas correctivas en los aspectos negativos que se pudieran encontrar a través de la presente investigación.

El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo. Se consideró como unidad de análisis a 185 trabajadores administrativos que laboran en la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, en donde la muestra estuvo conformada por 124 trabajadores administrativos pertenecientes a los tres regímenes laborales de los D.L 728, 1057 y 276, habiendo utilizado la encuesta como técnica de recolección de datos, distribuidos en dos cuestionarios.

El presente estudio contiene previamente la descripción de la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación de la investigación y limitaciones del estudio. En el capítulo I lo que se refiere al marco teórico, el cual abarca los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos básicos. En el capítulo II, se presenta la formulación de hipótesis, las variables y definición operacional. En el capítulo III, se expone la

metodología que se utilizó en esta investigación, esto es el diseño metodológico, población y muestra, técnicas de recolección de datos, procedimiento, técnicas de procesamiento de la información y los aspectos éticos. En el capítulo IV, se muestran los resultados derivados del estudio. En el capítulo V se presenta la discusión, en donde se analizan, comparan e interpretan los resultados. Y finalmente se formulan las conclusiones y recomendaciones.

A. Descripción de la situación problemática

El Ministerio Público es el organismo autónomo del Estado que cumple funciones trascendentales dentro de la administración de justicia en la sociedad y el Estado.

Se divide estructuralmente en tres sistemas, siendo estos Sistema Fiscal, Sistema Médico Legal y Ciencias Forenses y Sistema Administrativo. A nivel nacional el Ministerio Público cuenta con 34 Distritos Fiscales, que son descentralizados, siendo uno de ellos: el Distrito Fiscal de Lambayeque.

En esta sede fiscal del Ministerio Público, existe una situación problemática relacionada con el ausentismo constante de los trabajadores del sistema administrativo de su centro de trabajo, ya sea por licencias o por faltas injustificadas, dejando desabastecido el puesto a su cargo y las funciones que realizan diariamente y por ende el servicio que brindan tanto al usuario interno como al externo; estas faltas y ausencias son percibidas y detectadas por el área de Recursos Humanos de dicha institución, la que diariamente a través de la sección de control de asistencia, recibe solicitudes de licencias, permisos, compensaciones y detecta las faltas injustificadas de los trabajadores en dicha sede fiscal. Asimismo, desde hace varios años, cada cierto tiempo los trabajadores administrativos realizan huelgas y paros, protestando por la estancada y baja política remunerativa, solicitando mejoras en las condiciones salariales y laborales, dichas huelgas no sólo se presentan en el Distrito Fiscal de Lambayeque, sino en todas las sedes del Ministerio Público a nivel nacional, lo cual ocasionan la paralización de ciertas labores, acumulando y retrasando las prestaciones del servicio a la ciudadanía.

Además, es de verse que se presentan constantes reclamos y quejas en el libro de reclamaciones por parte de los usuarios hacia el personal que labora en dicha institución por problemas en la atención con sus pedidos y solicitudes presentados, lo que conlleva a la apertura de procesos disciplinarios de los trabajadores e investigaciones de dichas quejas.

Asimismo, existen otros problemas internos en la institución y son causas para la realización del presente estudio, como son hacinamiento y disconformidad del personal en cuanto al área física de trabajo, notoria relación de verticalidad entre jefes y subordinados, lo que se traduce en liderazgos autoritarios, falta de integración a nivel general de la institución, es decir ausencia de unidad y pertenencia al equipo, desconocimiento de las funciones a realizar por parte del personal nuevo debido a la falta de inducción, inobservancia de reglas y políticas institucionales así como incumplimiento de normas del reglamento interno de trabajo como no vestir el uniforme o prendas similares, retiro del centro laboral sin el marcado respectivo, reiteradas tardanzas, entre otros.

Cabe señalar que, del análisis de la situación actual problemática realizada en el Plan de Trabajo Institucional del Ministerio Público- Fiscalía de la Nación –PTI 2016 y PTI 2017 se encontró como uno de los problemas en el ámbito del Sistema Administrativo el “Inadecuado Clima Organizacional”, lo cual incide internamente sobre los trabajadores y por ende externamente hacia los usuarios, mediante la calidad de los servicios que brinda la entidad.

Se sabe que tanto los factores internos como externos de la organización influyen en el desempeño de sus integrantes, puesto que las características del medio ambiente de trabajo son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores, afectando de alguna manera en su comportamiento, rendimiento y productividad, lo cual determinan que tan satisfecho se encuentra en su trabajo.

En ese contexto, es necesario conocer cuál es el nivel de clima laboral y el grado de satisfacción laboral que predomina en la institución objeto del estudio, y verificar si existe relación de la variable clima organizacional sobre la variable de satisfacción laboral, asimismo determinar qué dimensiones del clima organizacional como la Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales son las que tienen mayor influencia sobre los factores de la satisfacción laboral, considerándose como tales a las Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad, todo ello con la finalidad de implementar planes de acción que permitan mejorar el entorno y las características organizacionales que propicien un mejor clima laboral y generen mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque.

B. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la institución?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los trabajadores?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores?
- ¿Cuáles son los elementos determinantes del clima laboral en la institución?
- ¿Cuáles son los elementos determinantes de la satisfacción laboral en los trabajadores?
- ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores según modalidad de contratación?
- ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores según edad?
- ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores según antigüedad laboral?

C. Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Determinar el nivel de clima organizacional y medir su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de clima organizacional a través de la medición de sus dimensiones.
- Diagnosticar el grado de satisfacción laboral a través de la medición de sus dimensiones.
- Identificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- Identificar que dimensiones del clima laboral influyen más en la institución.
- Identificar que dimensiones de la satisfacción laboral son más influidas en los trabajadores.
- Describir el nivel de la satisfacción laboral según modalidad de contratación.
- Describir el nivel de la satisfacción laboral según edad.
- Describir el nivel de la satisfacción laboral según antigüedad laboral.

D. Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa ya sea pública o privada, éste viene a ser el conjunto de condiciones y/o factores sociales y psicológicos que caracterizan a una organización y repercuten de manera directa o indirecta en el desempeño de los empleados o servidores públicos (comúnmente llamados en las entidades del estado), el cual está vinculado con la percepción que el trabajador tiene de su entorno laboral y del medio ambiente. Asimismo, la satisfacción laboral refleja el grado de complacencia, gratificación o satisfacción que las personas encuentran en su trabajo. Un empleado que está satisfecho, se ausenta con menos frecuencia, permanece en la organización, aumenta su compromiso institucional y contribuye al logro de objetivos.

En ese sentido, la presente investigación busca identificar y medir el clima organizacional para reconocer los factores que influyen y son determinantes en la conducta y comportamiento del servidor, los cuales afectan de manera positiva o negativa en su desempeño y por ende influyen en la satisfacción laboral; por ello, es clave evaluar el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral, ya que al contar con un entorno agradable y buenas condiciones de trabajo, los servidores se encontrarán satisfechos, de esta manera serán de gran ayuda en cuanto al logro del cumplimiento de metas y objetivos institucionales; asimismo, se podrán mejorar y reforzar aquellos factores positivos, y reconocer los problemas que existen para poder aplicar las medidas correctivas necesarias y así crear un clima de armonía para ambas partes. Ello evitará la fuga de talentos en la institución,

considerando además que la oferta actual de empleos en el sector público es amplia y competitiva, por tanto, es necesario tener un excelente clima laboral donde los servidores logren sentirse motivados, comprometidos y satisfechos en su trabajo, y así ofrezcan excelentes resultados para la institución y la ciudadanía.

Viabilidad de la investigación

Para el desarrollo de la tesis se contó con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios, además de la disponibilidad de tiempo requerido para su elaboración, la cual fue realizada durante el año 2019, asimismo siendo que la tesista labora en dicha institución objeto del estudio, solicitó la autorización a la máxima autoridad de la institución para la aplicación de los instrumentos de recolección de información. También se tuvo libre acceso a la información mediante la página web institucional así como de otras fuentes de información.

Limitaciones del estudio

En la investigación realizada se presentaron dificultades de tiempo respecto a la aplicación de los instrumentos de recolección de información en algunos trabajadores administrativos, que debido a las recargadas labores diarias que realizan con el público usuario, se tenía que esperar un tiempo libre para el llenado de la encuesta.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

El estudio de clima organizacional ha sido abordado con mayor énfasis en los últimos tiempos debido a la relevancia que implica en las organizaciones tanto públicas como privadas el tener un adecuado clima laboral que contribuya a generar satisfacción laboral en los trabajadores y por tanto una mayor productividad y realización de objetivos organizacionales.

Es así que se ha revisado algunas investigaciones realizadas a nivel nacional como internacional, las cuales se señalan a continuación:

A nivel nacional

-El estudio realizado por Arízaga Olaya Y. (2013) llamado “El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013” tuvo como objetivo conocer el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral del personal de dicha facultad. La muestra fue de 87 trabajadores. Para lo cual aplicó un cuestionario en escala de Likert para medir el clima laboral (SL-SPC) y otro para medir la satisfacción laboral (SL-SPC), ambos de Palma, S. (1999); concluyendo que de acuerdo al coeficiente obtenido (0.397) existe relación directa de grado débil entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Lo cual indica que si los trabajadores tienen un nivel medio de clima laboral entonces existe un nivel regular satisfacción laboral. Además concluyó que predomina un nivel medio de clima laboral y un nivel regular de satisfacción laboral.

- La tesis realizada por Trejo Cayo J. (2018) llamada "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional del departamento de gineco-obstetricia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, agosto a diciembre 2017" planteó como objetivo determinar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal profesional de dicho Departamento. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores. La autora utilizó un instrumento elaborado por la OPS, para el clima organizacional y la escala de SL-SPC para la Satisfacción Laboral. Obteniendo como resultado que predomina un clima organizacional poco satisfactorio y respecto a la satisfacción laboral existe indiferencia, concluyendo que existe relación significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal, es decir a medida que aumenta el Clima Organizacional, aumenta la percepción de la Satisfacción Laboral.

- La investigación de Pérez & Rivera (2015) "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013" tuvo como objetivo determinar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral y la relación entre ambas, aplicado en los trabajadores del referido Instituto, en la cual aplicaron el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Price, a una muestra total de 107 trabajadores. Los resultados arrojaron que predomina un nivel medio, es decir un adecuado clima organizacional, concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

-La tesis realizada por Bravo Chauca J. (2015) denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima” tuvo como propósito conocer la relación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de una empresa industrial que había atravesado un proceso de fusión años atrás, con una muestra de 175 empleados. La autora utilizó como instrumentos de medición las escalas de Clima Organizacional CL-SPC (Palma, 2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, 2005), evidenciando así óptimas características psicométricas. También analizó la relación de las variables psicológicas registradas con las variables sociodemográficas edad, grado de instrucción, año de ingreso a la compañía y nivel jerárquico. En los resultados obtuvieron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total. Adicionalmente, observaron que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa.

-El estudio realizado por Cabrera Salas A.L. (2018) llamado “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”-Lima, tuvo como objetivo determinar cómo era el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, planteando un diseño correlacional para evaluar las relaciones entre las variables, con una muestra conformada por 56 trabajadores. Los instrumentos de medición utilizados fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Los resultados mostraron que el clima organizacional de los colaboradores era “muy favorable” lo

que explicaría el por qué esta Institución Pública Peruana ha sido galardonada por la premiación “Great Place to Work”, asimismo la satisfacción laboral fue valorada como “media”, siendo esta valoración consistente en todos sus indicadores.

-En su tesis, Victorio Capillo, E. “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Operaciones de tres empresas aseguradoras, aplicado a una muestra de 183 trabajadores. El instrumento de investigación que se utilizó fue encuestas siendo la Escala CL-SPC y SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Según los resultados de los cuestionarios y su posterior evaluación por medio de Spearman’s rho demostraron que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro del área de operaciones de éstas tres empresas. Es así que la alta correlación de ambas variables permitió conocer la estabilidad y conformidad del ambiente laboral percibido por los trabajadores de las aseguradoras y se demostró el alto nivel de satisfacción de los trabajadores.

A nivel internacional

-En Chile, la investigación realizada por Chiang, M. Salazar, C. & Muñoz, (2007) “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital I Tipo 1”, fue un estudio descriptivo que tuvo como propósito conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud. La muestra estuvo conformada por 327 trabajadores. Para realizar el diagnóstico del clima organizacional aplicaron un cuestionario con respuestas con escala tipo Likert, de cinco puntos, mientras que para la medición de la satisfacción laboral utilizaron el cuestionario S20/23 de

Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. Respecto a los resultados del efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, encontraron que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral.

-En Mexico, el estudio realizado por Carballo A, Romeo H, Ávalos M. (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México", tuvo como objetivo conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de dicho programa. El tipo de estudio fue observacional, prospectivo de corte transversal, aplicado a 97 trabajadores. Los investigadores emplearon dos instrumentos integrados en un solo cuestionario llamado «COSL2014» el cual contenía tres aspectos: perfil sociodemográfico, clima organizacional y satisfacción laboral. Obteniendo como resultados que existía un clima organizacional favorable y se evidenció una parcial a regular satisfacción laboral en el personal.

- En Costa Rica, la investigación de Arias-Jiménez (2007) "Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004" fue del tipo cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Su objetivo fue analizar si los factores del clima organizacional, tales como la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad, influían en la satisfacción laboral del personal. Emplearon para el análisis las teorías de Maslow y de Herzberg. La muestra estuvo compuesta por 36 personas. Utilizaron como técnicas para recolección de los datos el cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación.

Se analizaron con Microsoft Excel, llegando a la conclusión de que el clima organizacional encontrado es positivo, existiendo oportunidades de mejora.

- En Honduras, la tesis de Polanco Espinoza C.A.(2014) "El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés" Tegucigalpa, tuvo como objetivo describir e identificar la relación existente el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE. El estudio fue de naturaleza descriptiva, una investigación transversal. La muestra fue de 150 docentes. Para la recolección de los datos utilizaron dos formatos, un cuestionario autosuministrado sobre la percepción del clima organizacional y un test proyectivo, basado en el Joint Descriptive Index (JDI) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). En los resultados obtuvieron que el Clima Laboral está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. Y en cuanto a la satisfacción laboral, evidenciaron que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%. El clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactores laborales (satisfacción laboral parcial) y en la satisfacción laboral total, lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio.

- En Colombia, la investigación de Wilches Rubio N.J (2018) "Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia" tuvo como objetivo identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores. La muestra fue de 40 trabajadores. Se utilizó dos instrumentos de análisis: una encuesta y una entrevista, la primera a 40 empleados con diferentes cargos variados, la segunda a algunos empleados con cargos aleatorios. Esta metodología se basó en un enfoque mixto, ya que los resultados obtenidos tenían componentes cualitativos y cuantitativos, con un alcance relacional en el que se integraron variables como: liderazgo, participación, motivación e incentivos, convivencia y relaciones. Los resultados que arrojó el instrumento fueron que en la empresa hay una percepción positiva en torno al clima organizacional, ya que se destacan elementos como el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto.

