

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. PERÚ, 2015**

PRESENTADA POR:

MARLENY APAZA MIRANDA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PUNO, PERÚ
2018**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. PERÚ, 2015**

PRESENTADA POR:

MARLENY APAZA MIRANDA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE


.....
Dr. EDGAR DARÍO CALLOHUANCA AVALOS

PRIMER MIEMBRO


.....
Dra. MARÍA AMPARO CATACTORA PEÑARANDA

SEGUNDO MIEMBRO


.....
M.Sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

ASESOR DE TESIS


.....
M.Sc. HERMÓGENES MENDOZA ANCCO

Puno, 11 de mayo de 2018.

ÁREA: Recursos humanos.

TEMA: Satisfacción laboral.

LÍNEA: Gestión empresarial.

DEDICATORIA

A mi señora Madre y Hermano,
por sus consejos y comprensión.

Marleny

AGRADECIMIENTOS

- A mi Asesor, M.Sc. Hermógenes Mendoza Ancco, por su apoyo invaluable en la realización del presente trabajo.

- A mis Docentes de la Maestría en Contabilidad y Administración mención Gestión Pública, por sus enseñanzas que coadyuvo a mi superación profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1	MARCO TEÓRICO	2
1.1.1	Clima organizacional	2
1.1.2	Tipos de clima organizacional	5
1.1.3	Percepción del clima organizacional	6
1.1.4	Dimensiones del clima organizacional	7
1.1.5	Satisfacción laboral	11
1.1.6	Características de satisfacción laboral	13
1.1.7	Factores determinantes de la satisfacción laboral	14
1.1.8	Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg	17
1.1.9	Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A.	18
1.1.10	Definición de términos básicos	19
1.2	ANTECEDENTES	20

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	28
2.2	ENUNCIADOS DEL PROBLEMA	30
2.2.1	Problema general	30
2.2.2	Problemas específicos	30
2.3	JUSTIFICACIÓN	30
2.3.1	Social	31
2.3.2	Práctica	32
2.4	OBJETIVOS	32
2.4.1	Objetivo general	32
2.4.2	Objetivos específicos	32
2.5	HIPÓTESIS	33
2.5.1	Hipótesis general	33
2.5.2	Hipótesis específicas	33

CAPÍTULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1	LUGAR DE ESTUDIO	35
3.2	POBLACIÓN	36
3.3	MUESTRA	36
3.4	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	37
3.4.1	Método de Investigación: Hipotético-Deductivo	37
3.4.2	Tipo de Investigación: Descriptivo y correlacional	37
3.4.3	Diseño de la investigación: Transeccional o transversal	37
3.5	VARIABLES Y DIMENSIONES	38
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.6.1	Técnicas	40
3.6.2	Instrumentos	41
3.7	PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	43

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	47
4.1.1	Resultado del objetivo general (variable percepción del clima organizacional)	47
4.1.2	Resultado del objetivo general (variable satisfacción laboral)	48
4.1.3	Resultado del objetivo específico 1	49
4.1.4	Resultado del objetivo específico 2	50
4.1.5	Resultado del objetivo específico 3	51
4.1.6	Resultado del objetivo específico 4	52
4.1.7	Resultado del objetivo específico 5	53
4.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
4.3	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	56
4.3.1	Hipótesis general	57
4.3.2	Hipótesis específica 1	58
4.3.3	Hipótesis específica 2	59
4.3.4	Hipótesis específica 3	60
4.3.5	Hipótesis específica 4	61
4.3.6	Hipótesis específica 5	62
	CONCLUSIONES	63
	RECOMENDACIONES	65
	BIBLIOGRAFÍA	67
	ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
1.	Operacionalización de la variable: Percepción del clima organizacional.	39
2.	Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral.	40
3.	Juicio de expertos.	41
4.	Confiabilidad de la prueba: Alfa de Cronbach.	43
5.	Baremo de la variable: Percepción del clima organizacional.	43
6.	Baremo de la variable: Satisfacción laboral.	44
7.	Baremo de las dimensiones de la percepción del clima organizacional.	44
8.	Distribución de frecuencias del nivel de percepción del clima organizacional en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	47
9.	Distribución de frecuencias del nivel de la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	48
10.	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la relación personal en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	49
11.	Distribución de frecuencias del nivel de percepción del involucramiento laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	50
12.	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la supervisión en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	51
13.	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la comunicación en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	52
14.	Distribución de frecuencias del nivel de percepción de las Condiciones laborales en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	53
15.	Relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	57

16.	Relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	58
17.	Relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	59
18.	Relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	60
19.	Relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	61
20.	Relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	62

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Esquema de variables	38
2. Niveles de la percepción del clima organizacional de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	48
3. Niveles de la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	49
4. Niveles de la percepción de la realización personal de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	50
5. Niveles de la percepción del involucramiento laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	51
6. Niveles de la percepción de la supervisión de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	52
7. Niveles de la percepción de la comunicación de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	53
8. Niveles de la percepción de las condiciones laborales de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.	54

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia.	74
2. Matriz de operacionalización de variables.	75
3. Definiciones conceptuales de las variables.	79
4. Validación de los instrumentos.	80
5. Cuestionario.	85
6. Matriz de datos.	89

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado, tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015; así como, la relación entre ambas variables. La investigación en estudio es de tipo descriptivo correlacional, siendo el diseño de estudio no experimental de tipo transeccional o transversal, con una muestra aleatoria simple de 124 servidores de la entidad objeto de estudio. En la investigación se utilizó como técnica la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con 50 preguntas para evaluar la percepción del clima organizacional y un cuestionario con 27 preguntas para evaluar la satisfacción laboral, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación, se empleó el método hipotético deductivo. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio, tanto en la percepción del clima organizacional (51%) y nivel de satisfacción laboral (51%); así como una alta y significativa relación ($r = 0.903$, $p < 0.05$) entre ambas variables, por lo que se concluyó que a medida que se incrementa la percepción del clima organizacional, se incrementará el nivel de satisfacción laboral. Por lo que resulta necesario propiciar una adecuada percepción del clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Palabras clave: Comunicación, condiciones laborales, involucramiento laboral, percepción del clima organizacional, realización personal, satisfacción laboral y supervisión.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the relationship between organizational climate perception and labor satisfaction among the employees of the “Empresa Municipal de Saneamiento Basico de Puno S.A., Peru, 2015”; as well as, the relationship between both variables. This is a non-experimental, transverse or cross-sectional, descriptive correlational research, with a simple random sample of 124 employees of the entity subject of study. In this research, a survey technique was used by means of a questionnaire of 50 questions for assessing organizational climate perception and a questionnaire of 27 questions for assessing labor satisfaction; the relationship was determined using “Spearman’s r ” non-parametric test. A hypothetic-deductive method was used due to the quantitative approach of the research. The results obtained show a predominance of the average level, both in organizational climate perception (51 %) and labor satisfaction level (51 %), as well as a high significant relationship ($r = 0.903$, $p < 0.05$) between both variables, this led to the conclusion that as the organizational climate perception increases, the labor satisfaction level will also increase. For this reason, fostering an adequate organizational climate perception is necessary for workers to feel motivated and valued, and strengthen their commitment to their work and the institution, as they carry out their daily activities.

Keywords: Communication, labor conditions, labor involvement, organizational climate perception, personal accomplishment, labor satisfaction and supervision.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia, tal es así que los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa, ello se debe a que las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyen en su comportamiento y rendimiento en el trabajo; es decir que un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas (el logro, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejor imagen de la empresa) en los trabajadores y la empresa; por consiguiente, la presente investigación tiene como objetivo determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. 2015.

El presente trabajo ha sido estructurado en cuatro capítulos, en el primer capítulo se desarrolla el marco teórico sobre los antecedentes en relación a la presente investigación y en torno a las variables percepción del clima organizacional y satisfacción laboral; en el segundo capítulo se desarrolla el planteamiento del problema de la investigación, los objetivos establecidos y las hipótesis formuladas; en el tercer capítulo, se desarrolla el lugar de estudio, población y muestra, metodología de investigación, variables y dimensiones, técnicas e instrumentos de correlación de datos y su procesamiento; y en el cuarto y último capítulo se presenta los resultados y su discusión, así como la contrastación de hipótesis, seguido de las conclusiones y recomendaciones, para finalmente concluir con la presentación de las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Clima organizacional

Chiavenato (2007), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Méndez (2006), se refiere al 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.

Luthans (2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Goncálves (2000), refiere que a fin de comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos: El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directas o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El clima, tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El clima, es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra, y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El clima organizacional es un tema de gran importancia, para todas las organizaciones, las cuales buscan el mejoramiento del ambiente, para poder alcanzar un aumento de productividad sin perder de vista el recurso humano. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato con los demás miembros de la organización y con los clientes, son elementos que conforman lo que se define como clima organizacional.

Bustos y Miranda (2001), señalan que el concepto de Clima Organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el

tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

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.

Seisdedos (1996), 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.

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.

Consecuentemente, de acuerdo a las definiciones mencionadas, podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Así también, se puede definir que el Clima Organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

1.1.2 Tipos de clima organizacional

Likert (1965), llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

Sistema 1: Autoritario

Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbres de la organización desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizadas de conducto regular.

Sistema 2: Paternalista

En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores de la organización. También es este sistema se centraliza el control, pero en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I.

Sistema 3: Consultivo

Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones medios e inferiores.

Sistema 4: Participativo

Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización.

Según Rousseau (1988), existen cuatro tipos de climas en el ambiente laboral, los cuales son:

Clima psicológico

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas. La forma en que cada uno de sus empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo. Diversos factores dan forma al clima psicológico

incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.

Clima agregado

Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (Por ejemplo: El trabajo en grupo, departamento, división, sector, organización, etc.). Los climas agregados se construyen en base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal, y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones. Se podría inferir que este agregado de percepciones individuales se justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido.

Clima colectivo

Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento; sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. En el caso del clima colectivo, se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.

Clima organizacional

La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales; es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (interior) a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior); sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

1.1.3 Percepción del clima organizacional

Likert (1965), sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.; estas son variables causales. Otro

grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes y la comunicación. Finalmente indica que las últimas variables son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización (Productividad, ganancias y pérdidas logradas por la organización). Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Sostiene también que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva. 19 El clima organizacional es, por tanto, el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma como los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción, etc. Gráficamente esta idea la podemos representar de la siguiente manera: Desde esa perspectiva el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional (Pelaes, 2010).

1.1.4 Dimensiones del clima organizacional

Pritchard y Karasick (1972), desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

- **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.

- **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.

- **Relaciones sociales**

Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

- **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.

- **Remuneración**

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

- **Rendimiento**

Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.

- **Motivación**

Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

- **Estatus**

Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.

- **Flexibilidad e innovación**

Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

- **Centralización de la toma de decisiones**

Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

- **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.

Litwin y Stinger (1998), sostienen que existen nuevas dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional. Estas son:

- **Estructura**

Esta dimensión engloba todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo.

- **Responsabilidad**

También conocida como 'empowerment', esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

- **Recompensa**

Consiste en la percepción que tienen los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

- **Desafío**

Este aspecto se enfoca en el control de los trabajadores sobre el proceso de producción, sean bienes o servicios, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima saludable de competitividad.

- **Relaciones**

El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

- **Cooperación**

Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

- **Estándares**

Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

- **Conflictos**

Se refiere a la reacción ante una crisis, es decir a la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

- **Identidad**

Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

Palma (2004), para examinar la percepción del clima organizacional, propone cinco dimensiones, que se detalla a continuación:

- **Realización personal**

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.

- **Involucramiento laboral**

Identificación con la cultura de la Entidad, los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

- **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.

- **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.

- **Condiciones laborales**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Considerando la diversidad de dimensiones planteadas por los autores citados, para el presente trabajo de investigación se tomara en cuenta las dimensiones planteadas por (Palma, 2004).

1.1.5 Satisfacción laboral

Fuentes (2012), señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores.

Loitegui (1990), refiere que la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral, es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse. Además manifiesta que la satisfacción laboral es un constructo

pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Asimismo, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Locke (1986), plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Robbins (1996), define la satisfacción laboral, centrándose básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, como la actitud general de un individuo hacia su trabajo.

Pérez (1996), define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

Flores (1996), opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo.

Márquez (2001), define que la satisfacción laboral, es una actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

De todas las definiciones expuestas se tomará el planteamiento de Robbins (1996), que define la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ya que se acepta que quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general.

1.1.6 Características de satisfacción laboral

Para Gibson (1985), son muchas las características que se han asociado con la satisfacción laboral, siendo las siguientes las más cruciales.

Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.

- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Robbins (1996), indica que las características más importantes que conducen a la satisfacción laboral son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte el efecto de

la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

En esta manifestación se encuentran características importantes que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

1.1.7 Factores determinantes de la satisfacción laboral

Entre los factores determinantes de la satisfacción laboral según Palma (2004), tenemos:

Las condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Sin embargo, Salvo (1995) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

Beneficios laborales y/o remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status",

significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. 35 Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Políticas administrativas Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad. Relaciones Sociales Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, 36 y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da

cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general. Desarrollo Personal, los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. La autora considera que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad. Se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia, es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser. Desempeño de Tareas Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de 37 habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; (39) por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. Relación con la autoridad Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la

satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974), “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

- Según Robbins (1996), los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- ✓ Reto del trabajo
- ✓ Sistema de recompensas justas
- ✓ Condiciones favorables de trabajo
- ✓ Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- ✓ Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

1.1.8 Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg

Denominada la “Teoría de los Dos Factores”, supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg (1959), desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala. (Incidentes críticos).

Posteriormente los relatos se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de

experiencias negativas. En consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

- Factores intrínsecos o motivadores, es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objeto básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso.
- Factores extrínsecos, es la que depende de las satisfacciones que se recibe del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficios o un ascenso; así como la supervisión y las condiciones de trabajo.

1.1.9 Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A.

La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. - EMSAPUNO S.A, es una empresa pública de derecho privado que suministra los servicios de agua potable, alcantarillado con ámbito de responsabilidad en las localidades de Puno y Desaguadero, que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Puno y Municipalidad Distrital de Desaguadero respectivamente.

El accionar de la empresa se enmarca en las disposiciones establecidas en la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley 26338, su Reglamento D.S. N°024-94-PRES y modificatorias, su Estatuto Social y demás disposiciones emitidas por las Instituciones Competentes como el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Ministerio de Economía y Finanzas, etc.

- Régimen legal aplicable:

La EPS EMSAPUNO S.A. es una Empresa Municipal, que opera en el marco de la Legislación Nacional para la provisión de servicios de saneamiento, con personería jurídica de Derecho Público Privado, inscrita en el registro de Sociedades Mercantiles, se rige por sus estatutos, Ley de la Actividad Empresarial del Estado N° 24948 y por la Ley General de Sociedades N° 26887.

EMSAPUNO S.A. se adecua bajo la forma Sociedad Anónima por acciones, en virtud de lo dispuesto en el art.18° de la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338 y el inciso a) del artículo 26° de su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-95-PRES y por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades.

Es de régimen privado con autonomía técnica, administrativa y económica, en los aspectos presupuestales se enmarca en las disposiciones normadas por la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas, por ser una empresa municipal se rige bajo las disposiciones de control normadas por la Contraloría General de la Republica, cuyo ámbito jurisdiccional de prestación de servicios comprenden las localidades de Puno y Desaguadero.

- **Personería jurídica:**

EMSAPUNO S.A. tiene personería jurídica en cumplimiento de la Ley 26338, Ley General de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo No09-95-PRES, el estudio tarifario se ciñe a las disposiciones contenidas en los referidos instrumentos legales, asimismo en aplicación de las disposiciones emitidas por la SUNASS en materia de regulación de las tarifas. En este último rubro están comprendidas las Directivas para la formulación de Planes Maestros Optimizados y sus modificatorias. Conceptualmente las tarifas son determinadas procurando que reflejen una adecuada utilización de los recursos en el marco de una gestión razonablemente eficiente. Tal como se ha previsto en el reglamento de la Ley General, las tarifas debe permitir la cobertura de los costos medios anuales, entendiéndose como tal a aquellos que contienen a los costos de explotación, las inversiones con recursos propios, el servicio a la deuda y el pago de los impuestos.

1.1.10 Definición de términos básicos

Las definiciones de cultura organizacional y satisfacción laboral que servirán de base y sustento para la investigación son los siguientes:

Clima organizacional

Es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.

Cultura organizacional

Es “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización” (Chiavenato, 2007).

Satisfacción laboral

Es como la actitud general de un individuo hacia su trabajo (Robbins, 1996).

Empresa

La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. El autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social” (Chiavenato, 2007).

1.2 Antecedentes

Ramos (2008), propuso determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la citada universidad, concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Rodríguez (2010), la percepción que tienen de éste sus empleados. El tipo de investigación es no experimental, cuantitativa y de carácter descriptivo. Los resultados de la investigación demuestran que de las nueve dimensiones del clima únicamente las de Estructura, Responsabilidad, Riesgo, y Estándares de Desempeño son percibidos de forma positiva por los empleados. La mayoría de las dimensiones como son: Recompensa, Relaciones/Calor, Cooperación/Apoyo, Conflicto e Identidad han sido consideradas aspectos negativos del clima por parte del personal. La investigación realizada permitió tener una visión más clara de la situación imperante percibida por los empleados. Finalmente se logró clasificar a cada una de las distintas dimensiones del

clima organizacional en dos grandes áreas de la dependencia, Áreas fuertes (Estructura, Responsabilidad, Riesgo y Estándares de desempeño) y Áreas de Oportunidad (Recompensa, Relaciones/calor, Cooperación/apoyo, Conflicto e Identidad).