-En Chile, el estudio de Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). "Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena" tuvo como objetivo identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de una organización pública chilena. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. En los resultados encontraron que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3%.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Definición de Clima Organizacional

Existen varias definiciones planteadas por diversos autores a lo largo del tiempo, tales como:

Para Chiavenato, (1992) “El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)”.

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

Para Seisdedos, (1996) “Se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización”.

Rodríguez, (1999) expresa que “El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al

trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo”.

Dessler, (1979) “Plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo”.

En función de esta falta de consenso, Dessler, (1993) lo ubica de acuerdo al enfoque dado por los expertos del tema; siendo el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer quienes definen el clima como: “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.” Mientras que el otro enfoque es subjetivo, propuesto por Halpin y Crofts: “La opinión que el empleado se forma de la organización”.

Para Litwin y Stringer, representantes del enfoque estructural y subjetivo, el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada”. Waters, representante del enfoque de síntesis, conceptualiza el clima laboral como: “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo.”

Luc Brunet (1997) señala a los investigadores James y Jones quienes definen al “Clima organizacional desde tres puntos de vista, estos son: la medida múltiple de

atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como: Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.”

Méndez Álvarez, (2006) define el clima organizacional como “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”.

Sandoval, (2004) refiere que el clima organizacional es: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.”

Es así que de acuerdo a las definiciones planteadas, se puede definir al clima organizacional como la percepción generalizada que tienen los trabajadores acerca de su organización, respecto a las características organizacionales como estilo de liderazgo, relaciones interpersonales, política remunerativa, sistema de valores y creencias, reglamentos internos, entre otros, características que son

relativamente permanentes en el tiempo y varían entre las organizaciones e inclusive entre áreas dentro de una misma organización, pero influyen directa o indirectamente en el comportamiento de los trabajadores repercutiendo en la productividad laboral para bien o para mal.

1.2.2. Antecedentes

El concepto de clima organizacional se origina en los años 60s, donde algunos autores señalan que nace en la psicología industrial, ahora llamada psicología organizacional, la cual empezó a formarse a inicios del siglo XX, donde Kurt Lewin empieza a abordar el tema de clima organizacional a través de su trabajo Espacio Vital, definido “como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo”. Relacionado al hombre con el medio en que se desenvuelve. Lewin señala “la existencia de mente cerrada o abierta dependiendo de su relación con el medio junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. (Rodríguez, 1999). A partir de entonces, diversos autores han generado múltiples teorías, investigaciones y estudios acerca de clima organizacional.

1.2.3. Teorías sobre Clima Organizacional

Teoría de Likert (2004)

En dicha teoría, Likert plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la

percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva. Brunet, (2004) menciona que la teoría de Rensis Likert del clima organizacional o de los sistemas de organización permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

Teoría de Schein (1996)

Esta teoría, señala que el clima organizacional se entiende como característica de pensar y hacer las cosas en una organización originado por las interacciones del pasado y presente a fin de adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Esto implica identificar mecanismos de desarrollo y consolidación de una cultura organizacional como son: símbolos, lenguajes propios, rituales y sistemas de recompensas económicas y no económicas. Es decir, la expresión y actitud del trabajador con respecto a la cultura de la organización debe ser la mejor, para un buen desarrollo laboral.

Teoría de Cea, Gibert, Moltedo y Muñoz (2006)

Según esta teoría, un clima organizacional significa que las organizaciones deben preocuparse por mantener un equilibrio emocional positivo entre los empleados y la organización, y que no afecte a las actividades laborales a través del bienestar personal de los colaboradores, por lo cual es importante contar con una infraestructura atractiva y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades asignadas a cada trabajador. Por tanto, se obtiene un buen clima laboral satisfactorio y el reconocimiento oportuno por el trabajo realizado, como crecer dentro de la organización (ascensos), tener una supervisión de

apoyo, orientación; demostrando el interés de conocer el equipo de trabajo, sus inquietudes y necesidades. Además de que se les escuche y puedan aportar sugerencias tendientes al mejoramiento de la organización.

Teoría de Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet, & Van der Stuyft (2010)

Esta teoría hace ver al empleado con sus dificultades o facilidades que posee en la organización para incrementar o disminuir su productividad, es así que cuando se mide el clima organizacional se hace en base a las percepciones de los empleados, haciendo énfasis en los obstáculos que existen en la organización y cómo influyen estos en los factores internos o externos del proceso de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.

1.2.4. Tipos de Clima Organizacional

La teoría de sistemas de Likert (citado por Brunet, 1987) divide en dos tipos el clima organizacional y estos a su vez en dos subdivisiones. Brunet señala que la teoría de los sistemas de Likert es diferente a las teorías de liderazgo, ya que el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y la teoría de los sistemas busca presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

«Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador

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

en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas».

«Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista
Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado».

«Clima de tipo participativo: Sistema III –Consultivo
La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar».

«Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo
La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de

decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica».

1.2.5. Características del Clima Organizacional

En el clima organizacional se da un cambio temporal de las actitudes de los trabajadores, que podría originarse por diversos motivos tales como: incremento de sueldos, entrega de bonos, reducción de personal, desplazamientos o rotaciones, cambio de directivos, etc. Es así que se identifican ciertas características que predominan en él.

Silva, (1996) anota las siguientes características del clima organizacional:

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

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

- «Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos».

1.2.6. Dimensiones del Clima Organizacional

Son aquellas características o factores medibles que influyen en el comportamiento de los trabajadores. Diversos autores han hecho clasificaciones de las dimensiones de clima laboral, siendo algunas de ellas las siguientes:

Rodríguez, (1999) señala que “El clima de una organización es un complejo en el que intervienen múltiples variables, tales como el contexto social en el que se ubica la organización, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal de la organización, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura informal, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores y sus normas, las percepciones que los miembros de los

distintos grupos tienen entre sí y con respecto a los miembros de otros sectores formales o grupos informales existentes, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos, los estilos de autoridad y liderazgo, etc”.

Likert, (citado por Brunet, 2004) manifiesta que el clima se puede medir en base a ocho dimensiones:

«1. Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

2. Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

3. Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

4. Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

6. Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

7. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación así como la formación deseada».

Las dimensiones o factores del clima laboral considerados por Palma, S (2009) son:

- «1. Autorrealización: Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
2. Involucramiento laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
3. Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
4. Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
5. Condiciones laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas».

Brunet, (1987) muestra el cuestionario de Pritchard y Karasick que contiene 11 dimensiones:

- «1. Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
2. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

3. Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
4. Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
5. Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
6. Rendimiento. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
7. Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
8. Estatus. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
9. Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
10. Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
11. Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo».

Rodríguez, (1999) también muestra el cuestionario de Litwin y Stringer, que abarca seis dimensiones:

- «1. Estructura organizacional: Reglamentos, deberes y normas que la organización establece, según son percibidas por sus miembros.
2. Remuneraciones: Nivel de aceptación de los sistemas de recompensas existentes y reconocimiento de la relación existente entre tarea y remuneración.
3. Responsabilidad: Grado en que la organización es percibida como otorgando responsabilidad y autonomía a sus miembros.
4. Riesgos y toma de decisiones: Grado en que las diferentes situaciones laborales ofrecen la posibilidad de asumir riesgos y adoptar decisiones.
5. Apoyo: Percepciones que tienen los miembros de la organización de sentirse apoyados por su grupo de trabajo.
6. Conflicto: Nivel de tolerancia al conflicto que puede tener un miembro de la organización».

Campbell, (citado por Silva, 1996) menciona que un cuestionario de clima debe tener dos dimensiones básicas:

- «1. Autonomía individual: Se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
2. Grado de estructura del puesto: Apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal».

1.2.7. Diagnóstico organizacional

En la actualidad, el ambiente externo exige a las organizaciones ser competitivas, por lo cual resulta indispensable establecer medidas que les permitan mejorar los productos o servicios que brindan. Debiendo empezar por verificar y mejorar

internamente sus procesos laborales, haciendo hincapié en el recurso humano, pues el éxito que una organización tenga a nivel interno se verá reflejado externamente, por ello es necesario hacer un diagnóstico organizacional.

Valdez Rivera, (1998) señala que el término “diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección; por otro lado es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales”.

Asimismo, Rodríguez, (1999) lo define como “El proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, o como un proceso de evaluación focalizado en un conjunto de variables que tienen relevancia central para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional”.

Hellriegel, (2004) conceptualiza el diagnóstico organizacional como “El proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y áreas de posible mejora. Para mejorar algo primero debemos medirlo. El realizar un diagnóstico de clima organizacional nos permitirá conocer cómo se encuentra la organización de acuerdo a diversas dimensiones, una vez que tengamos un panorama de la situación actual podremos tomar medidas que nos permitan mejorar el ambiente en el que se desarrollan los empleados”.

1.2.8. Satisfacción laboral

Gorden, J. (2000), señala que la satisfacción “Son los sentimientos hacia la organización que se manifiestan mediante el orgullo de pertenecer a ella, la identificación con sus objetivos y sus productos y con la complacencia por la contraprestación y el tratamiento recibido. Esta variable contempla 7 componentes: Orgullo-Identidad, Reconocimiento, Remuneración, Integración, Calidad Laboral, Desarrollo y Ambiente Interno”.

Para Muchinsky (2000) “La satisfacción laboral es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”. Bravo (2002), define que es “Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”.

Reitz (1977), citado por Arellano (2005), señala que “Si el empleado no logra satisfacción con el trabajo, habrá consecuencias negativas de su comportamiento, como ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía, por mencionar. En cambio, si se mantiene satisfecho, se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones. Sin embargo su satisfacción está determinada por sus características personales y el trabajo mismo”.

Para Salinas (1994), “La satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño, y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables y desfavorables del trabajador”.

Navarro (2008) señala que “La división más simple de la satisfacción laboral es la que distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés,

autonomía, posibilidad de aprender, etc). Por su parte, la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento)”.

Por su lado, Palma, S. (2006) define que la “Satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados como significación de la tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos que faciliten su desempeño laboral”.

Mientras que Herzberg, F. (1966) señala que “Las necesidades de superación y la de realizar un trabajo que se valora, constituyen la mayor fuente de satisfacción laboral, reportando también que las relaciones interpersonales en el trabajo y la oportunidad que éste brinda para progresar, los que componen los factores motivacionales de la teoría de Herzberg, fueron consideradas más importantes que el dinero”.

Es decir, la satisfacción laboral es el placer o agrado que siente un trabajador de ser parte de una organización para la que se desempeña y que a través de su esfuerzo ayuda en la consecución de objetivos.

1.2.9. Teorías sobre Satisfacción laboral

Teoría de la discrepancia (Locke, 1968)

Esta teoría señala que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Mientras que, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o

negativo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. Es así que tiene un carácter dinámico ya que los valores varían en cada persona así como la jerarquía de cada uno de ellos.

Teoría de los eventos situacionales (Quarstein, McAfee, & Glassman, 1992)

Esta teoría establece que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Pudiendo estos ser positivos o negativos. Siendo que algunas personas se comportan de manera favorable y otros de manera no favorable de acuerdo a la satisfacción que encuentren en dicha situación o evento.

Teoría del Ajuste en el trabajo (Dawes, 1994)

Esta teoría describe que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, sea percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual manera, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y

autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son considerados como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en éste y reciba los reconocimientos esperados.

Teoría de Higiene-Motivacional (Herzberg, 1968)

Esta teoría que comprende dos factores: motivación-higiene. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (Hodgetts y Altman, 1997). Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo. Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes (Robbins, 1999).

1.2.10. Factores que determinan la Satisfacción Laboral

Palma, S. (1999) asocia siete factores a la satisfacción laboral, los cuales se detallan:

«Factor I - Condiciones físicas y/o materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II - Beneficios laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III - Políticas administrativas: El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV - Relaciones sociales: El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V - Desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI - Desempeño de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Factor VII - Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas».

1.2.11. Información de la organización

El Ministerio Público «es un organismo autónomo del Estado y tiene como funciones principales la defensa de la legalidad, de los derechos ciudadanos y de los intereses públicos; la representación de la sociedad en juicio, para los efectos de defender a la familia, a los menores e incapaces y el interés social, así como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil. También vela por la prevención del delito dentro de las limitaciones que resultan de la ley y por la independencia de los órganos judiciales y la recta administración de justicia y las demás que le señalan la Constitución Política del Perú y el ordenamiento jurídico de la Nación». (portal web mpfn)

La historia del Ministerio Público data al llegar a la mitad de 1979; su sede se encuentra en la capital del país Lima, teniendo como actual Fiscal de la Nación a la Dra. Zoraida Ávalos Rivera.

Funcionalmente el Ministerio Público se divide en tres sistemas: Sistema Fiscal, Sistema Médico-Legal y Sistema Administrativo.

A nivel nacional el Ministerio Público cuenta con 34 Distritos Fiscales, quienes ejercen sus funciones de manera descentralizada en diversos departamentos del país, estando entre ellos el Distrito Fiscal de Lambayeque, el que a su vez abarca diferentes distritos del mismo departamento y también otras jurisdicciones, como son La Victoria, Motupe, Olmos, Cayaltí, Lambayeque, José Leonardo Ortiz, Jaén, San Ignacio, Cutervo, y teniendo como sede principal de funcionamiento la sede central ubicada en la ciudad de Chiclayo, que es en donde se aplicó el presente estudio.

1.3. Definición de términos básicos

-Clima organizacional: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” Sandoval (2.004)

-Satisfacción laboral: Es el nivel de conformidad, que un empleado presenta en relación a su trabajo, es decir, a la actividad en sí que realiza, y al entorno que rodea al mismo. “Es un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Locke (1976)

-Cultura Organizacional: “Es el sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad y que guía y orienta la conducta de sus miembros”. Chiavenato (2006)

-Motivación: Se puede definir como la voluntad que tienen las personas para actuar de determinada manera, movidos por un incentivo. “Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual”. (Robbins, 1999: 123)

-Compromiso organizacional: “Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea”. (Robbins, 2009: 79)

-Servidor Público: “Todo funcionario, servidor o empleado de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos, sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado”. (Artº4 Ley 27815)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

El clima organizacional influye de manera directa y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.

2.1.2. Hipótesis Específicas

H1. Existe un clima organizacional desfavorable en la institución.

H2. Existe una alta insatisfacción laboral en los trabajadores administrativos.

H3. Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos.

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variables

Variable Independiente: Clima laboral

Palma, S. (2004) "El clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea".

Los indicadores presentados por la autora mencionada son los siguientes: “Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales”.