Pelaes (2010), determina si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incrementa el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. Evaluó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente Telefónica del Perú. Concluyendo que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales, Área de Estilo de Dirección, Área de Sentido de Pertenencia, Área de Retribución, Área de Estabilidad, Área de Claridad y Coherencia de la Dirección y Área de Valores Colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, con un nivel de correlación de 0.64, 0.81, 0.62, 0.56, 0.81, 0.37, 0.36, respectivamente; es decir que, a medida que mejoran las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, nivel de retribución, sensación de estabilidad laboral, claridad y coherencia de la dirección y comprensión e incorporación de los valores colectivos de la organización mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Monteza (2012), analiza la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” - Chiclayo 2010. Evaluó la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico – Hospital Essalud Chiclayo 2010. Concluyendo que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, situación que se comprobó vía la contrastación de hipótesis realizada.

Crespín (2012), la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao, concluyendo que el clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio, las dimensiones estructura del clima organizacional, recompensa del clima organizacional, relaciones del clima organizacional e identidad del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel alto.

Salamanca (2013), determina el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG. En la presente tesis se determinó el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral para conocer la forma en que interactúa uno con el otro y su efecto durante este tiempo en el cual se vivieron momentos de desconcierto e insatisfacción. Así mismo la investigación concluye que: El tipo de clima organizacional que prevalece en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es el autoritario paternalista; El nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es “medio”; y que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann según el estudio estadístico realizado.

Yovera (2013), analiza la influencia del Clima Organizacional en el desempeño del personal que labora en las unidades que conforman el área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy (IUTY). El Estudio se encuentra enmarcado dentro del diseño transaccional correlacionar – causal, la población estuvo conformada por 30 personas, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. Entre las conclusiones obtenidas destacan: a) La remuneración que reciben por el trabajo realizado no es suficiente para cubrir sus necesidades personales. b) La estructura definida como las normas, reglas y procedimientos limita el desempeño de los funcionarios. c) Pocas veces la institución otorga reconocimientos o recompensas que le incentiven. d) No se logra establecer un liderazgo bien definido. e) Pocas oportunidades para el desarrollo profesional. f) El entorno y el trato recibido por el director y los coordinadores de la institución casi siempre los satisfacen y motivan a desempeñar mejor su labor. g) El respeto, el reconocimiento, la calidad de vida en el trabajo y su ambiente de trabajo son factores que les satisfacen e incentivan. h) Sólo algunas veces las relaciones interpersonales facilitan la convivencia en el entorno laboral.

Polanco (2014), describe el clima organizacional y la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE, caracterizar el impacto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTAE e identificar elementos que puedan contribuir a mejorar el clima organizacional en el INTAE y promover la satisfacción laboral, concluyendo que el clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las persona a sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima

laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente 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%.

Toala (2014), propone un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa, concluyendo que el Ilustre Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. No brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos. Los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la Institución.

Panca (2014), explica la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa de Quilcapuncu, desde la perspectiva de una investigación de tipo descriptivo, utilizando el diseño descriptivo relacional; se llevó a cabo un conjunto de actividades utilizando los conceptos básicos del clima organizacional y el desempeño laboral; a través de un muestreo no probabilístico a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta y la guía de observación, con esta actividad se logró conocer los factores determinantes que relacionan el clima organizacional con el desempeño laboral de los docentes. La hipótesis general a contrastar consiste en que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa “Comercial Industrial Quilcapuncu” 2014. Concluyendo que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa “Comercial Industrial Quilcapuncu” 2014, tal como se demuestra en la contratación de hipótesis en donde se obtiene una $X^2_c = 13,33$ que es mayor que la $X^2_t = 9,49$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, de igual manera en la contratación de la hipótesis específica primera la X^2_c es de 13,48 que es mayor que la $X^2_t = 9,49$, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se afirma que las relaciones interpersonales influyen directamente en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa “Comercial Industrial Quilcapuncu”. Para la

segunda hipótesis se obtiene un $X^2_c = 14,02$ que es mayor que la $X^2_t = 9,49$, se confirma que una estructura organizacional negativa no favorece el buen desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa “Comercial Industrial Quilcapuncu”, de igual forma la contratación de la hipótesis tercera se obtiene una $X^2_c = 14,93$ que es mayor que la $X^2_t = 9,49$, comprobando que existe alta influencia de la comunicación e información entre los miembros de la Institución en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa “Comercial Industrial Quilcapuncu”.

Manosalvas *et al.* (2015), tuvieron como objetivo principal analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud, concluyendo que los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática.

Prado (2015), tuvo como objetivo general establecer la relación de los factores del Clima Laboral y las Competencias del Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, concluyendo que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la citada universidad, lo que demuestra que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los servidores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

Villamil (2015), planteo como objetivo general: Determinar la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, período 2013. Se presenta un diseño correlacional. A partir de los resultados analizados estadísticamente, se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, período 2013.

Pérez & Rivera (2015), plantearon como objetivo general: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Evaluaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Período 2013. Concluyendo, la existencia de

una relación de nivel moderado entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Período 2013.

Delgado (2016), tuvo como objetivo general identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, durante el año 2016. Evaluó la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, durante el año 2016. Concluyendo que la relación entre las variables de estudio satisfacción laboral y clima organizacional tienen una relación considerable muy fuerte; porque, una variable influye en la otra; es decir; que la variable satisfacción laboral influye en la variable clima organizacional. Si una de ellas baja, la otra también lo hace y si una sube, también la otra variable sube; es decir, son directamente proporcionales.

Quispe (2017), tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral del docente de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016. Evaluó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del docente de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016. Concluyendo que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016, ya que la prueba estadística coeficiente de Pearson muestra un valor de 0.728, con un nivel de probabilidad menor a 0.01, es decir a medida que aumenta el clima organizacional, la satisfacción laboral también aumenta.

Solís (2017), planteo como objetivo general: Conocer el clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013. Realizó un estudio sobre el Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte sobre las asociaciones que tiene este concepto con el de cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, mediante un análisis del tipo cualitativo lo que permitió establecer, clarificar conocer nuevos conceptos a partir de la aproximación muy cercana con la gente que se encontraban en el quehacer diario. Concluyendo que el clima organizacional del Hospital de Baja Complejidad Vitarte es percibido por sus trabajadores como medianamente favorable, según las dimensiones: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano.

Ascarza (2017), tuvo como objetivo general investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el

personal de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Huaral – Lima provincias, en el año 2013, concluyendo que el clima organizacional tiene una relación significativa con la percepción de la gestión educativa en el personal de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Huaral – Lima provincias, en el año 2013. El coeficiente hallado ha sido de 0.441 cuya dirección positiva nos dice que ambas se afectan en la misma dirección si una sube la otra también sube y viceversa.

Rojas & Távara (2017), plantearon como objetivo general: Establecer la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat. El diseño fue correlacional no causal. La población fue de 124 quienes eran la mayoría de los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat los que contestaron el Inventario de Cultura Organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral RST. Los resultados demostraron que se halló una relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral ($r=.672$; $p=.000$), así como entre sus dimensiones: carisma marista - normas institucionales y las dimensiones de satisfacción laboral, mostrando que existe una relación altamente significativa. De igual manera se tuvo como resultado la correlación positiva directa entre la dimensión identidad institucional y las dimensiones de satisfacción laboral, como también la correlación entre la dimensión niveles de comunicación y las demás dimensiones de satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral. Así mismo existe relación entre la dimensión de carisma marista que ha ayudado a mantener las normas institucionales y que permiten un buen ambiente de trabajo. Cada una de estas dimensiones contribuye a desarrollar la identidad institucional la que se refleja en la comunicación, la valoración del trabajo, los tipos de relaciones interpersonales, el bienestar laboral y las condiciones laborales del personal que labora en la universidad.

Gonzales & Figueroa (2017), plantearon como objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen – Colombia en el 2016; para lo cual, utilizó el enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental; se consideró a la totalidad de la población de los 90 docentes, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para medir ambas variables de estudio. Concluyendo que Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción docente

($Rho = 0,474$ y $p = 0,035$) menor que $\alpha=0,05$; Existe relación directa entre la motivación y la satisfacción docente de los docentes en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen – Colombia ($Rho = 0,525$ y $p = 0,021$); Se evidencia en la institución educativa un liderazgo arbitrario y autoritario, el cual no permite establecer relación entre el liderazgo y la satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen – Colombia ($Rho = 0,208$ y $p = 0,149$) y que existe relación directa entre la resolución de conflictos y la satisfacción docente de los docentes en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen – Colombia ($Rho = 0,497$ y $p = 0,033$).

Monteza (2017), planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 63 trabajadores, donde obtuvo como resultado principal que el clima organizacional se encuentra en un nivel regular con un 65% mientras el desempeño laboral también se encuentra en un nivel regular con un 57%. Concluyendo que el Rho Spearman indica que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, dado que el grado de correlación es de 0.807; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en un 65.12% en la segunda variable, debido a ello se acepta la hipótesis alterna; así también, que el clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65%, en un nivel adecuado en un 25% y un nivel inadecuado con un 10%; Además, que el grado de desempeño en el trabajo que muestran los colaboradores del Hospital Rural de Picota, presenta un nivel regular con un 57%, un nivel alto 30%, y un nivel bajo un 13%.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Actualmente el área de recursos humanos es vista como socio estratégico de las organizaciones porque su labor está orientada a lograr una mayor productividad a través de la correcta gestión de capital humano, lo cual genera un buen clima laboral, que conlleva a que las empresas que lo tienen, logren un aumento de retorno sobre la inversión, mayor productividad, menor rotación y trabajadores más comprometidos y motivados.

Del cual se colige que el clima organizacional es el ambiente de la organización, el cual incide en el nivel de eficiencia en el trabajo, en ese sentido se tiene que: “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” (Méndez, 2006).

Sin embargo, ésta percepción depende en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. En ese sentido se tiene que “El clima organizacional está muy ligado al desempeño individual ya que este es el fundamento del desempeño de la organización, por tanto entender el comportamiento individual es básico para una administración eficaz” (Invancevich *et al.*, 1997).

En ese contexto, se evidencia que el clima organizacional tiene una importante relación con la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional “el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización” (Bustos, 2007).

De otra parte, la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad, el cumplimiento de metas y el tiempo de permanencia en una entidad. Un servidor motivado es rentable.

Sin embargo, se advirtió que las entidades públicas de la región y en particular la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., carecen de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales; pese a que ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización.

En éste panorama, se analizó cómo se percibe el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., institución que tiene como misión principal, contribuir a mejorar las condiciones de salud y salubridad de los usuarios en las ciudades de Puno y Desaguadero, con un servicio racional y oportuno de agua potable, de recolección y tratamiento de aguas servidas, preservando el medio ambiente y cumpliendo con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; con capital humano plenamente comprometido con el desarrollo de la Empresa. Este importante rol, requiere que la institución se encuentre en óptimas condiciones en el manejo de sus recursos, principalmente de sus capacidades humanas (intangibles más valiosos de las organizaciones), soporte fundamental para cumplir con su visión institucional, que busca ser una entidad con liderazgo y capacidad para abastecer con agua de calidad en forma racional y oportuna, recolectar y tratar las aguas servidas eficazmente, con el fin de brindar mejores condiciones de salud y salubridad a los usuarios de las ciudades de Puno y Desaguadero; basados en principios y valores institucionales sólidos y preservando el medio ambiente.

A través de la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) al personal que labora en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se identificarán factores organizacionales que pudieran estar afectando la satisfacción laboral de los servidores.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015?.

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la percepción de la realización personal y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015?.
- ¿Qué relación existe entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015?.
- ¿Qué relación existe entre la percepción de la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015?.
- ¿Qué relación existe entre la percepción de la comunicación y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015?.
- ¿Qué relación existe entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015?.

2.3 Justificación

Analizar la percepción del clima organizacional permitirá estudiar la apreciación que los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. tienen de su organización y el ambiente laboral, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes.

Una de las debilidades u omisiones de las organizaciones es el no considerar a sus servidores, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que otorga la

Entidad hacia los usuarios; por lo tanto, la percepción del clima organizacional tiende a ser ignorado por la mayoría de las organizaciones, ya que dan por hecho que se le proporcionan las herramientas básicas a sus empleados para desarrollar su trabajo y esto será suficiente para que se desempeñen adecuadamente (Calva & Hernández, 2004).

En ese contexto, se percibe que quienes dirigen la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., no están adoptando lineamientos o programas conducentes al estudio del individuo en la Entidad, el cual permitiría identificar las percepciones que tiene el colaborador en cuanto a su ambiente laboral: Institución – Jefes – Colegas; y hacia sí mismo, aspecto que resulta primordial considerando que los recursos humanos se constituyen, en el intangible más valioso de las organizaciones.

El estudiar la satisfacción laboral, permitirá conocer el desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y, finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977).

La importancia de la investigación se justifica por los siguientes aspectos:

2.3.1 Social

Los resultados de la presente investigación serán de mucha utilidad, debido a que contribuirá conocer la percepción del clima organizacional al interior de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. y la satisfacción laboral de sus servidores. Estos resultados podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico, por cuanto permitirán analizar y probar juicios teóricos que sustentan la relación que existen entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Así mismo, los directivos de esta Institución, comprenderán la importancia de desarrollar procesos administrativos eficientes, que generen servicios de atención de calidad a la ciudadanía, lo que contribuirá en el desarrollo de una imagen positiva frente a los usuarios de las ciudades de Puno y Desaguadero de la Región de Puno. Además, las conclusiones y sugerencias de la investigación servirán de apoyo para superar las deficiencias que se pudieran encontrar, contribuyendo así al logro de una gestión pública eficiente.

2.3.2 Práctica

El aporte del presente trabajo de investigación es fundamental, porque permitirá analizar las características principales de la percepción del clima organizacional de la unidad de análisis; de esta forma, proponer mejoras y recomendaciones a la Entidad estudiada para alcanzar un mejor ambiente laboral y con esto proporcionar un mejor servicio a los usuarios, basado en la participación activa de sus principales colaboradores, los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A.

La información obtenida y procesada, permitirá formular, diseñar o mejorar las estrategias de gestión ya existentes. Los instrumentos que se emplearán en esta investigación, podrán ser usados como instrumentos de autoevaluación objetiva, porque están adecuadamente fundamentados y validados empíricamente. Así mismo, la simplicidad de su aplicación e interpretación los convertirán en valiosas herramientas que podrán ser empleadas en futuras investigaciones en el área de la gestión pública.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.

2.4.2 Objetivos específicos

- Determinar qué relación existe entre la percepción de la realización personal y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.
- Determinar qué relación existe entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.

- Determinar qué relación existe entre la percepción de la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.
- Determinar qué relación existe entre la percepción de la comunicación y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.
- Determinar qué relación existe entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La percepción del clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La percepción de la realización personal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.
- La percepción del involucramiento laboral se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.
- La percepción de la supervisión se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.
- La percepción de la comunicación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.

- La percepción de las condiciones laborales se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

El trabajo de investigación se realizó en el Distrito, Provincia y Departamento de Puno, en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. - EMSAPUNO S.A., que suministra los servicios de agua potable y alcantarillado, que tiene como jurisdicción el ámbito territorial de las ciudades de Puno y Desaguadero, los cuales se encuentra en el altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm. La sede central de la Empresa está ubicada en la ciudad de Puno, que para efectos de administración de gestión pública cuenta con un local institucional, ubicado en la Av. La Torre N° 573.

EMSAPUNO S.A. es una Empresa Municipal, que opera en el marco de la Legislación Nacional para la provisión de servicios de saneamiento, con personería jurídica de Derecho Público Privado, inscrita en el registro de Sociedades Mercantiles, se rige por sus estatutos, Ley de la Actividad Empresarial del Estado N° 24948 y por la Ley General de Sociedades N° 26887. Se adecua bajo la forma Sociedad Anónima por acciones, en virtud de lo dispuesto en el art.18° de la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley 26338 y el inciso a) del artículo 26° de su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 009-95-PRES y por las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades.

La Empresa Municipal está a cargo de brindar el servicio vital de agua potable con calidad y continuidad; así como brindar el servicio básico de alcantarillado sanitario con eficacia; cumpliendo los requisitos y preservando el medio ambiente con responsabilidad social; sustentados en la competencia de los trabajadores y directivos, por lo que resulta trascendental investigar sobre la percepción del clima organizacional al interior de la

Empresa y la satisfacción laboral de sus servidores, que conllevara a mejorar la prestación de los citados servicios básicos a la población puneña.

3.2 Población

La población objeto de ésta investigación está constituido por ciento ochenta y uno (181) servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, distribuidos en actividades administrativas, comerciales y operacionales propias de la Entidad, quienes cuentan con nivel profesional, administrativo y operativo.

El criterio considerado para la inclusión en la muestra fue, estar ejerciendo el cargo en los distintos niveles con una antigüedad mínima laboral de 6 (seis) meses, por considerar un periodo razonable para percibir el clima organizacional de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

3.3 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra en el trabajo de investigación, se aplicó una muestra aleatoria simple, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2)(P)(Q)(N)}{(E^2)(N-1) + (Z^2)(P)(Q)}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96 Distribución Normal Estándar (para 95% de Margen de confiabilidad).

E = 0.05 Error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

P = 0.50 Probabilidad de ocurrencia de los casos

Q = 0.50 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

N = 181 Servidores – Población (Servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. al año 2015.