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

Palma, S. (1999) “Satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados como posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que recibe, significación, tarea y condición de trabajo que faciliten su desempeño laboral”.

Los indicadores asumidos por la referida autora son los siguientes: “Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad”.

2.2.2. Operacionalización de variables

En el anexo 02 se detallan las variables, definición operacional, dimensiones, indicadores y los instrumentos utilizados en el presente estudio.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es descriptivo y correlacional.

Según conceptos de Bernal, C. (2010). “Es descriptivo porque describe las características de los elementos que intervienen y recoge información con la finalidad de medir las variables”. “Es correlacional, porque asocia la información recogida entre las variables dentro de un contexto determinando”.

Según Hernández y Sampieri y otros (1994). “Es descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio”.

“Es correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación”.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental- transversal.

Según definiciones de Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991):

“La investigación no experimental, es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre

otras variables. En la investigación no experimental se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

“Los diseños de investigación transeccional o transversal son los que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Se ha considerado como unidad de análisis a 185 trabajadores administrativos que laboran en la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, lo que incluye los diversos cargos existentes tales como: Asistente Administrativo, Asistente en Función Fiscal, Analista, Auxiliar Administrativo, Operador Administrativo, Jefe de Área, Gerente, Abogado, Técnico en Abogacía, Psicólogo, Apoyo Administrativo, Asistente Social, Conductor y Notificador, pertenecientes a los tres regímenes laborales de los D.L 728, 1057 y 276.

3.2.2. Muestra

Se utilizó el método de muestreo probabilístico, del tipo aleatorio simple.

La fórmula aplicada para el cálculo de la muestra, conociendo el tamaño de la población, es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Datos:

N = tamaño de la población. Margen de Seguridad = 95%

Z = nivel de confianza asumamos que puede ser próxima=5%;

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada= 0.5%

q = probabilidad de fracaso= 0.5%

d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 5%

Se desconoce la proporción esperada, entonces se utilizará criterio conservador (p = q = 0.5), lo cual maximiza el tamaño de muestra de la siguiente manera:

- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1 – 0.5 = 0.5)

Según diferentes seguridades, el coeficiente de Zx varía así:

Zx	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

Reemplazando:

$$n = \frac{185 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (185 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{176.67}{0.46 + 0.9604} \quad n = \frac{176.67}{1.42}$$

$$n = 124.42 = 124.$$

DATOS GENERALES DE ENCUESTADOS

Tabla 1
Encuestados según grupo ocupacional

Grupo ocupacional	N°	%
Funcionarios	5	4.0%
Administrativos	119	96.0%
Total	124	100.0%

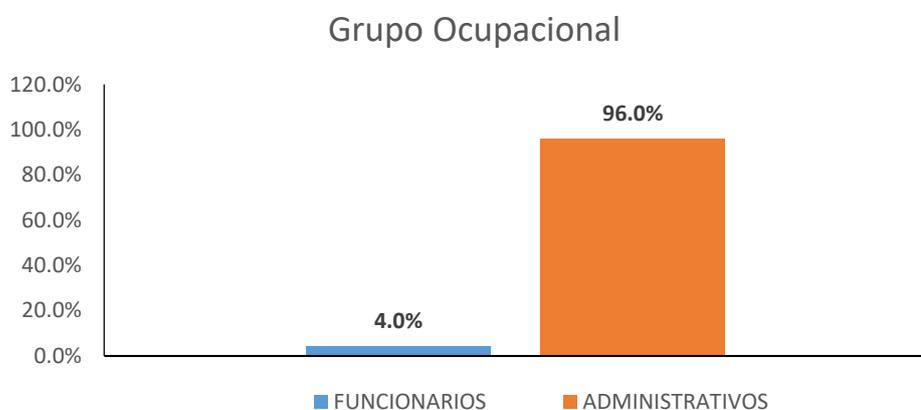


Figura 1. Porcentaje de Encuestados según Grupo Ocupacional

Interpretación:

El 96% de los encuestados son administrativos y sólo el 4% han sido funcionarios.

Tabla 2
Encuestados según Modalidad de contratación

Modalidad de Contratación	N°	%
D.L 728	93	75.0
D.L 276	9	7.3
D.L 1057	22	17.7
Total	124	100.0

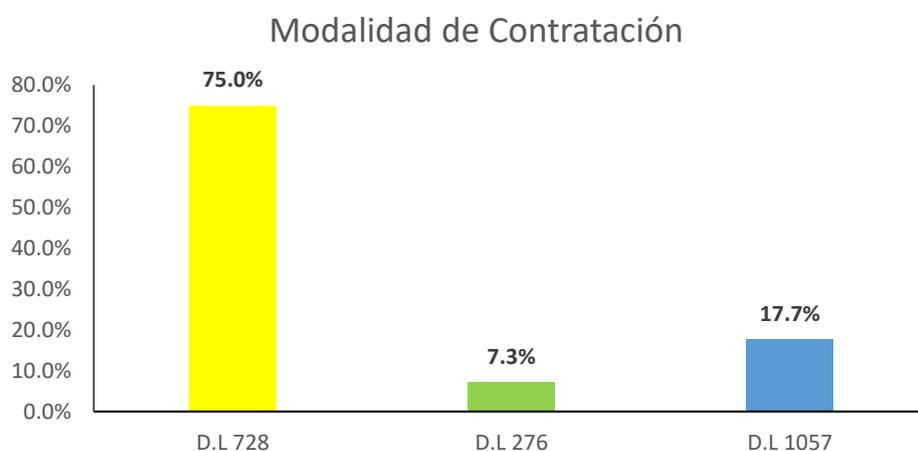


Figura 2. Porcentaje de encuestados según Modalidad de Contratación

Interpretación:

La mayoría del personal encuestado está contratado bajo el D.L 728, seguido del 17.7% que se encuentra en el D.L. 1057 y un 7.3% bajo el D.L 276.

Tabla 3
Encuestados según antigüedad laboral o tiempo de servicio

Antigüedad Laboral	N°	%
0 a 5 años	31	25.0
Entre 6 a 10 años	50	40.3
Entre 11 a 15 años	25	20.2
Entre 16 a 20 años	6	4.8
Más de 20 años	12	9.7
Total	124	100.0

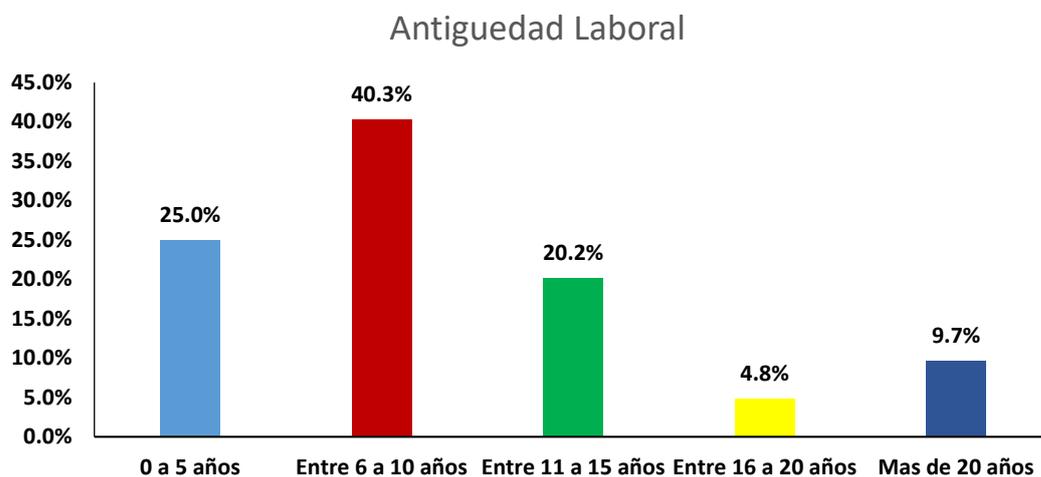


Figura 3. Porcentaje de encuestados según Antigüedad Laboral

Interpretación:

El 40.3% del personal tiene entre 6 a 10 años de tiempo de servicio en la institución, seguido del 25% que tiene menos de 5 años y solamente el 4.8% tiene una antigüedad laboral entre 16 a 20 años.

Tabla 4
Encuestados según género

Género	N°	%
Masculino	72	58.1
Femenino	52	41.9
Total	124	100.0

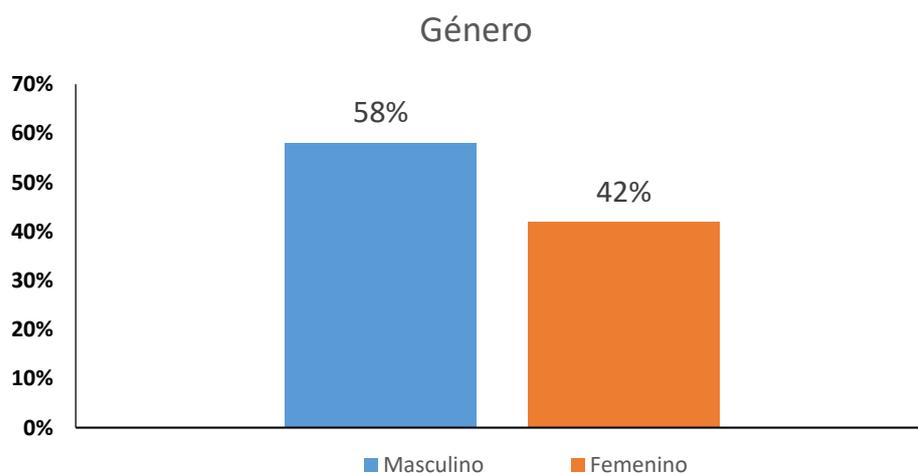


Figura 4. Porcentaje de encuestados según Género

Interpretación:

En la institución más de la mitad de colaboradores administrativos encuestados son varones.

Tabla 5
Encuestados según edad

Edad	N°	%
18 a 25 años	7	5.6
26 a 35 años	36	29.0
36 a 50 años	56	45.2
51 años a más	25	20.2
Total	124	100.0

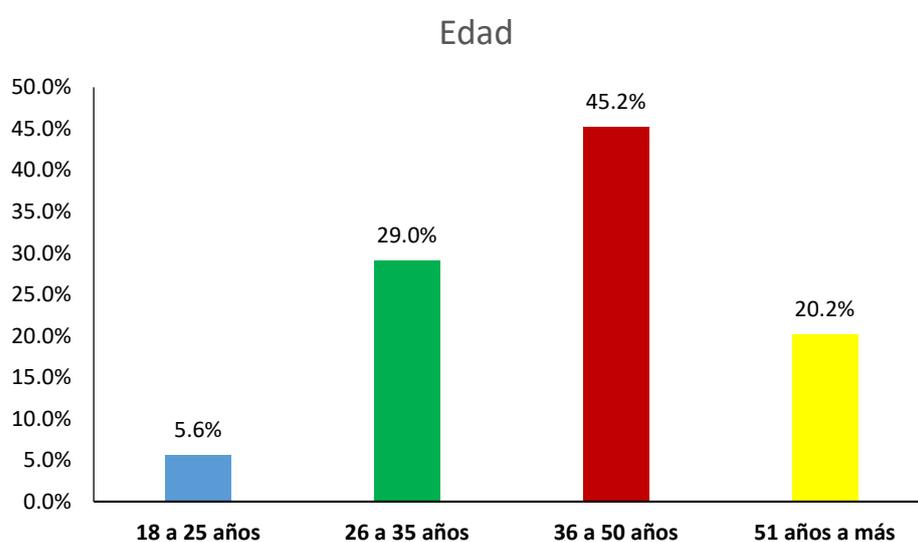


Figura 5. Porcentaje de encuestados según edad

Interpretación:

El 45.2% del personal administrativo encuestado tiene entre 36 a 50 años de edad, seguida del 29% que tiene entre 26 a 35 años y sólo el 5.6% tiene entre 18 a 25 años.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, habiéndose aplicado dos cuestionarios, uno acerca de clima laboral y el otro sobre satisfacción laboral, ambos elaborados por la Psicóloga peruana Sonia Palma Carrillo, siendo los siguientes:

Escala de Clima Laboral (CL-SPC) (1999): Es un cuestionario tipo Escala de Lickert conteniendo 50 frases, cuyas opciones de respuestas tienen las siguientes categorías: Todo o siempre (5 puntos), Mucho (4 puntos), Regular o algo (3 puntos), Poco (2 puntos), Ninguno o nunca (1 punto). Dicha escala tiene por finalidad medir cinco dimensiones, las cuales son: “Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales”.

Para su elaboración, la autora aplicó la escala a un total de 1323 trabajadores de Lima Metropolitana reportando una confiabilidad interna a través de los métodos de análisis de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman con puntuaciones de .97 y .90, respectivamente; mientras que su validez fue obtenida a partir del análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes con posterior análisis exploratorio y rotación con el método de varimax, reportó correlaciones positivas y significativas entre las cinco dimensiones del clima laboral (Palma, 2000).

Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC): Es un cuestionario tipo Escala de Lickert conteniendo 36 enunciados, cuyas alternativas de respuestas son: Totalmente de Acuerdo (5 puntos), De acuerdo (4 puntos), Indeciso (3 puntos), En desacuerdo (2 puntos), Totalmente desacuerdo (1 punto). Este cuestionario mide

los siguientes siete factores: “Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones interpersonales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas, Relación con la autoridad”.

Para la elaboración de la escala, la autora trabajó con una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana. El análisis psicométrico confirmó la validez y confiabilidad del instrumento. La escala general de Satisfacción Laboral obtuvo una confiabilidad con un Alfa de Cronbach (α) de .68.; y se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba, esta última correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores ($p < .05$).

Finalmente, para el presente estudio a fin de registrar los datos principales de los participantes, se aplicó en la página previa a los dos cuestionarios, cinco preguntas sobre datos generales tales como: grupo ocupacional, modalidad de contratación, antigüedad laboral, género y edad.

3.4. Procedimiento

Se solicitó a la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lambayeque, órgano de máxima jerarquía en la institución objeto del estudio, la autorización para la aplicación del estudio dentro de las instalaciones del Ministerio Público de la sede central- Chiclayo, quien después de haber dado su aprobación, se procedió a la aplicación de las encuestas a los trabajadores administrativos dentro del horario laboral y en su lugar de trabajo.

3.5. Técnicas de procesamiento de la información

Se trabajó con el programa Excel para el ordenamiento de los datos y posteriormente se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24, mediante el cual se procesó los datos y se obtuvo los resultados generados en tablas y gráficos.

3.6. Aspectos éticos

Se precisó en la solicitud presentada ante la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lambayeque, que los resultados de la aplicación del estudio serían confidenciales, es decir no serían transmitidos fuera del ámbito del procedimiento y sólo serían utilizados con motivo de exposición académica universitaria para los fines de la presente investigación.