Reemplazando valores en la fórmula, se tiene:

$$n = \frac{(1.96^2) (0.50) (0.50) (181)}{(0.05^2) (181-1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$

$$n = 124 \text{ Servidores}$$

Consecuentemente, la muestra comprende a 124 servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

3.4 Metodología de investigación

3.4.1 Método de investigación: Hipotético-deductivo

El método aplicado en la investigación fue el hipotético – Deductivo, porque se observó el fenómeno a estudiar, se planteó hipótesis para explicar el fenómeno el presente utilizado, los mismos que son demostrados mediante el análisis estadístico.

Se optó por un enfoque cuantitativo, debido a que la investigación tiene como fin describir y explicar los fenómenos asociados a la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, a partir de la recolección de datos, para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

3.4.2 Tipo de investigación: Descriptivo y correlacional

Es descriptivo porque permite conocer y/o medir la percepción del clima organizacional y es correlacional porque permite determinar el grado de relación que existe entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, es decir, describe tendencias y asocia variables mediante un patrón predecible a un grupo o población (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.4.3 Diseño de la investigación: Transeccional o transversal

La investigación siguió un diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes, lo cual significa

observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se denomina investigación no experimental de tipo transeccional o transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:

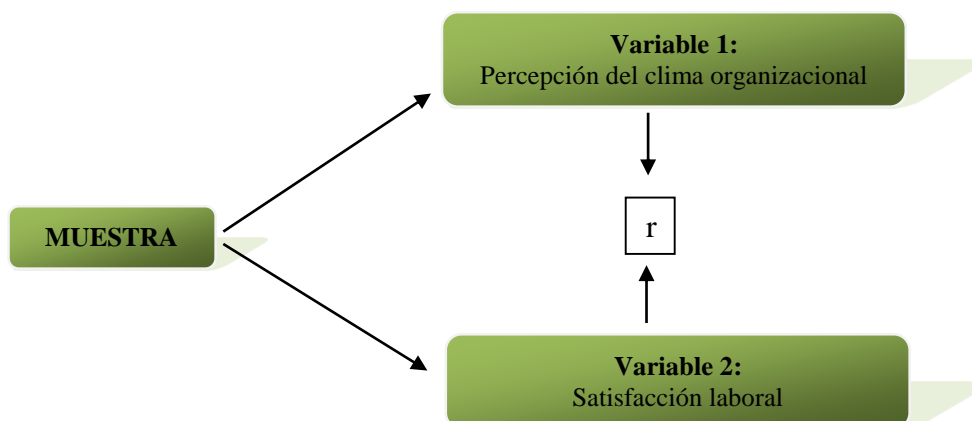


Figura 1. Esquema de variables

Dónde:

r , hace mención a la correlación existente entre las variables estudiadas.

3.5 Variables y dimensiones

Para el trabajo de investigación se consideró como variable independiente (expresa causa del fenómeno) la percepción del clima organizacional y como variable dependiente (consecuencia del fenómeno) la satisfacción laboral.

La definición conceptual de la variable percepción del clima organizacional, es la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados con posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su trabajo (Palma, 2004) y la de la variable satisfacción laboral, es la actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (Herzberg, 1959) citado por Chiavenato (2007).

Las dimensiones fueron las siguientes:

VARIABLES	DIMENSIONES
Percepción del clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal.- 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. - Involucramiento laboral.- Identificación con la cultura de la Entidad, los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. - 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. - 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. - Condiciones laborales.- Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción intrínseca.- Están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta. Siendo así, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues están relacionados con aquello que él hace y desempeña. - Satisfacción extrínseca.- Éstos se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeña su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por las organizaciones, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

La operacionalización de las variables se observa en las siguientes tablas:

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Percepción del clima organizacional.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS
Realización personal	Desarrollo personal	Del 1 al 6	
	Desarrollo profesional	Del 7 al 10	Nunca (1)
Involucramiento laboral	Compromiso con la Entidad	Del 11 al 16	
	Identificación con la Entidad	Del 17 al 20	Casi nunca (2)
Supervisión	Apoyo para las tareas	Del 21 al 26	
	Orientación para las tareas	Del 27 al 30	A veces (3)
Comunicación	Fluidez en la comunicación	Del 31 al 35	
	Claridad en la comunicación	Del 36 al 40	Casi siempre (4)
Condiciones laborales	Elementos materiales	Del 41 al 46	
	Elementos psicosociales	Del 47 al 48	Siempre (5)
	Elementos económicos	Del 49 al 50	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Satisfacción intrínseca	Independencia en el trabajo	Del 1 al 4	
	Variedad de tareas	Del 5 al 8	
	Oportunidades de promoción en el trabajo	Del 9 al 10	Nunca (1)
	Reconocimiento por la labor realizada	Del 11 al 12	Casi nunca (2)
	Satisfacción extrínseca	Compensación económica	Del 13 al 14
	Entorno físico	Del 15 al 16	A veces (3)
	Seguridad en el puesto	Del 17 al 19	
	Gerencia institucional	Del 20 al 22	Casi siempre (4)
	Calidad de relación interpersonales	Del 23 al 24	Siempre (5)
	Capacitación y perfeccionamiento	Del 25 al 27	

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

Siguiendo el enfoque de la investigación, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica mediante la utilización de un cuestionario estructurado o conjunto de presuntas, permite obtener información sobre una población a partir de una muestra.

La realización de las encuestas se basó en las declaraciones escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información, por que los cuestionarios agrupan temáticamente las respuestas para poderlas analizar cómodamente en el momento en que se apliquen técnicas analíticas estadísticas (León y Montero, 1997).

3.6.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, se elaboró dos, el primero con 50 preguntas referidas a la percepción del clima organizacional y el segundo con 27 preguntas referidas a la satisfacción laboral, los cuales se presentan en el Anexo 5.

Las escalas utilizadas para la evaluación de datos de la variable: Percepción del clima organizacional, fueron:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos

Las escalas utilizadas para la evaluación de datos de la variable: Satisfacción laboral, fueron:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos

3.6.2.1 Validez de instrumentos

Los instrumentos se sometieron al juicio de tres (03) expertos, quienes aprobaron la aplicabilidad de ambos instrumentos, que se muestra en el Anexo 4, cuyo resumen es el siguiente:

Tabla 3

Juicio de expertos.

<i>Expertos</i>	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
1	100%	100%
2	100%	100%
3	100%	100%
Promedio	100%	100%

Fuente: Elaboración propia.

3.6.2.2 Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos elaborados, se calculó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición (Hernández, Fernandez y Baptista, 2010) y se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K : Número de ítems

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

No es confiable	:	De -1 a 0
Baja confiabilidad	:	De 0.001 a 0.49
Moderada Confiabilidad	:	De 0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	:	De 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	:	De 0.90 a 1.00

Con la utilización del programa estadístico SPSS v21, se ha obtenido los siguientes resultados:

Tabla 4

Confiabilidad de la prueba: Alfa de Cronbach.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Percepción del clima organizacional	0.981	50
Satisfacción laboral	0.958	27

Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados de Alfa de Cronbrach que se observa en la tabla 4, los instrumentos que midieron las informaciones de la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral, presentan una alta confiabilidad.

3.7 Procesamiento de análisis de datos

- Los resultados obtenidos a través de los instrumentos (cuestionarios), fueron tabulados en una hoja cálculo (MS Excel) y el software estadístico SPSS versión 21.0, para a partir de ello elaborar tablas, gráficos estadísticos y análisis estadístico.
- Se utilizó Baremos para evaluar las escalas de valores utilizadas en los instrumentos utilizados, lo que se observa en las tablas siguientes:

Tabla 5

Baremo de la variable: Percepción del clima organizacional.

Ítems (50)	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración:	1	2	3	4	5
Puntajes máximos:	50	100	150	200	250
Nivel:	Bajo		Medio	Alto	
Intervalos:	(50 – 116)		(117 – 183)		(184 – 250)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Baremo de la variable: Satisfacción laboral.

Ítems (27)	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración:	1	2	3	4	5
Puntajes máximos:	27	54	81	108	135
Nivel:	Bajo		Medio	Alto	
Intervalos:	(27 – 62)		(63 – 99)	(100 – 135)	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Baremo de las dimensiones de la percepción del clima organizacional.

Ítems (10)	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración:	1	2	3	4	5
Puntajes máximos:	10	20	30	40	50
Nivel:	Bajo		Medio	Alto	
Intervalos:	(10 – 23)		(24 – 36)	(37 – 50)	

Fuente: Elaboración propia.

- La relación ha sido cuantificado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que es una técnica no paramétrica, puesto que se basa en los rangos o intervalos en vez de los valores originales de las variables, y está dado por:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ = Es el coeficiente de correlación de Spearman (rho).

D = Es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$.

N = Es el número de parejas.

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las variables, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las variables, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Anderson *et al.*, 1999).

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Hernández & Fernández, 1998):

Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.11 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

- Para la contrastación de hipótesis, el nivel de confianza es del 95%, con $\alpha = 0.05$ (nivel de significancia), empleando la prueba estadística denominada: Rho de Spearman.

La regla de decisión adoptada fue:

Si $p > \alpha$, se aceptó H_0 .

Si $p < \alpha$, se rechazó H_0 y se aceptó H_1 .

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos descritos y su posterior procesamiento en el programa estadístico SPSS v21, a partir del cual se realizó el análisis de los datos que orientan el desarrollo y culminación del proceso de investigación, así como permiten la identificación de acciones de mejora.

4.1 Descripción de los resultados

4.1.1 Resultado del objetivo general (variable percepción del clima organizacional)

El resultado obtenido del nivel de percepción del clima organizacional a través de la aplicación del cuestionario “Percepción del clima organizacional” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observan en la Tabla 8 y gráficamente, en la Figura 2:

Tabla 8

Distribución de frecuencias del nivel de percepción del clima organizacional en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	16	13
Medio	63	51
Alto	45	36
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

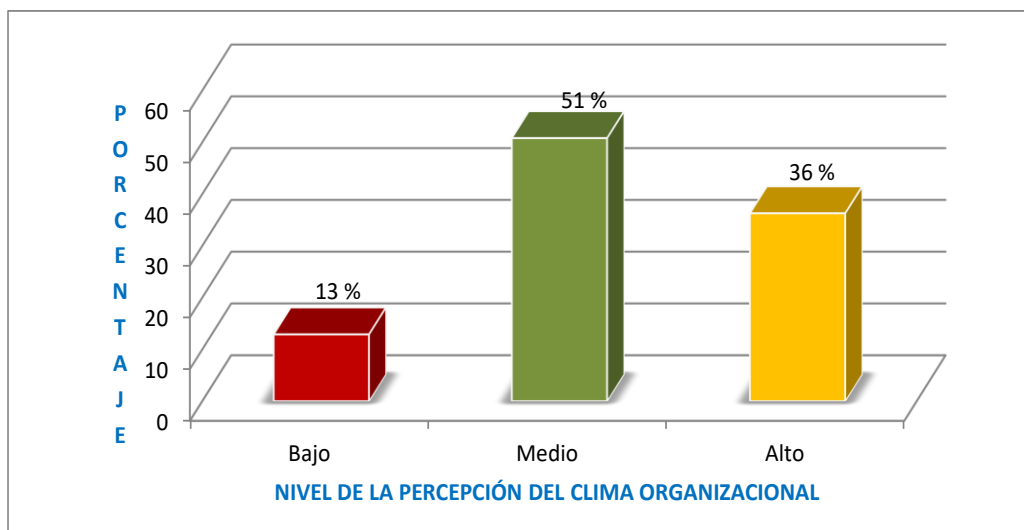


Figura 2. Niveles de la percepción del clima organizacional de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 8 y figura 2, el 51% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, percibe el clima organizacional de nivel medio y 13% de nivel bajo, en tanto, el 36% percibe el clima organizacional de nivel alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (64%) perciben que el clima organizacional es de nivel medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con el clima organizacional.

4.1.2 Resultado del objetivo general (variable satisfacción laboral)

El resultado obtenido del nivel de satisfacción laboral a través de la aplicación del cuestionario “Satisfacción Laboral” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observan en la Tabla 9 y gráficamente, en la Figura 3:

Tabla 9

Distribución de frecuencias del nivel de la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	17	14
Medio	64	51
Alto	43	35
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

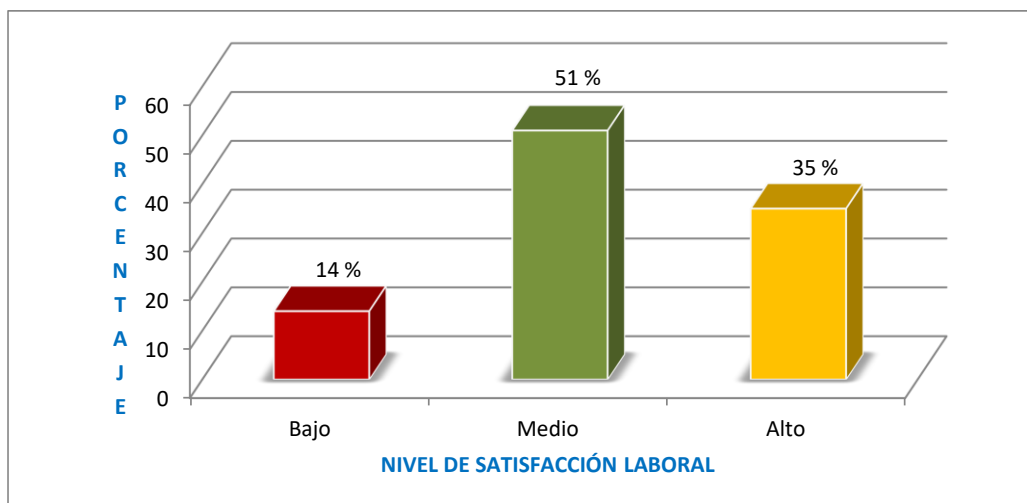


Figura 3. Niveles de la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 9 y figura 3, el 51% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, percibe la satisfacción laboral de nivel medio y 14% de nivel bajo, en tanto, el 35% percibe el nivel de satisfacción laboral alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (65%) manifiestan tener un nivel de satisfacción laboral medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con el nivel de satisfacción laboral.

4.1.3 Resultado del objetivo específico 1

El resultado obtenido del nivel de percepción de la relación personal a través de la aplicación del cuestionario “Percepción de la relación personal” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observa en la Tabla 10 y gráficamente, en la Figura 4.

Tabla 10

Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la relación personal en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	16	13
Medio	64	52
Alto	44	35
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

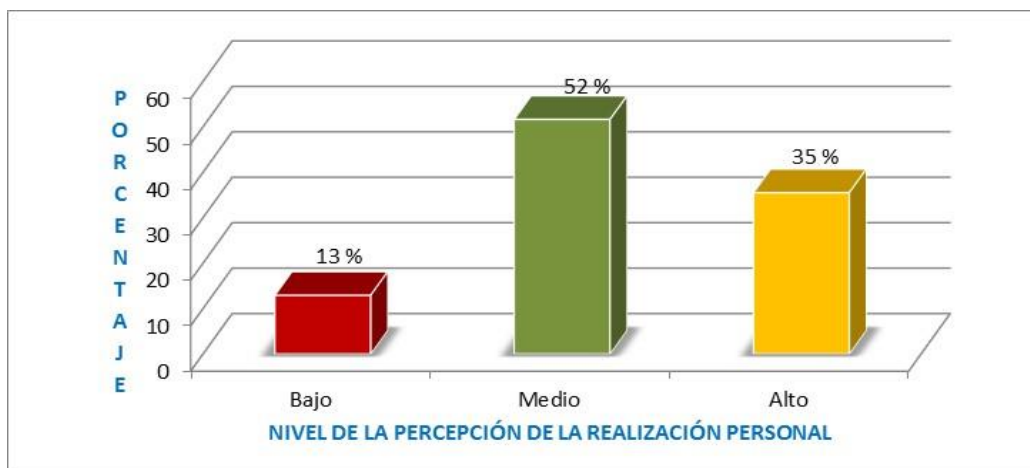


Figura 4. Niveles de la percepción de la realización personal de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 10 y figura 4, el 52% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015 percibe que la realización personal es de nivel medio y 13% de nivel bajo, en tanto que el 35% percibe de nivel alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (65%) perciben que la realización personal es de nivel medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con la realización personal.

4.1.4 Resultado del objetivo específico 2

El resultado obtenido del nivel de percepción del involucramiento laboral a través de la aplicación del cuestionario “Percepción del involucramiento laboral” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observa en la Tabla 11 y gráficamente, en la Figura 5:

Tabla 11

Distribución de frecuencias del nivel de percepción del involucramiento laboral en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	16	13
Medio	58	47
Alto	50	40
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

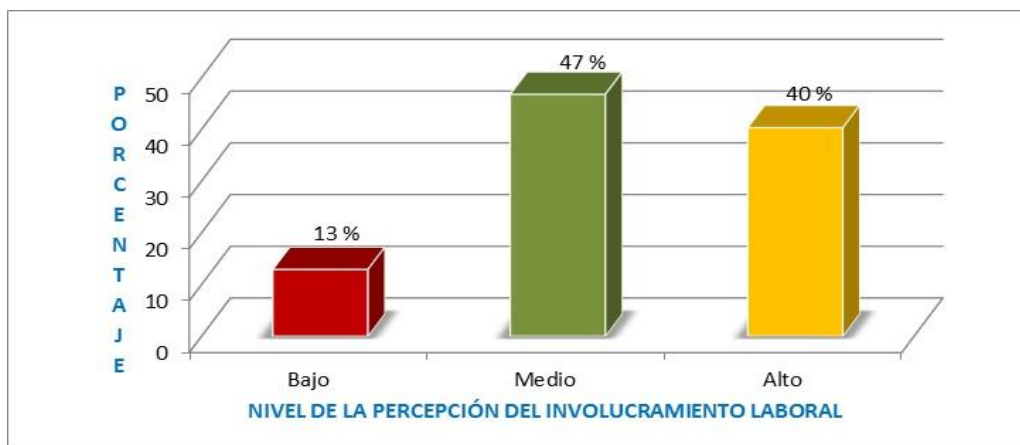


Figura 5. Niveles de la percepción del involucramiento laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 11 y figura 5, el 47% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, percibe que el involucramiento laboral es de nivel medio y 13% es de nivel bajo, en tanto que, el 40% percibe que el involucramiento laboral es de nivel alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (60%) perciben que el involucramiento laboral es de nivel medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con el involucramiento laboral.