Asimismo, se guardó la confidencialidad y reserva de los trabajadores participantes así como también de los resultados obtenidos, lo cual se precisó en las indicaciones de las encuestas aplicadas.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Análisis de Fiabilidad del Instrumento

Tabla 6
Análisis de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	86

Tabla
Estadísticas de fiabilidad por dimensiones

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Condiciones Físicas y Materiales	,957	5
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,998	4
Políticas Administrativas	,995	5
Relaciones Interpersonales	,976	4
Desarrollo Personal	,970	6
Desempeño de Tareas	,958	6
Relación con autoridad	,955	6
Satisfacción Laboral	,959	36
Autorrealización	,986	10
Involucramiento Laboral	,978	10
Supervisión	,977	10
Comunicación	,986	10
Condiciones Laborales	,987	10
Clima Laboral	,987	50
Confiabilidad Global	,985	86

Interpretación:

El resultado del alfa de Cronbach es de ,985, valor cercano a 1, esto significa que el instrumento es confiable.

Resultados de la Satisfacción Laboral

- **Factor: Condiciones físicas y/o materiales**

Tabla 7

Nivel de satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	10	8,1	8,1	8,1
	Poca Insatisfacción	29	23,4	23,4	31,5
	Regular Satisfacción	14	11,3	11,3	42,7
	Poca Satisfacción	57	46,0	46,0	88,7
	Alta Satisfacción	14	11,3	11,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Existe un alto porcentaje de colaboradores administrativos que se encuentran pocos satisfechos (46%) con las condiciones físicas y materiales de la institución, asimismo el 23,4% se encuentran pocos insatisfechos.

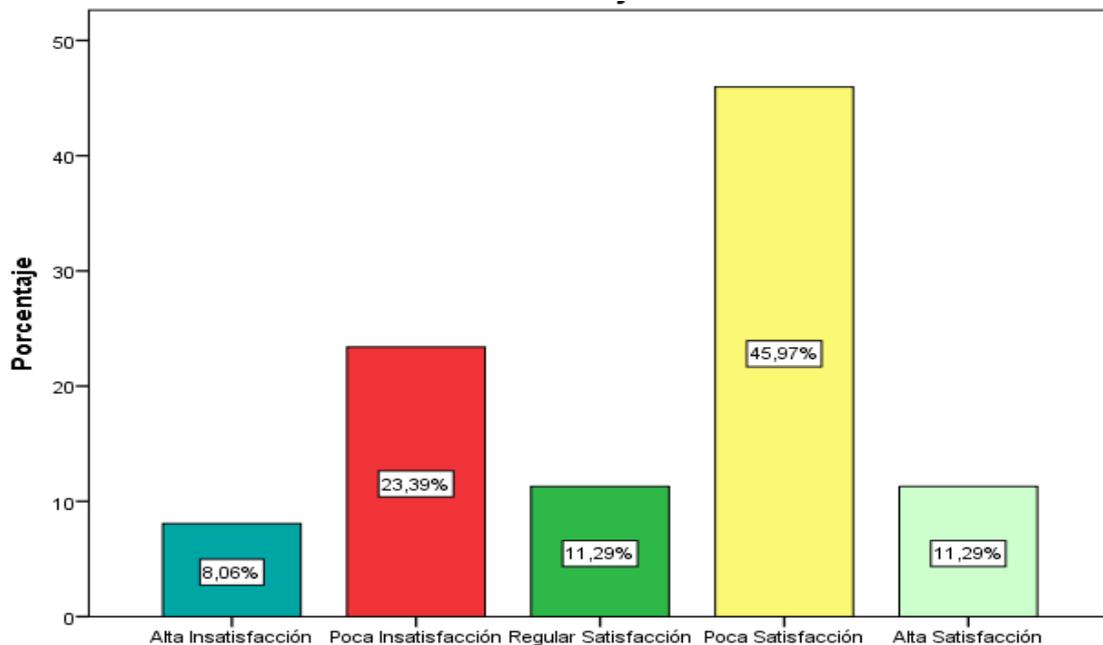


Figura 6. Porcentaje de satisfacción respecto a las condiciones físicas y/o materiales

- **Factor: Beneficios Laborales y/o remunerativos**

Tabla 8
Nivel de satisfacción con los Beneficios laborales y/o remunerativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	42	33,9	33,9	33,9
	Poca Insatisfacción	38	30,6	30,6	64,5
	Regular Satisfacción	14	11,3	11,3	75,8
	Poca Satisfacción	20	16,1	16,1	91,9
	Alta Satisfacción	10	8,1	8,1	100,0
Total		124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

El Personal administrativo se encuentra altamente insatisfecho (33.9%) respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos que les ofrece la institución, también se encuentra un 30,6% que se encuentran pocos insatisfechos.

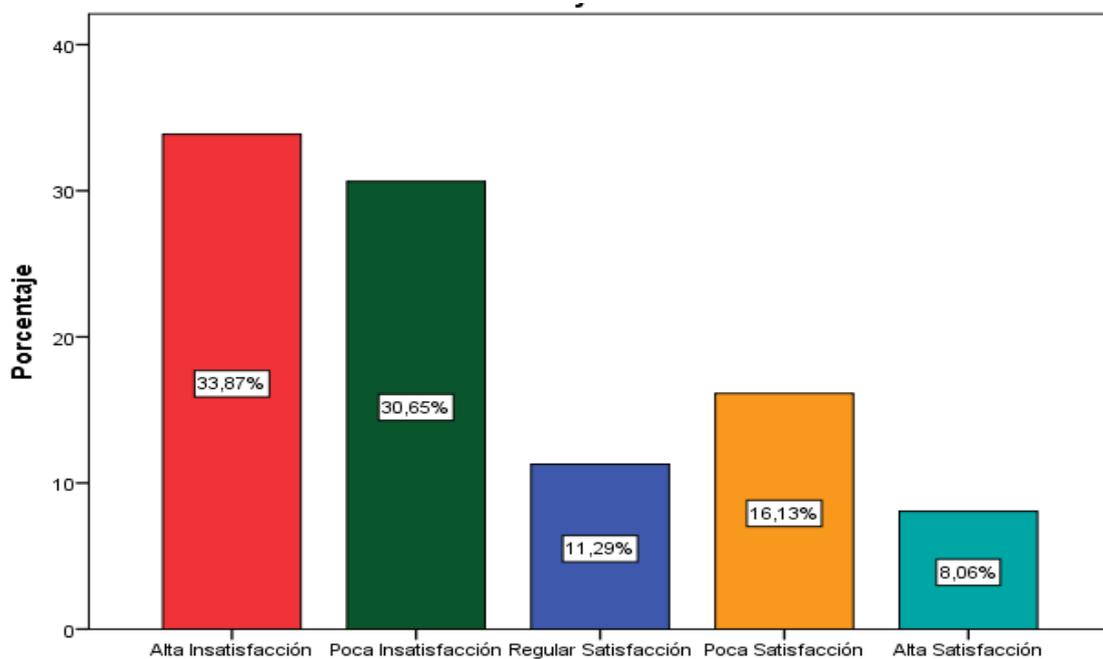


Figura 7. Porcentaje de satisfacción respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos

- **Factor: Políticas Administrativas**

Tabla 9
Nivel de satisfacción con las políticas administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	21	16,9	16,9	16,9
	Poca Insatisfacción	45	36,3	36,3	53,2
	Regular Satisfacción	28	22,6	22,6	75,8
	Poca Satisfacción	23	18,5	18,5	94,4
	Alta Satisfacción	7	5,6	5,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Existe poca insatisfacción (36.3%) respecto a las políticas administrativas de la institución, asimismo el 22,6% se encuentra con una satisfacción regular.

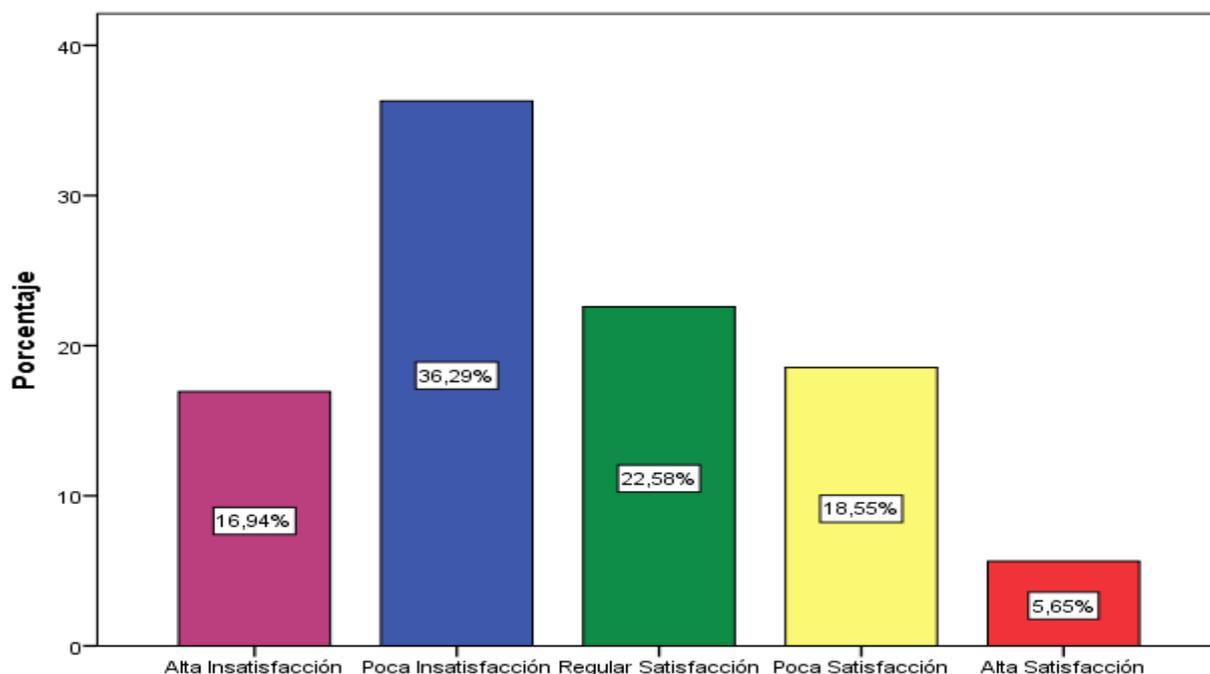


Figura 8. Porcentaje de satisfacción con las políticas administrativas

- **Factor: Relaciones Sociales**

Tabla 10
Nivel de satisfacción con las relaciones sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	39	31,5	31,5	31,5
	Poca Insatisfacción	22	17,7	17,7	49,2
	Regular Satisfacción	25	20,2	20,2	69,4
	Poca Satisfacción	30	24,2	24,2	93,5
	Alta Satisfacción	8	6,5	6,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

El Personal administrativo se encuentra altamente insatisfecho (31.5%) respecto a las relaciones interpersonales que existe entre todo el personal, seguido de un 24,2% que señala estar pocos satisfechos.

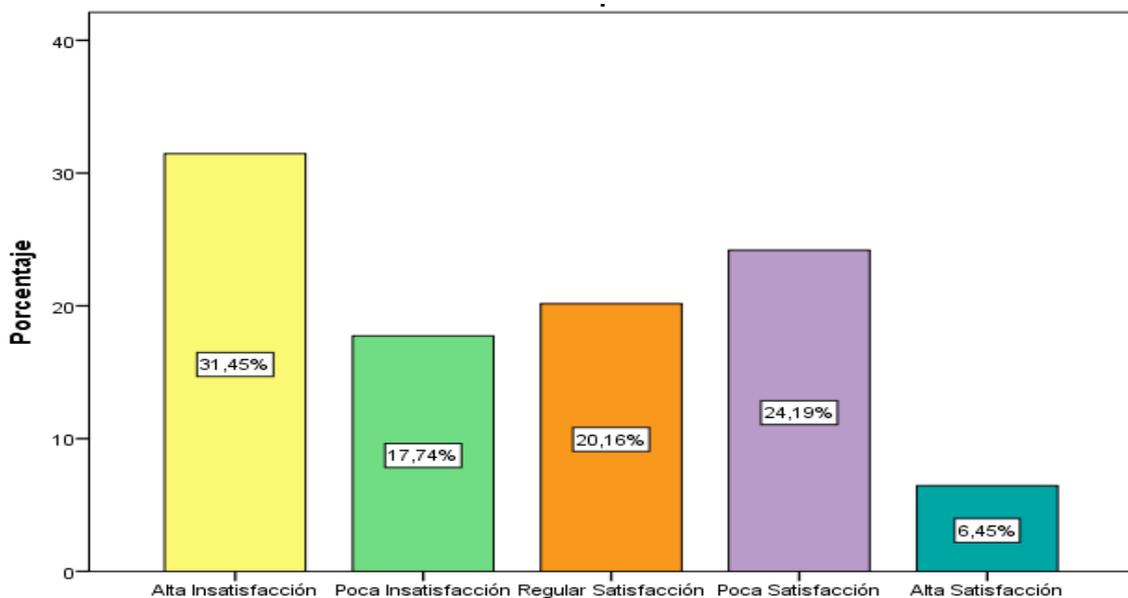


Figura 9. Porcentaje de satisfacción con las relaciones sociales

- **Factor: Desarrollo Personal**

Tabla 11
Nivel de satisfacción con el Desarrollo Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	29	23,4	23,4	23,4
	Poca Insatisfacción	38	30,6	30,6	54,0
	Regular Satisfacción	24	19,4	19,4	73,4
	Poca Satisfacción	30	24,2	24,2	97,6
	Alta Satisfacción	3	2,4	2,4	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Los colaboradores administrativos señalan estar poco insatisfechos (30.6%) respecto al desarrollo personal que ofrece la institución y sólo el 24,2% señala estar poco satisfechos.