4.1.5 Resultado del objetivo específico 3

El resultado obtenido del nivel de percepción de la supervisión a través de la aplicación del cuestionario “Percepción de la supervisión” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observa en la Tabla 12 y gráficamente, en la Figura 6:

Tabla 12

Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la supervisión en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	19	15
Medio	58	47
Alto	47	38
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

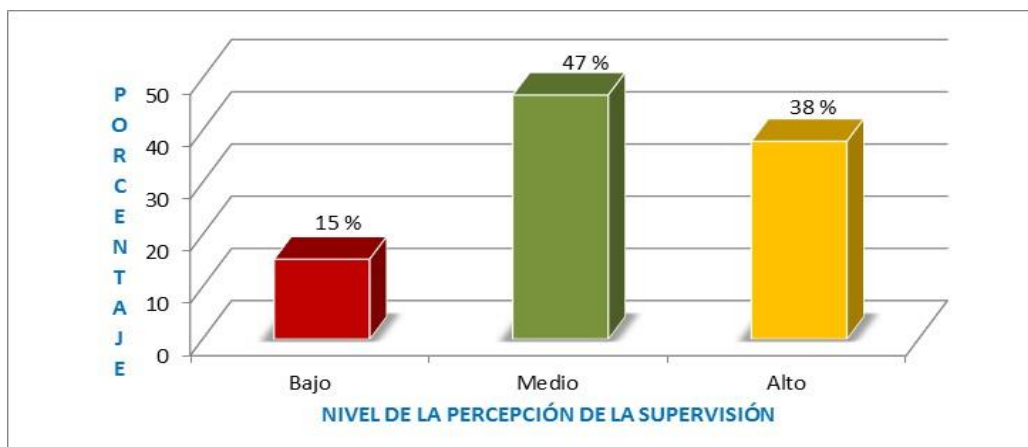


Figura 6. Niveles de la percepción de la supervisión de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 12 y figura 6, el 47% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, percibe que la supervisión es de nivel medio y 15% que es de nivel bajo, en tanto que el 38% afirma que la supervisión es de nivel alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (62%) percibe que la supervisión es de nivel medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con la supervisión.

4.1.6 Resultado del objetivo específico 4

El resultado obtenido del nivel de percepción de la comunicación a través de la aplicación del cuestionario “Percepción de la comunicación” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observa en la Tabla 13 y gráficamente, en la Figura 7:

Tabla 13

Distribución de frecuencias del nivel de percepción de la comunicación en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	13	10
Medio	64	52
Alto	47	38
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

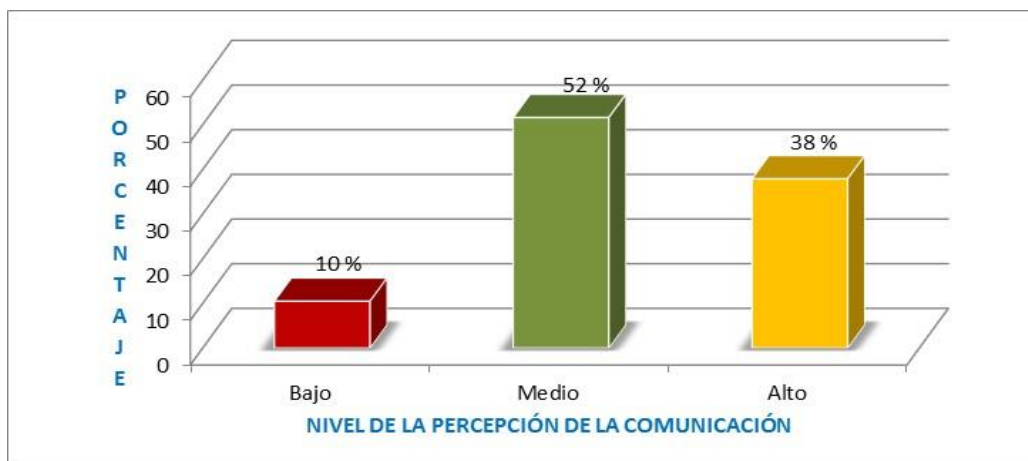


Figura 7. Niveles de la percepción de la comunicación de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 13 y figura 7, el 52% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, percibe que la comunicación es de nivel medio y 10% de nivel bajo, en tanto que, el 38% percibe que es de nivel alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (62%) perciben que la comunicación es de nivel medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con la comunicación.

4.1.7 Resultado del objetivo específico 5

El resultado obtenido del nivel de percepción de las condiciones laborales a través de la aplicación del cuestionario “Percepción de las condiciones laborales” a los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se observa en la Tabla 14 y gráficamente, en la Figura 8:

Tabla 14

Distribución de frecuencias del nivel de percepción de las Condiciones laborales en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	16	13
Medio	63	51
Alto	45	36
Total	124	100

Fuente: Resultados SPSS.

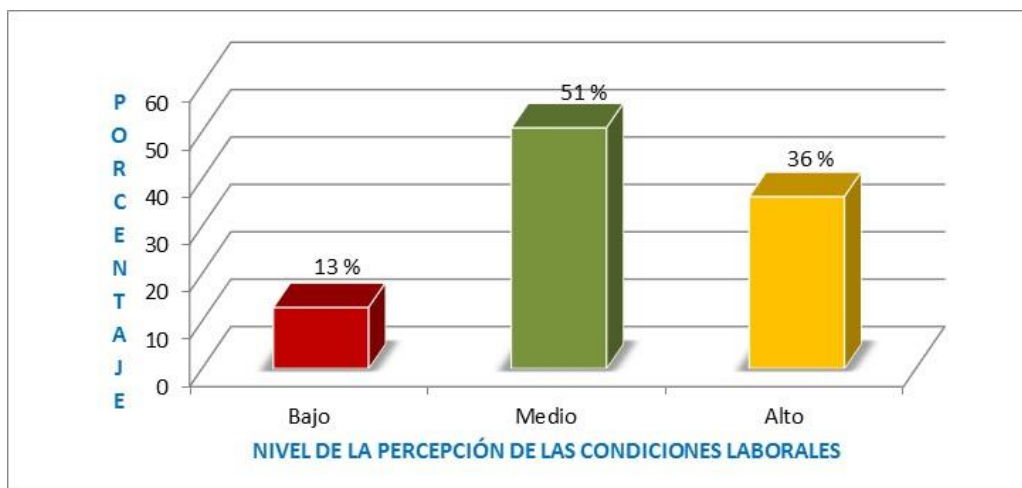


Figura 8. Niveles de la percepción de las condiciones laborales de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

En la tabla 14 y figura 8, el 51% de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, percibe que las condiciones laborales es de nivel medio y el 13% de nivel bajo, en tanto que el 36% percibe que es de nivel alto; lo que significa, que el mayor número de servidores (64%) perciben que las condiciones laborales es de nivel medio y bajo, es decir que están poco satisfechos con las condiciones laborales.