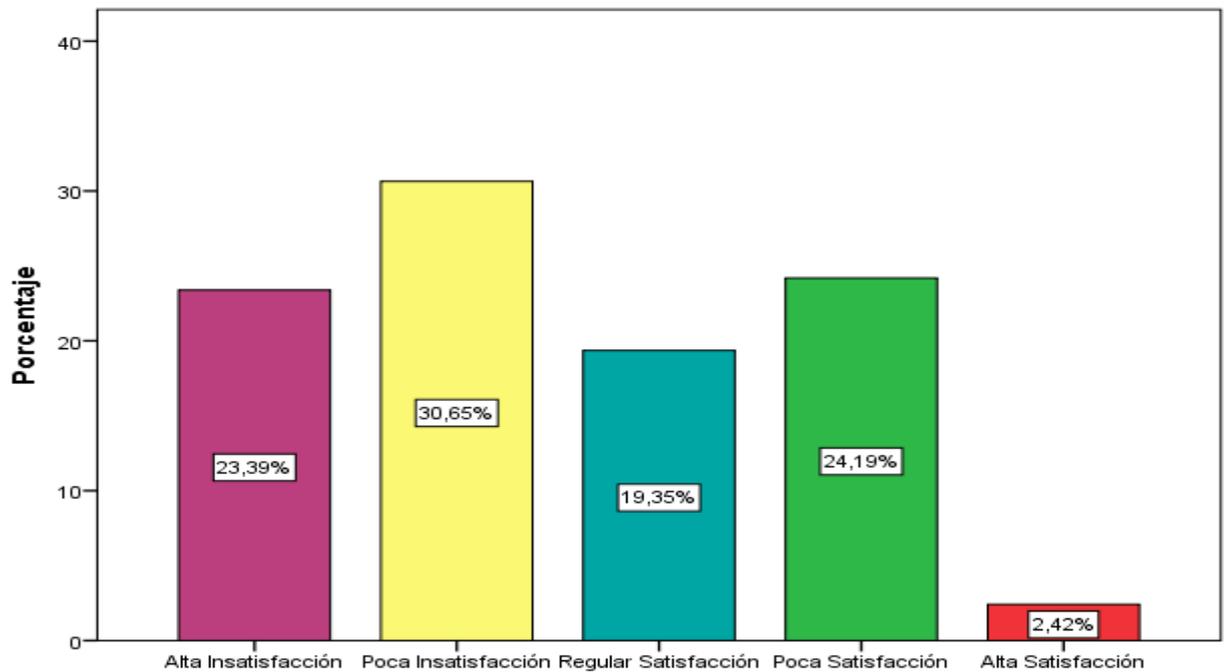


Figura 10. Porcentaje de satisfacción con el desarrollo personal

- **Factor: Desempeño de Tareas**

Tabla 12
Nivel de satisfacción con el desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	21	16,9	16,9	16,9
	Poca Insatisfacción	13	10,5	10,5	27,4
	Regular Satisfacción	46	37,1	37,1	64,5
	Poca Satisfacción	31	25,0	25,0	89,5
	Alta Satisfacción	13	10,5	10,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

El 37,1% de los colaboradores administrativos indican estar regularmente satisfechos respecto al desempeño de tareas que se asignan y se desarrollan en la institución y el 25% se encuentra poco satisfecho.

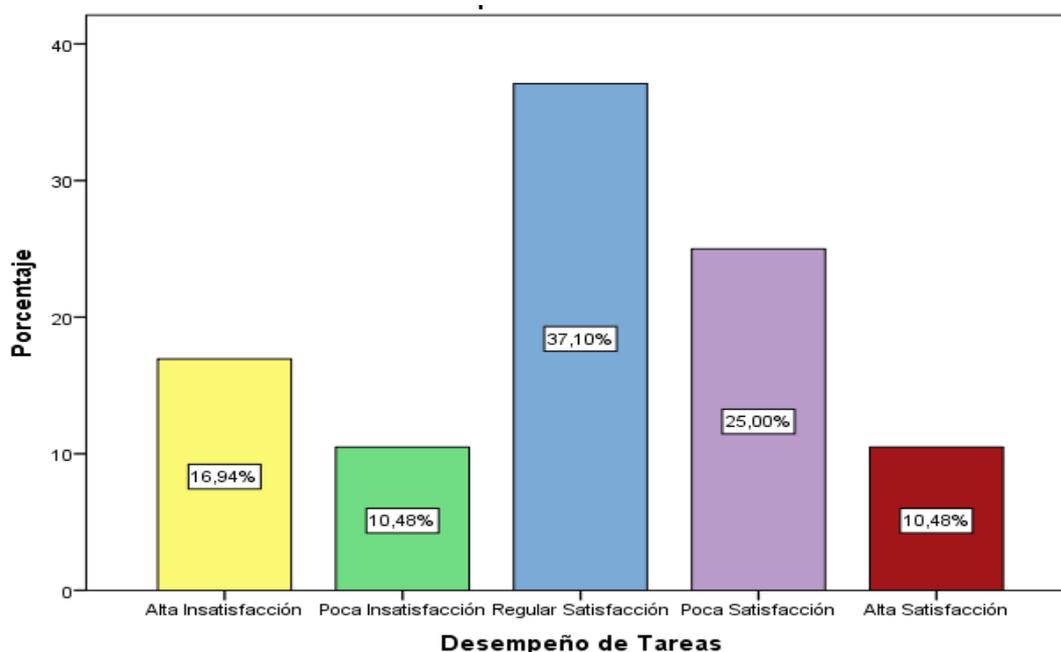


Figura 11. Porcentaje de satisfacción con el desempeño de tareas

- **Factor: Relación con autoridad**

Tabla 13
Nivel de satisfacción con la relación con la autoridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alta Insatisfacción	35	28,2	28,2	28,2
Poca Insatisfacción	40	32,3	32,3	60,5
Regular Satisfacción	18	14,5	14,5	75,0
Poca Satisfacción	23	18,5	18,5	93,5
Alta Satisfacción	8	6,5	6,5	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Existe poca insatisfacción (32.3%) respecto a la relación entre el personal administrativo y sus jefes inmediatos o superiores, asimismo el 28,2% del personal se encuentra altamente insatisfecho.

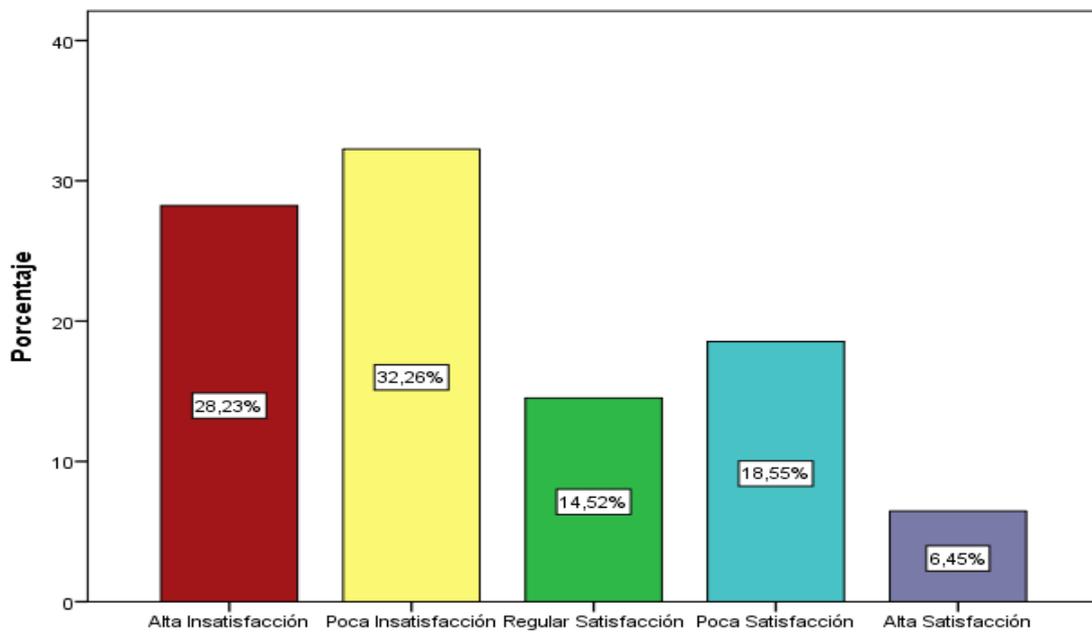


Figura 12. Porcentaje de satisfacción con la relación con la autoridad

- **Satisfacción Laboral General**

Tabla 14
Nivel de satisfacción Laboral del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta Insatisfacción	27	21,8	21,8	21,8
	Poca Insatisfacción	42	33,9	33,9	55,6
	Regular Satisfacción	18	14,5	14,5	70,2
	Poca Satisfacción	25	20,2	20,2	90,3
	Alta Satisfacción	12	9,7	9,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

En general, los colaboradores se encuentran insatisfechos con la institución en un 55.6%, dado que el 21,8% están altamente insatisfechos y el 33,9% se encuentran pocos insatisfechos.

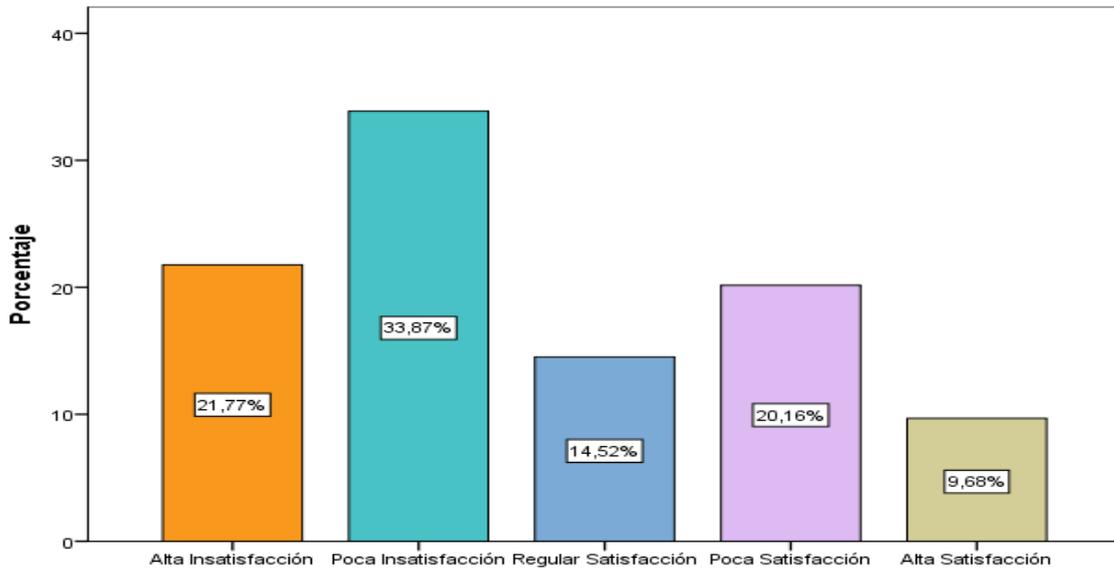


Figura 13. Porcentaje de satisfacción Laboral del personal administrativo

Resultados del clima laboral

- **Factor: Autorrealización**

Tabla 15
Opinión respecto a la Autorrealización del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	36	29,0	29,0	29,0
	Desfavorable	39	31,5	31,5	60,5
	Media	20	16,1	16,1	76,6
	Favorable	24	19,4	19,4	96,0
	Muy Favorable	5	4,0	4,0	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Existe una opinión desfavorable (31.5%) respecto a la autorrealización del personal administrativo de la institución, seguida de una opinión muy desfavorable con un 29%.

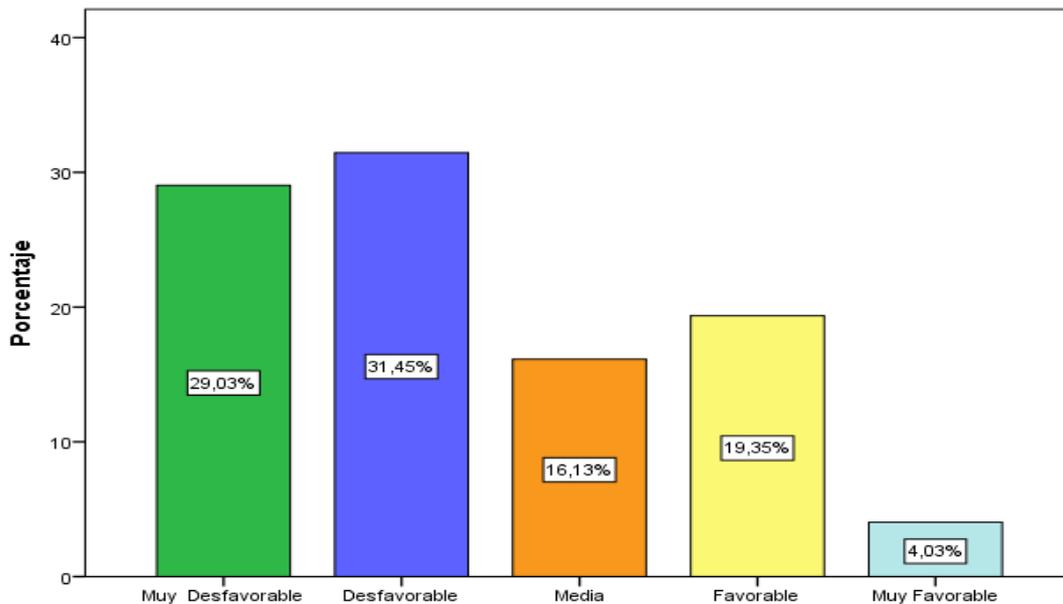


Figura 14. Opinión en porcentajes sobre la autorrealización del personal administrativo

- **Factor: Involucramiento Laboral**

Tabla 16
Opinión respecto al Involucramiento Laboral del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	27	21,8	21,8	21,8
	Desfavorable	48	38,7	38,7	60,5
	Media	3	2,4	2,4	62,9
	Favorable	38	30,6	30,6	93,5
	Muy Favorable	8	6,5	6,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

El 38,7% del personal tiene opinión desfavorable respecto al involucramiento laboral y sólo el 30,6% tiene una opinión favorable.

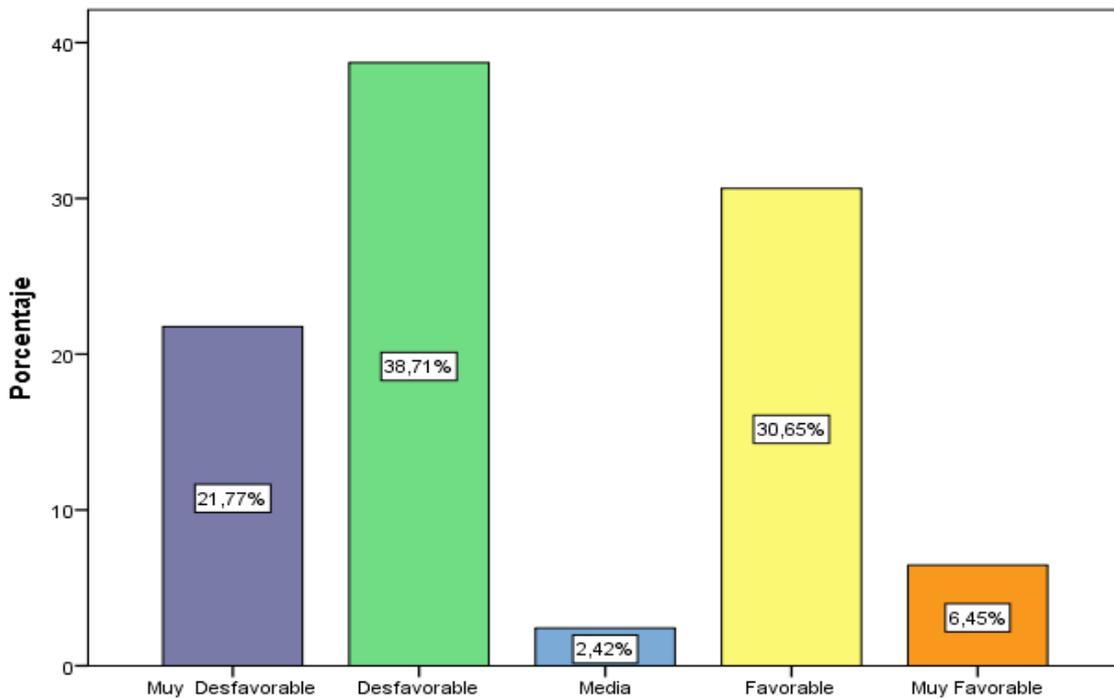


Figura 15. Opinión en porcentajes sobre el involucramiento laboral del personal administrativo

- **Factor: Supervisión**

Tabla 17
Opinión respecto a la supervisión del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	23	18,5	18,5	18,5
	Desfavorable	50	40,3	40,3	58,9
	Media	14	11,3	11,3	70,2
	Favorable	30	24,2	24,2	94,4
	Muy Favorable	7	5,6	5,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

El personal administrativo tiene una opinión desfavorable (40.3%) respecto a la supervisión y el 24,2% opina de manera favorable.

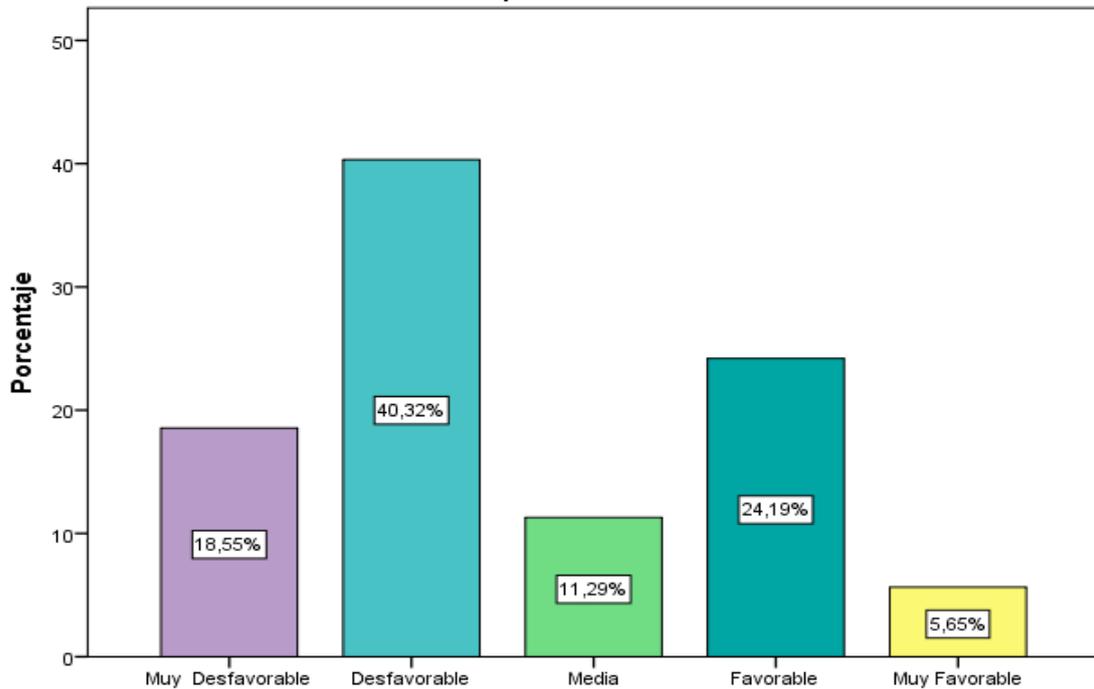


Figura 16. Opinión en porcentajes sobre la supervisión del personal administrativo

- **Factor: Comunicación**

Tabla 18
Opinión respecto a la comunicación del personal administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	35	28,2	28,2	28,2
	Desfavorable	37	29,8	29,8	58,1
	Media	13	10,5	10,5	68,5
	Favorable	34	27,4	27,4	96,0
	Muy Favorable	5	4,0	4,0	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Respecto a la comunicación, el personal administrativo señala que es desfavorable (29.8%) y muy desfavorable y sólo el 27,4% indica que es favorable.

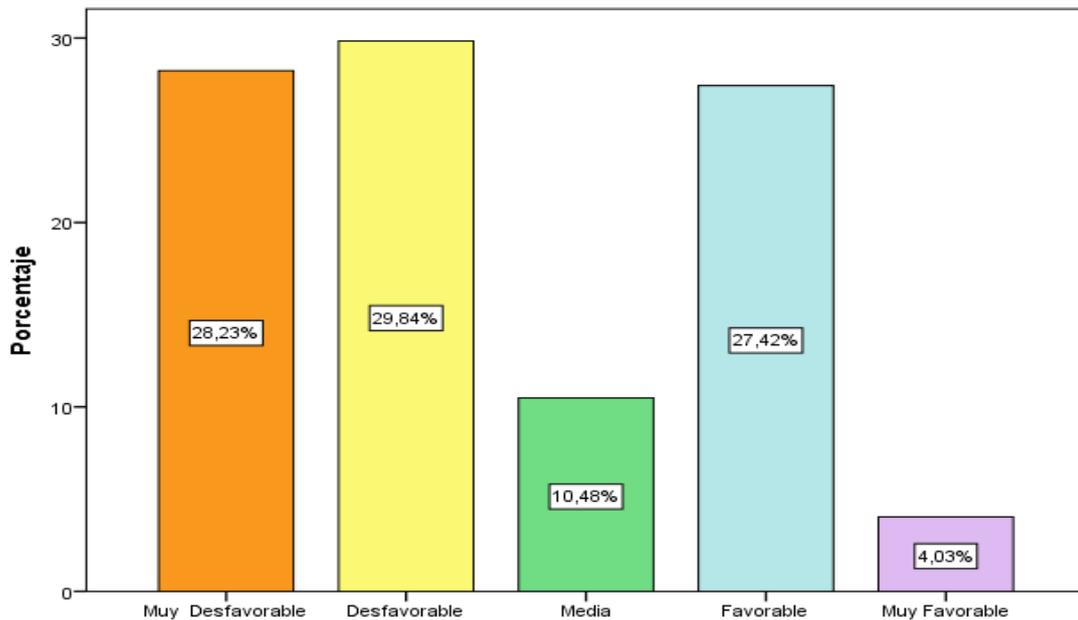


Figura 17. Opinión en porcentaje sobre la comunicación entre el personal administrativo

- **Factor: Condiciones Laborales**

Tabla 19
Opinión respecto a las condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	21	16,9	16,9	16,9
	Desfavorable	54	43,5	43,5	60,5
	Media	4	3,2	3,2	63,7
	Favorable	35	28,2	28,2	91,9
	Muy Favorable	10	8,1	8,1	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Respecto a las condiciones laborales, el personal administrativo señala que es desfavorable (43.5%), mientras que el 28,2% indica que es favorable.

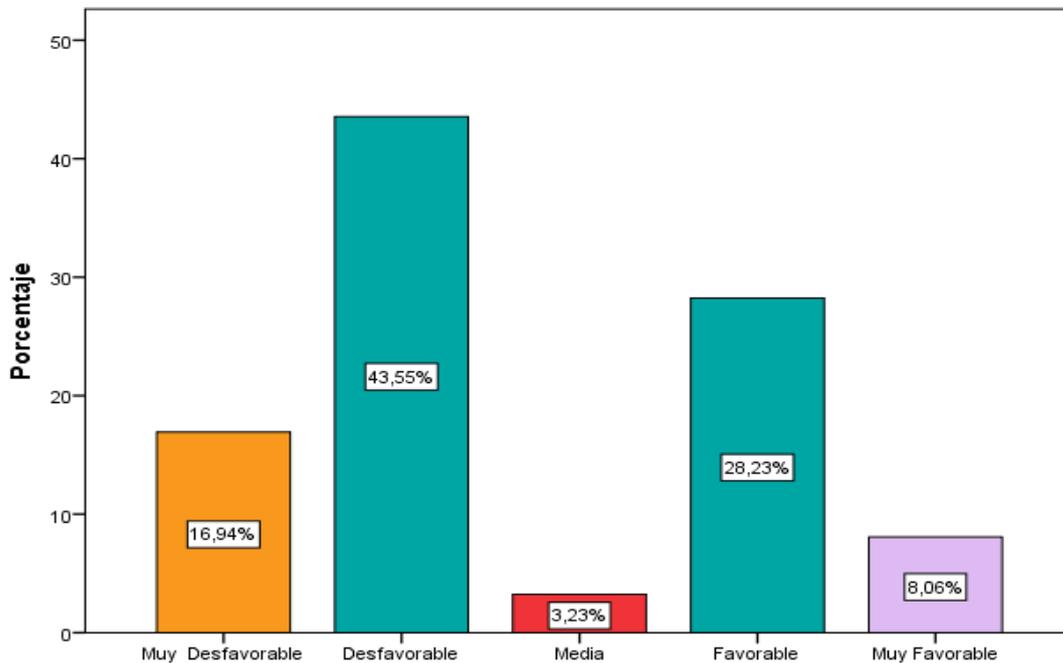


Figura 18. Opinión en porcentajes sobre las condiciones laborales

- **Clima Laboral en la Institución**

Tabla 20

Clima laboral de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Desfavorable	22	17,7	17,7	17,7
	Desfavorable	43	34,7	34,7	52,4
	Media	25	20,2	20,2	72,6
	Favorable	20	16,1	16,1	88,7
	Muy Favorable	14	11,3	11,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Interpretación:

Los resultados muestran que predomina un clima desfavorable (34.7%) en la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, seguida de un clima medio (20,2%), asimismo el 17,7% señala que el clima es muy desfavorable.

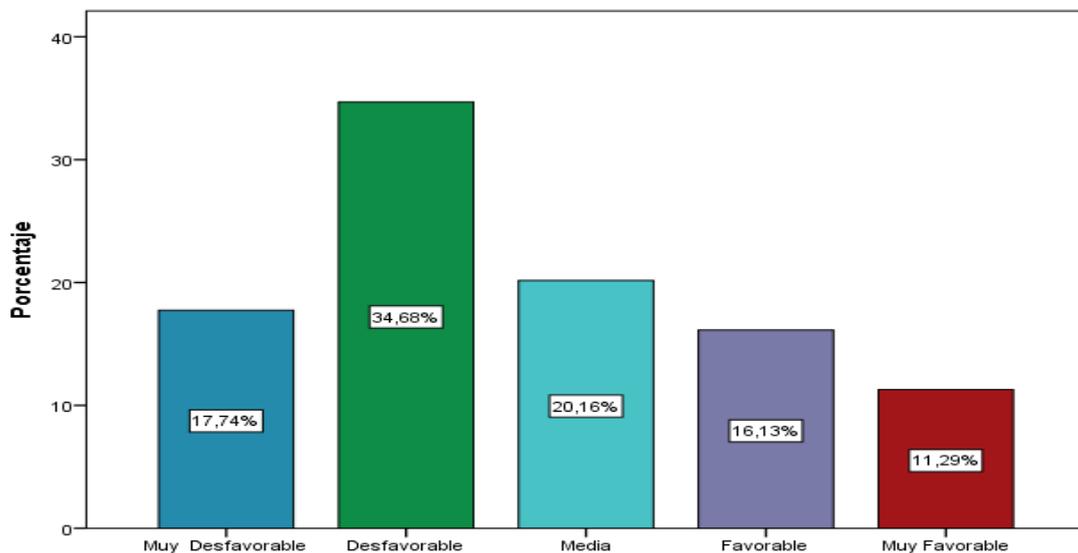


Figura 19. Opinión en porcentajes sobre el clima laboral en la institución

- **Correlación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral**

Tabla 21

Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos

Correlación		Satisfacción Laboral
Clima Laboral	Correlación de Pearson	,755**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	124

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

Interpretación:

Existe correlación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, con un valor de significancia de ,000 y un valor r de ,755.

Esta correlación indica que mientras mejor sea el clima laboral en la institución mayor será la satisfacción del personal, y viceversa.

• **Correlación entre Dimensiones de Clima Laboral y Satisfacción Laboral**

Tabla 22 Correlaciones entre Dimensiones

Satisfacción Laboral		Clima Laboral				Condiciones Laborales
		Autorrealización	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	
Condiciones Físicas y Materiales	Correlación de Pearson	,747**	,738**	,743**	,747**	,739**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Correlación de Pearson	,766**	,762**	,766**	,770**	,758**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124
Políticas Administrativas	Correlación de Pearson	,720**	,725**	,720**	,721**	,716**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	,764**	,760**	,764**	,768**	,756**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124
Desarrollo Personal	Correlación de Pearson	,748**	,752**	,748**	,744**	,739**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124
Desempeño de Tareas	Correlación de Pearson	,757**	,752**	,753**	,753**	,758**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124
Relación con autoridad	Correlación de Pearson	,744**	,740**	,744**	,748**	,736**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	124	124	124	124	124

Interpretación:

Es de verse que las asociaciones correspondientes a las dimensiones de cada una de las dos variables de estudio, se correlacionan de manera estadísticamente significativa y directa. Siendo que, de las dimensiones que forman parte de la variable satisfacción laboral, los beneficios laborales y/o remunerativos y relaciones interpersonales correlacionan de manera más intensa y directa con todas las dimensiones de clima laboral.

- **Nivel de Satisfacción Laboral según factores generales**

Tabla 23

Nivel de satisfacción según Modalidad de contratación

		Satisfacción Laboral									
		Alta Insatisfacción		Parcial Insatisfacción		Regular Satisfacción		Parcial Satisfacción		Alta Satisfacción	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Modalidad de Contratación	D.L.728	20	16,1%	29	23,4%	14	11,3%	21	16,9%	9	7,3%
	D.L.276	1	0,8%	7	5,6%	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
	D.L.1057	7	5,8%	5	3,8%	3	2,4%	4	3,2%	3	2,4%

Interpretación:

El 23.4% del personal administrativo contratado bajo el régimen del D.L 728 así como el 5.6% del personal administrativo contratado bajo el régimen del D.L 276 presentan parcial insatisfacción, mientras que el 5.8% del personal administrativo contratado bajo el régimen del D.L 1057 presentan alta insatisfacción.

Tabla 24

Nivel de satisfacción según Antigüedad Laboral

		Satisfacción Laboral									
		Alta Insatisfacción		Parcial Insatisfacción		Regular Satisfacción		Parcial Satisfacción		Alta Satisfacción	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Antigüedad Laboral	0 a 5 años	3	2,4%	15	12,1%	4	3,2%	9	7,3%	0	0,0%
	Entre 5 a 10 años	17	13,7%	11	8,9%	10	8,1%	6	4,8%	6	4,8%
	Entre 10 a 15 años	6	4,8%	9	7,3%	3	2,4%	4	3,2%	3	2,4%
	Entre 15 a 20 años	0	0,0%	6	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Más de 20 años	1	0,8%	1	0,8%	1	0,8%	6	4,8%	3	2,4%

Interpretación:

El 13.7% del personal administrativo que tiene entre 5 a 10 años de antigüedad laboral presentan una alta insatisfacción, seguida de 12.1% del personal que tiene entre 0 a 5 años quienes presentan parcial insatisfacción, al igual que el 7.3% del personal entre 10 a 15 años de antigüedad laboral.

Tabla 25
Nivel de satisfacción según Edad

		Satisfacción Laboral									
		Alta Insatisfacción		Parcial Insatisfacción		Regular Satisfacción		Parcial Satisfacción		Alta Satisfacción	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Edad	18 a 25 años	1	0,8%	1	0,8%	1	0,8%	3	2,4%	1	0,8%
	Entre 26 a 35 años	10	8,1%	6	4,8%	6	4,8%	8	6,5%	6	4,8%
	Entre 36 a 50 años	11	8,9%	21	16,9%	8	6,5%	12	9,7%	4	3,2%
	Más de 51 años	5	4,0%	14	11,3%	3	2,4%	2	1,6%	1	0,8%

Interpretación:

El 2.4% del personal que oscila entre 18 a 25 años presentan parcial satisfacción, el de 26 a 35 años con un 8.1% presenta alta insatisfacción, el de 36 a 50 años con un 16.9% presenta parcial insatisfacción y el personal con más de 51 años en un 11.3% presenta parcial insatisfacción.

CAPITULO V: DISCUSION

El presente trabajo ha tenido como objetivo determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, de acuerdo con las dimensiones establecidas para cada variable, obteniendo que la relación encontrada entre ellas es directa y significativa, de esta forma se confirma lo encontrado en diversos estudios e investigaciones relacionadas al clima laboral y la satisfacción laboral, es decir que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Por ejemplo, en su tesis Bravo Chauca J. (2015) encontró una relación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral ($r(175)=.51$, $p<0,01$), que en base al criterio de Cohen (1988), esta asociación es positiva, significativa y de magnitud grande, lo que significa que a mayor percepción favorable de clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral.

Así también, Rodríguez, Retamal, Lizana, & Cornejo (2011), en su investigación enfocada en el estudio de la relación mediante análisis de correlaciones, encontraron que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3% ($r = 0.413$; $p<0.05$), de manera tal que manifiestan que a mejor clima percibido más satisfechas estarán las personas.

Por ello, según los resultados de la presente investigación, se contrasta esta influencia directa de acuerdo a la relación encontrada entre ambas variables estudiadas.

Por otra parte, se sabe que los factores o dimensiones no afectan en igual grado a las variables, pues ello depende de cada situación y organización, sin embargo Schratz (1993), a través de un meta-análisis encontró que existen dimensiones de

clima organizacional y satisfacción laboral que se han relacionado más históricamente entre sí. Las dimensiones de clima organizacional que más se han relacionado con la satisfacción laboral son el apoyo de la supervisión, las recompensas, la responsabilidad (autonomía individual en el trabajo), las relaciones interpersonales (calidez) y las competencias del empleado. Mientras que, las dimensiones de satisfacción laboral que más se han relacionado con el clima organizacional son la satisfacción con el sueldo, la supervisión, los compañeros y el ascenso.

En el presente estudio, tenemos que respecto a las dimensiones del clima laboral, presentan en mayor grado una opinión negativa las siguientes: la **autorrealización**, se encontró que la mayor parte de trabajadores se muestra desfavorable y muy desfavorable, lo que permite inferir, de acuerdo a la conceptualización de Palma, S (2009), que los trabajadores del Ministerio Público perciben que su medio laboral no favorece su desarrollo personal y profesional con miras hacia el futuro; en **comunicación** la tendencia encontrada es que los trabajadores la perciben también como desfavorable y muy desfavorable, lo que permite inferir que la mayor parte de trabajadores del Ministerio Público considera que no existe un buen grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión en la información que se le brinda para el funcionamiento de la institución, lo cual se asemeja al clima de tipo participativo Sistema III (Likert) donde la comunicación es de tipo descendente.

En menos intensidad, se encontró también que tienen una opinión desfavorable respecto a las **condiciones laborales** otorgadas por el empleador, lo que indica que los trabajadores consideran que el estado de su entorno laboral no es adecuado, es decir, el empleador no les brinda lo necesario para el cumplimiento

de sus funciones; así también, con el **involucramiento**, es decir, no se sienten identificados plenamente con los valores organizacionales ni poseen alto compromiso con la institución para el desarrollo de la misma; lo que permite deducir que los trabajadores no realizan esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, llegando inclusive a no querer permanecer en la misma. Y en la **supervisión**, la califican también como desfavorable, pues no sienten tener el apoyo y orientación de sus jefes superiores para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Ello tiene coherencia con lo señalado por Méndez Álvarez, (2006) al definir que las variables del clima organizacional determinan el comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

En ese sentido, respecto a la satisfacción laboral, las dimensiones más influidas por el clima son: los **beneficios laborales y/o remunerativos**, existe una alta insatisfacción por parte de los trabajadores, lo que significa que, el incentivo económico que regularmente perciben como contraprestación a sus servicios, no lo ven acorde con lo que realizan, este aspecto ha sido determinante para que los trabajadores del Ministerio Público efectúen reclamos que han conllevado inclusive a la realización de huelgas exigiendo incremento remunerativo; por lo cual, es importante contar con una infraestructura atractiva y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades asignadas a cada trabajador según la teoría de Cea, Gibert, Moltedo y Muñoz (2006). Además, en **relaciones interpersonales**, existe una alta insatisfacción respecto a la interrelación de trabajadores, es decir, en la interacción en las labores diarias, lo que se colige que existen barreras que impiden la interrelación con otros miembros de la organización, ello puede generarse en razón que en muchas instituciones

públicas y privadas prevalecen los niveles jerárquicos, siendo que en esta institución es de verse una relación de verticalidad.

Asimismo, en un menor grado fueron influyentes las **políticas administrativas**, donde los resultados demuestran que los trabajadores se encuentran en mayor proporción poco insatisfechos, infiriendo con ello que, no están de acuerdo con los lineamientos o normas institucionales del Ministerio Público; también en el **desarrollo personal**, la tendencia encontrada es que los trabajadores están poco insatisfechos, lo que permite inferir que, perciben que no tiene oportunidad para su crecimiento personal y profesional; y en la **relación con la autoridad**, es de verse que existe una mayoritaria cantidad de trabajadores que se encuentran con parcial y alta insatisfacción, lo que se infiere que los trabajadores consideran que no es tan buena la relación con su jefe inmediato superior.

Por otro lado, tuvieron mejor calificación las dimensiones como el **desempeño de tareas**, la tendencia encontrada es de regular satisfacción y parcial satisfacción, lo que hace deducir que los trabajadores aún valoran lo que hacen y sienten que su contribución es importante para el Ministerio Público. Y la dimensión de **condiciones físicas y/o materiales**, donde los trabajadores se encuentran un poco satisfechos con los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, es decir consideran que la entidad les proporciona lo básico y necesario para desempeñar sus tareas diarias.

También se contrastó algunos datos generales de la muestra estudiada con la satisfacción que poseen según dichas características, las que varían según edad, antigüedad laboral y régimen laboral de contratación.

De acuerdo al régimen laboral, es de verse que los trabajadores contratados bajo el D.L. 728 y 276 presentan mayor grado de satisfacción laboral que las que pertenecen al D.L. 1057, por razones de los beneficios que conlleva este régimen de la actividad privada D.L 728 como CTS, gratificaciones, bono por escolaridad, asignación familiar, entre otros, así como los beneficios propios de la carrera administrativa pública del D.L. 276.

Según edad se encontró que el personal que oscila entre 36 a 50 años presenta mayor grado de insatisfacción que las personas ubicadas en los demás rangos de edad y el personal que cuenta con 5 a 10 años de antigüedad laboral son los que más presentan parcial insatisfacción.

Tales diferencias encontradas según características generales de la muestra se adapta a lo que señala Toro (2001) quien plantea que la percepción es tan relativa que puede ser vista de manera diferente por la gerencia, por el sindicato, por los empleados y aun por los clientes. Incluso, dentro de la misma empresa la percepción varía según el área funcional, la antigüedad, el nivel educativo y el sexo.

Por otro lado, podemos señalar que, no se puede pensar que por el hecho de ser una institución pública y no una empresa privada se deba dejar de lado el recurso humano y no darle la debida importancia que se merecen, ya que esta es la pieza fundamental en todo tipo de organizaciones ya sea pública o privada, y es necesario velar por el bienestar y satisfacción de los trabajadores.

Al respecto, según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, una de las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú es la inadecuada política y gestión de recursos humanos, que es originada por la

coexistencia de distintos regímenes laborales y por la falta de un marco legal e institucional que otorgue la flexibilidad que se necesita para atender las diferentes necesidades de recursos humanos de entidades heterogéneas. Señala también, que los problemas existentes son porque las autoridades no valoran la gestión del personal o porque la entidad no cuenta con recursos para ello. Por lo que, uno de los pilares que plantea esta política de gobierno es el Servicio civil meritocrático, la cual permitirá atraer personas calificadas al sector público, retener y promover su desarrollo. Siendo así, con condiciones laborales equitativas para todos los servidores, se fomentaría un mayor compromiso institucional y se incrementaría las posibilidades de permanencia de los servidores en la organización.

Así también, las entidades públicas a través de sus oficinas de recursos humanos deben implementar planes de acción, siendo una de ellas la medición anual del clima organizacional, lo que permite detectar el estado actual de la organización y su entorno y la influencia que ejercen en el trabajador, pudiendo utilizar herramientas que existen en el mercado como por ejemplo obtener la Certificación GPTW -Great Place to work, la cual no sólo ha sido utilizada por empresas privadas sino también por algunas entidades públicas, las que han mejorado su cultura organizacional en gran medida a través de acciones sostenibles.

Finalmente, podemos decir que la institución debe alinear esfuerzos que conlleven a mejorar el clima laboral y por ende la satisfacción laboral de los servidores, a través de aspectos factibles de ser aplicados dentro de la institución, para así poder contribuir a dar bienestar a los trabajadores y generar a lo largo del tiempo una organización en la que todos estén comprometidos, ya que como lo asevera Chiavenato (2011), el grado de satisfacción laboral ayuda a retener talentos, manteniendo un clima organizacional saludable.

CONCLUSIONES

- Se comprobó que existe correlación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque, con un valor de significancia de ,000 y un valor r de ,755., es decir esta correlación positiva indica que mientras mejor sea el clima laboral en la institución mayor será la satisfacción del personal y viceversa.
- Las dimensiones de clima organizacional que influyen más en la satisfacción de los servidores son aquellas que en los resultados contaron con mayor porcentaje de opinión desfavorable y muy desfavorable, siendo estas la autorrealización (31.5%) y la comunicación (29.8%).
- Las dimensiones de satisfacción laboral más afectadas en los trabajadores tenemos que son los beneficios laborales y/o remunerativos, donde el personal encuentra alta insatisfacción en un 33.9%, así como también respecto a las relaciones interpersonales con un 31.5%. Las mismas que fueron confirmadas en el análisis de correlación entre dimensiones. Asimismo, presentan poca insatisfacción respecto a las políticas administrativas (36.3%), también en el desarrollo personal (30.6%) y en la relación con la autoridad (32.3%).
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral de acuerdo a la modalidad de contratación laboral, es de verse que el 23.4% del personal administrativo contratado bajo el régimen del D.L 728 así como el 5.6% del personal

administrativo contratado bajo el régimen del D.L 276 presentan parcial insatisfacción, mientras que el 5.8% del personal administrativo contratado bajo el régimen del D.L 1057 presenta alta insatisfacción, siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción que diferencia a este régimen de los dos primeros.

- Así mismo, respecto a la relación entre satisfacción y años de servicio, encontramos que el 13.7% del personal administrativo que tiene entre 5 a 10 años de antigüedad laboral presentan una alta insatisfacción, mientras que el 7.3% del personal entre 10 a 15 años de antigüedad laboral presentan parcial insatisfacción.
- De acuerdo a la edad, el personal que oscila entre 36 a 50 años con un 16.9% presenta parcial insatisfacción, seguida por un 11.3% del personal que tiene más de 51 años que presentan también parcial insatisfacción.
- En consecuencia, se determinó que predomina un nivel de clima laboral desfavorable en la institución en un 52.4%, compuesto por un 34.7% de trabajadores que señala que el clima es desfavorable, sumado a un 17,7% que opina que el clima es muy desfavorable.
- Finalmente, se diagnosticó que existe un grado de parcial insatisfacción laboral en los trabajadores administrativos en un 55.6%, dado que el 33,8% encuentran parcial insatisfacción y el 21,8% presentan alta insatisfacción.

RECOMENDACIONES

- Implementar una directiva de evaluación del clima organizacional que incluya lineamientos para su medición de manera anual, con el fin de evaluar los resultados y plantear programas de mejora que permitan superar las deficiencias encontradas.
- Crear un equipo de clima laboral, que se encargue de la planificación, organización y ejecución de actividades de integración de carácter cultural, social, deportivo y eventos en fechas especiales.
- Elaborar anualmente planes de entrenamiento y capacitación, que permitan a los trabajadores aprender o reforzar aquellos temas relacionados a sus funciones, así también desarrollar otros cursos que fomenten en los trabajadores la identificación y el compromiso con la institución.
- Difundir las normas existentes en materia de personal y otros, a fin que los servidores conozcan sus deberes y hagan prevalecer los derechos que les correspondan por ley.
- Implementar y ejecutar el programa de inducción laboral para el personal nuevo que ingrese a laborar a la entidad, con el objetivo de que conozcan acerca de las normas institucionales y la cultura organizacional y de esta manera puedan integrarse de forma efectiva al trabajo.
- Establecer políticas de compensación no económica que ayuden a motivar al trabajador y mejorar su competitividad, por ejemplo otorgando reconocimientos e incentivos basados en los resultados de sus funciones, responsabilidades o logros, obtenidos de las evaluaciones de desempeño. Así también, mejora de las instalaciones y el acondicionamiento de ambientes para la instalación de un lactario y un comedor.

- Considerar la posibilidad de que la entidad se acoja al nuevo régimen laboral de la Ley del Servicio Civil - Servir, pues éste tiene muchos beneficios basados en la meritocracia, que abarca capacitaciones, ascensos, mejores sueldos, estabilidad laboral para los servidores del DL 1057, unificación y equidad de sueldos de acuerdo a la familia de puestos a la que pertenezca el servidor público, siendo además que el cambio a este régimen laboral es voluntario, para aquellos trabajadores que desean postular.
- Mejorar la gestión administrativa, por ejemplo antes de realizar convocatorias de personal administrativo o fiscal, considerar y coordinar previamente las condiciones no solo remunerativas, sino también laborales (ambiente de trabajo, mobiliario y equipo) en que se desarrollará dicho personal nuevo.
- Utilizar herramientas de medición del clima laboral que existen en el mercado como “Great place to work”, que es un estudio anual de Ambiente y Cultura Organizacional, con la finalidad de obtener la certificación que acredita que la organización está en proceso de convertirse en un gran lugar de trabajo para todos.
- Se sugiere que después de aplicar las medidas correctivas necesarias, se deba realizar una investigación sobre Desempeño organizacional y Calidad del servicio en la institución, la cual son factores resultantes de un clima laboral favorable y de una alta satisfacción laboral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Anzola, M. O. (2003). "Una mirada de la cultura corporativa". Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.

Arízaga Olaya Y. (2013). "El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, 2013" (Tesis USS Magister en Gestión del Talento Humano).

Arellano G., D. (2005). "Gestión Estratégica para el Sector Público: Del Pensamiento Estratégico al Cambio Organizacional". México. Fondo de Cultura Económica

Arias Milena- Jiménez, (2007), "Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004" Costa Rica.

Bravo Chauca J. (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima" (Tesis PUCP-Título profesional Licenciada en Psicología, mención en Psicología social).

Brunet, L. (1987). "El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias". Editorial Trillas. México.

Brunet, L. (2004). "El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias". Editorial Trillas. México

Brunet, Luc. (1997) "El clima de trabajo en las organizaciones". Trillas. México.

Cabrera Salas A.L. (2018) "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana"-Lima (Tesis ESAN- Bachiller en Administración, mención en Dirección de empresas).

Carballo-Chiñas A., Priego-Álvarez H.R., Ávalos-García M.I. (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco". México. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2015; 21 (59): 43-52

Chiavenato, I. (1992). "Introducción a la Teoría General de la Administración. Tercera Edición". Editorial Mc Graw Hill. México. D.F

Chiavenato, I (1999). "Administración de Recursos Humanos". Colombia. Editorial. McGraw-Hill. Bogotá.

Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos. México D.F. McGrawHill/Interamericana Editores.

Chiang Vega, María Margarita, Salazar Botello, C. Mauricio, Huerta Rivera, Patricia Carolina, & Nuñez Partido, Antonio. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*.

Chiang, M. Salazar, C. & Muñoz, (2007).A. "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal. Hospital I Tipo 1". Chile.

Davis, K. (1991). "Comportamiento Humano en el Trabajo". Editorial Mc Graw Hill. México.

Dessler, G. (1979). Organización y Administración. Editorial Prentice-Hall.

Dessler. Gary. "Organización y Administración". Prentice Hall Interamericana, México, 1993, p. 181, 182,183

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). "Comportamiento Organizacional, Gestión de Personas y Organizaciones (9na edición)" México: Cengage Learning Editores, S.A.

Gorden J. (2000). "Comportamiento organizacional. 5ª Edición". México. Prentice Hall.

Hellriegel, Don. (2004). "Comportamiento Organizacional. Décima Edición". Editorial CengageLearning. México

Hernández y Sampieri y otros (1994). "Metodología de la Investigación" México, (Mc Graw Hill, Cap. 4y5).

Méndez Álvarez, C. (2006). "Clima organizacional en Colombia, Bogotá. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención". Centro Editorial Universidad del Rosario.

Muchinsky P. (2000). "Psicología aplicada al trabajo. 1ra Edición". España: Ediciones Paraninfo.

Navarro, E. (2008). "Revisión de la motivación de los trabajadores de la construcción: 1968-2008, Revista de la Construcción". Chile, 7 (2): 17-27

Palma, S. (1999). "Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología". Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1, 27-34.

Palma, S. (2006) "Manual de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Lima, Perú".

Perez Nestor & Rivera Pedro (2015) Tesis "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013" (Tesis UNAP Magister en Gestión Empresarial).

Polanco Espinoza C.A.(2014) “El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés” (Univ. Francisco Morazan-Tesis Magister en Gestión de la Educación).

Ramos Moreno, Diana Constanza (2012) “El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje”. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Rodríguez, D. (1999) “Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega”. México.

Rodríguez, D. (2001) “Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega”. México.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Revista Salud & Sociedad”. Santiago, 2(2), 219-234.

Robbins, (2009) Comportamiento Organizacional. Concepto de comportamiento organizacional

Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.

Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991) “Metodología de la Investigación, Colombia”, Mc Graw Hill, Cap. 7.

Sandoval Caraveo, María del Carmen (2004) “Ensayo Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional”.

Salinas, C. (1994) “La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Instituto Nacional de Salud Pública. México”. 36(1): 22-29

Seisdedos, N. (1996) “El clima laboral y su medida”, Revista “Psicología del Trabajo y de las Organizaciones” (Núm. 2).

Silva, M. (1996) “El Clima en las Organizaciones. Editorial EUB. Barcelona”.

Trejo Cayo J. (2018) “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional del departamento de ginecoobstetricia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima, agosto a diciembre 2017” (Tesis UPSJB Título profesional de Médico Cirujano).

Valdez Rivera, S. (1998) “Diagnóstico Empresarial. Método para Identificar, Resolver y Controlar Problemas en las Empresas. Editorial Trillas. México”.

Victorio Capillo, E. “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017” (Tesis Título Lic. en Administración USIL).

Wilches Rubio N.J “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia” (Univ. Externado de Colombia- Magister en Gestión Social Empresarial)

www.mpf.n.gob.pe- Plan de Trabajo Institucional del Ministerio Público- Fiscalía de la Nación –PTI 2016.

www.greatplacetowork.com.pe

www.sgp.pcm.gob.pe- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PCM-SGP)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Cuál es el nivel de clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque?</p> <p>ESPECIFICOS ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en la institución? ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los trabajadores? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores? ¿Cuáles son los elementos determinantes del clima laboral en la institución? ¿Cuáles son los elementos determinantes de la satisfacción laboral en los trabajadores? ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores según modalidad de contratación? ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores según edad? ¿Cómo es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores según antigüedad laboral?</p>	<p>GENERAL Determinar el nivel de clima organizacional así como el grado de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos e identificar la relación entre ambas variables.</p> <p>ESPECIFICOS Determinar el nivel de clima organizacional a través de la medición de sus dimensiones. Diagnosticar el grado de satisfacción laboral a través de la medición de sus dimensiones. Identificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Identificar que dimensiones del clima laboral influyen más en la institución. Identificar que dimensiones de la satisfacción laboral son más influidas en los trabajadores. Describir el nivel de la satisfacción laboral según modalidad de contratación. Describir el nivel de la satisfacción laboral según edad. Describir el nivel de la satisfacción laboral según antigüedad laboral.</p>	<p>GENERAL El clima organizacional influye de manera directa y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos.</p> <p>ESPECIFICAS H1. Existe un clima organizacional desfavorable en la institución. H2. Existe una alta insatisfacción laboral en los trabajadores administrativos. H3. Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Clima laboral</p>	<p>-Autorrealización -Involucramiento laboral -Supervisión -Comunicación -Condiciones laborales</p>	<p>Tipo: Descriptivo y correlacional.</p> <p>Diseño: no experimental-transversal.</p> <p>Muestreo: Probabilístico, tipo aleatorio simple.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
			<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>-Condiciones físicas y/o materiales -Beneficios laborales y/o remunerativos -Políticas administrativas -Relaciones interpersonales -Desarrollo personal -Desempeño de tareas -Relación con la autoridad</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTOS
Variable Independiente Clima laboral	Test. Escala de opiniones con 50 ítems sobre las diferentes dimensiones de la escala clima laboral.	1. Autorrealización	- Oportunidades de progreso - Capacitaciones de desarrollo personal. - Nivel de ingresos - Generación de ideas innovadoras	¿Existen oportunidades de progresar en la institución? ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse? ¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones? ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	Ninguno o nunca Poco Regular o Algo Mucho Todo o Siempre	INSTRUMENTO 1: ESCALA DE CLIMA LABORAL CL – SPC (SONIA PALMA CARRILLO) CUESTIONARIO DE PREGUNTAS
		2. Involucramiento laboral	-Equipo integrado de trabajo -Identificación Institucional	¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado? ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?		
		3. Supervisión	-Apoyo para la superación de obstáculos -Reconocimiento al desempeño laboral	¿Brinda el supervisor apoyo para superar los obstáculos que se presentan? ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?		
		4. Comunicación	-Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo. -Comunicación interna	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo? ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?		
		5. Condiciones laborales	-Tecnología empleada -Nivel de remuneración -Trato justo	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo? ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros? ¿Existe un trato justo en la empresa?		

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTOS
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Test. Escala de opiniones con 36 ítems sobre las diferentes dimensiones de la escala satisfacción laboral.	1. Condiciones físicas y/o materiales	-Comodidad -Bienestar	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores? ¿El ambiente donde trabajo es confortable? ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable? ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente? ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	Total de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Total desacuerdo	INSTRUMENTO 2: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL -SPC (SONIA PALMA CARRILLO) CUESTIONARIO DE PREGUNTAS
		2. Beneficios laborales y/o remunerativos	-Nivel de Ingresos -Nivel de satisfacción -Expectativas económicas.	¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo? ¿Me siento mal con lo que gano? ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable? ¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?		
		3. Políticas administrativas	-Horario Reglamentado -Horas extras	¿Siento que recibo de parte de la institución mal trato? ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando? ¿Me disgusta mi horario? ¿El horario de trabajo me resulta incómodo? ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?		
		4. Relaciones interpersonales	-Cohesión -Trabajo en equipo	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones? ¿Me agrada trabajar con mis compañeros? ¿Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo? ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?		

		5.Desarrollo personal	-Desarrollo personal. -Logros obtenidos -Satisfacción personal.	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser? ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente? ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo? ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo? ¿Mi trabajo me hace sentir realizado? ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?		
		6. Desempeño de tareas	-Compromiso -Significación de la tarea -Utilidad	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa? ¿Me siento realmente útil con la labor que hago? ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia? ¿Mi trabajo me aburre? ¿Me gusta el trabajo que realizo? ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?		
		7. Relación con la autoridad	-Valoración -Disposición de los jefes -Comprensión	¿Los jefes son comprensivos? ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo? ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo? ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial? ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe(s)? ¿Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?		

Anexo 3: Encuesta

CLIMA LABORAL- SATISFACCION LABORAL

DATOS GENERALES

Distrito Fiscal de Lambayeque
Sistema Administrativo

- A. Grupo ocupacional:
 - 1) Funcionarios
 - 2) Administrativos

- B. Modalidad de contratación
 - 1) D.L. 728
 - 2) D.L. 276
 - 3) D.L. 1057

- C. Antigüedad laboral
 - 1) 0 a 5 años
 - 2) Mas de 5 años a 10 años
 - 3) Mas de 10 años a 15 años
 - 4) Mas de 15 años a 20 años
 - 5) Mas de 20 años

- D. Genero
 - 1) Masculino
 - 2) Femenino

- E. Edad
 - 1) 18 a 25 años
 - 2) 26 a 35 años
 - 3) 36 a 50 años
 - 4) 51 años a más

Instrucciones

Se le agradece que invierta unos minutos de su tiempo en rellenar esta encuesta.

El objetivo que se persigue es detectar aquellos problemas, carencias, debilidades y fortalezas en la Institución. Por eso, se le pide que dé su opinión real y objetiva sobre los aspectos que se preguntan, respondiendo con total honestidad.

El cuestionario se agrupa en dos test, uno relacionado a Clima Laboral y el otro a Satisfacción Laboral.

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con un aspa (X) la opción que considera expresa mejor su punto de vista. No deje ninguna sin responder. Sus respuestas son confidenciales y quedaran en el anonimato.

Gracias por su colaboración.

TEST ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC (Sonia Palma carrillo)

Nº	Item	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6	Los jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

TEST ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC (Sonia Palma Carrillo)

N°	Item	Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la institución.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	En la institución se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	Se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La institución promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de La institución, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

FACTORES CONSIDERADOS EN LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL (SL-SPC):

Nº	FACTOR	ITEMS
I	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32.
II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22.
III	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
IV	Relaciones interpersonales	3, 9, 16, 24.
V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
VI	Desempeño de tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.
VII	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	≥ 23	≥ 18	≥ 23	≥ 19	≥ 29	≥ 29	≥ 29	≥ 168
Parcial satisfacción	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 18	14 a 18	93 a 111
Alta insatisfacción	≤ 10	≤ 6	≤ 10	≤ 7	≤ 13	≤ 13	≤ 13	≤ 92

Normas de Corrección

La corrección fue realizada de acuerdo a la dirección positiva de los ítems, siendo el puntaje de:

Totalmente de acuerdo=5

De acuerdo=4

Indeciso=3

Desacuerdo=2

Totalmente en desacuerdo=1

FACTORES CONSIDERADOS EN LA ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC):

FACTORES POR ITEMS

Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Categorías Diagnósticas escala CL-SPC

Categorías diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Media	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Normas de Corrección

La corrección fue realizada de acuerdo a la dirección positiva de los ítems, siendo el puntaje de:

Todo o siempre=5

Mucho=4

Regular o algo=3

Poco=2

Ninguno o nunca= 1

Anexo 4: Autorización de la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lambayeque

	MINISTERIO PÚBLICO FISCALÍA DE LA NACIÓN	<i>Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres</i> <i>Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional</i>
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE LAMBAYEQUE		 Firma Digital
Chiclayo, 14 de Diciembre del 2018		<small>Firmado digitalmente por VASQUEZ ZAGACETA Mariana Del Pilar FAU 20131212018; hash: Presidencia De La Junta De Fiscales Superiores Del DF La Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 14.12.2018 12:12:12 -0600</small>
OFICIO N° 002120-2018-MP-FN-PJFSLAMBAYEQUE		
Señora Licenciada:		
CLAUDIA MARIA DIAZ MONTENEGRO Área de Potencial Humano de Lambayeque <u>Presente.</u> -		
Asunto : Se autoriza la aplicación de estudio en la Sede Central del Ministerio Público.		
Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que esta Presidencia autoriza la aplicación de encuestas a los servidores administrativos relacionada al trabajo de investigación denominado " <i>Clima Organizacional en los trabajadores administrativos del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lambayeque-Sede Central Chiclayo</i> ", debiendo señalar que dicha autorización corresponde solo a asuntos académicos.		
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.		
Atentamente,		

Anexo 5: Fotografía de la sede central del Ministerio Público-Chiclayo



FUENTE: RPP