4.2 Discusión de resultados

El objetivo del trabajo de investigación, fue determinar cómo se relaciona la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, para cuyo efecto se estableció, la relación entre las citadas variables y sus dimensiones, de cuya investigación se derivó los siguientes resultados que son motivo de discusión:

En lo que respecta a la variable percepción del clima organizacional, el mayor número de servidores encuestados de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, están poco satisfechos con el clima organizacional, en razón que el 51% de servidores percibe que el clima organizacional es de nivel medio y el 13% de servidores percibe que el clima organizacional es de nivel bajo, estos resultados están en la misma línea de la investigación de Rojas & Távara (2017), titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat”, en el que obtuvo como resultado que el 45.2% considera que la cultura organizacional es

media, en tanto que el 25.8% considera baja cultura organizacional, estos resultados muestran que se debe prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que estos inciden en el rendimiento, si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

En lo que respecta a la variable satisfacción laboral, el mayor número de servidores encuestados de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, están poco satisfechos con el nivel de satisfacción laboral, en razón que el 51% de servidores, presenta un nivel de satisfacción laboral medio y el 14% de servidores presentan un nivel de satisfacción laboral bajo, estos resultados están en la misma línea de la investigación de Rojas & Távara (2017), titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat”, en el que obtuvo como resultado que el 47.60% considera el nivel de satisfacción medio y un 25.8% considera el nivel de satisfacción laboral bajo, estos resultados muestran que se debe prestar atención a la satisfacción laboral para el éxito empresarial. Según avalan diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes, puesto que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

En relación al análisis de la relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los servidores la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., se determinó que existe una alta y significativa relación, puesto que según la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente de correlación es 0.903, es decir que a medida que los servidores tiene una mejor percepción del clima organizacional, también será mucho mejor su nivel de satisfacción laboral, estos resultados están en la misma línea de la investigación de Delgado (2016), titulado “Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa durante el año 2016”, donde concluyo que la relación entre las variables de estudio satisfacción laboral y clima organizacional tienen una relación considerable muy fuerte; porque, una variable influye en la otra; es decir; que la variable satisfacción laboral influye en la variable clima organizacional. Si una de ellas baja, la otra también lo hace y si una sube, también la otra variable sube; es decir, son directamente proporcionales, esta relación está respaldada por Kolb (2001), quien afirma que el comportamiento organizacional está asociado a variables relevantes como liderazgo, motivación y clima organizacional particularmente. Al respecto, la teoría de

Clima Laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Respecto a los resultados obtenidos de la contrastación de las hipótesis específicas, se determinó que todas las dimensiones de la variable percepción del clima organizacional (Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), están directa y significativamente relacionadas con la variable satisfacción laboral, ya que según la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente de correlación es 0.896, 0.883, 0.891, 0.889 y 0.901; respectivamente, es decir que a medida que se mejoren las dimensiones señaladas, se obtendrán mejores niveles de satisfacción laboral de los servidores la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A.. Al respecto (Ahmed, Khan, & Butt, 2012), sostiene que uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, constituido por un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influyen su motivación y comportamiento. Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, en consecuencia, afectan su desempeño (Peña, Díaz, & Carrillo, 2013).

En consecuencia esta relación directa y significativa debe ser mantenida y además potenciada, pues en la actualidad, el interés por el ambiente de trabajo en las empresas ha cobrado enorme relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales.

4.3 Contrastación de hipótesis

Para probar las hipótesis, se ha empleado la prueba estadística Rho de Spearman, a un nivel de confianza del 95% y con la utilización del programa estadístico SPSS v21.

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; si $p < \alpha$, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Donde:

P = 0.000

H_0 = Hipótesis Nula

H_1 = Hipótesis de Investigación

4.3.1 Hipótesis general

Hipótesis de Investigación (H_1): La percepción del clima organizacional se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Nula (H_0): La percepción del clima organizacional no se relaciona con el nivel de satisfacción.

En la tabla 15, se observa la relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015; observándose que en la prueba realizada, el valor $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0.05$, por lo que se cuenta con evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por tanto se considera válida la hipótesis general, es decir que existe relación significativa entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015”, siendo esta relación positiva y alta ($r = 0.903^{**}$), es decir que a medida que se incremente la percepción del clima organizacional, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 15

Relación entre la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Prueba estadística	Variables	Resultados	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción del clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	0.903**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	124	124
		Coeficiente de correlación	0.903**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

4.3.2 Hipótesis específica 1

Hipótesis de Investigación (H_1): La percepción acerca de la realización personal se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Nula (H_0): La percepción acerca de la realización personal no se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

En la tabla 16, se observa la relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015; observándose que en la prueba realizada, el valor $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0.05$, por lo que se cuenta con evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por tanto se considera válida la hipótesis específica 1, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, siendo esta relación positiva y alta ($r = 0.896^{**}$), es decir que a medida que se incremente la percepción de la realización personal, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 16

Relación entre la percepción de la realización personal y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Prueba estadística	Variables	Resultados	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción de la realización personal	Coeficiente de correlación	1.000	0.896**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	124	124
		Coeficiente de correlación	0.896**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

4.3.3 Hipótesis específica 2

Hipótesis de Investigación (H_1): La percepción acerca del involucramiento laboral se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Nula (H_0): La percepción acerca del involucramiento laboral no se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

En la tabla 17, se observa la relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015; observándose que en la prueba realizada, el valor $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0.05$, por lo que se cuenta con evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por tanto se considera válida la hipótesis específica 2, es decir que existe relación significativa entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, siendo esta relación positiva y alta ($r = 0.883^{**}$), es decir que a medida que se incrementa la percepción del involucramiento laboral, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 17

Relación entre la percepción del involucramiento laboral y el nivel de satisfacción de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Prueba estadística	Variables	Resultados	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción del involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.883**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	124	124
		Coeficiente de correlación	0.883**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

4.3.4 Hipótesis específica 3

Hipótesis de Investigación (H_1): La percepción acerca de la supervisión se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Nula (H_0): La percepción acerca de la supervisión no se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

En la tabla 18, se observa la relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015; observándose que en la prueba realizada, el valor $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0.05$, por lo que se cuenta con evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por tanto se considera válida la hipótesis específica 3, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, siendo esta relación positiva y alta ($r = 0.891^{**}$), es decir que a medida que se incrementa la percepción de la supervisión, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 18

Relación entre la percepción de la supervisión y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Prueba estadística	Variables	Resultados	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción de la supervisión	Coefficiente de correlación	1.000	0.891**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	124	124
		Coefficiente de correlación	0.891**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

4.3.5 Hipótesis específica 4

Hipótesis de Investigación (H_1): La percepción acerca de la comunicación se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Nula (H_0): La percepción acerca de la comunicación no se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

En la tabla 19, se observa la relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015; observándose que en la prueba realizada, el valor $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0.05$, por lo que se cuenta con evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por tanto se considera válida la hipótesis específica 4, es decir que existe relación significativa entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, siendo esta relación positiva y alta ($r = 0.889^{**}$), es decir que a medida que se incremente la percepción de la comunicación, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 19

Relación entre la percepción de la comunicación y el nivel de satisfacción de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Prueba estadística	Variables	Resultados	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción de la comunicación	Coficiente de correlación	1.000	0.889**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	124	124
		Coficiente de correlación	0.889**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

4.3.6 Hipótesis específica 5

Hipótesis de Investigación (H_1): La percepción acerca de las condiciones laborales se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Nula (H_0): La percepción acerca de las condiciones laborales no se relaciona con el nivel de satisfacción laboral.

En la tabla 20, se observa la relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015; observándose que en la prueba realizada, el valor $p = 0.000$ es menor que el nivel de confianza $\alpha = 0.05$, por lo que se cuenta con evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por tanto se considera válida la hipótesis específica 5, es decir que existe relación significativa entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, siendo esta relación positiva y alta ($r = 0.901^{**}$), es decir que a medida que se incrementa la percepción de condiciones laborales, se incrementará el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 20

Relación entre la percepción de las condiciones laborales y el nivel de satisfacción de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

Prueba estadística	Variables	Resultados	Percepción del clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Percepción de las condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1.000	0.901**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Satisfacción laboral	N	124	124
		Coefficiente de correlación	0.901**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	124	124

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

CONCLUSIONES

- Existe una alta y positiva relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.903 y un $p = 0.000$. Es decir que a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.
- Existe una alta y positiva relación entre la percepción de realización personal y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.896 y un $p = 0.000$. Es decir que a mayor percepción de la realización personal, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.
- Existe una alta y positiva relación entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.883 y un $p = 0.000$. Es decir que a mayor percepción del involucramiento laboral, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.
- Existe una alta y positiva relación entre la percepción de la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.891 y un $p = 0.000$. Es decir que a mayor percepción de la supervisión, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.

- Existe una alta y positiva relación entre la percepción de la comunicación y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.889 y un $p = 0.000$. Es decir que a mayor percepción de la comunicación, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.
- Existe una alta y positiva relación entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través de la Rho de Spearman igual a 0.901 y un $p = 0.000$. Es decir que a mayor percepción de las condiciones laborales, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar una estrategia que permita una adecuada percepción del clima organizacional, con el objeto de que los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la entidad para el desarrollo de sus actividades cotidianas, lo cual repercutirá en la prestación de los servicios básicos a la población puneña.
- Desarrollar talleres de capacitación técnica, en temas de: Liderazgo y competencias laborales, Comunicación y trabajo en equipo, Relaciones interpersonales, Motivaciones laborales y Calidad de servicio; a fin de brindar oportunidades para el desarrollo personal y ascenso futuros.
- Motivar a los servidores, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
- Es indispensable que la entidad realice en forma periódica acciones de evaluación de la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir la indiferencia que existe en la actualidad.

PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Sobre la base de los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos anteriormente explicados y detallados, se propone medidas que permiten mejorar el clima

organizacional, el cual incidirá directamente en la satisfacción laboral de los servidores de Emsapuno S.A. y por ende en la prestación del servicio a los clientes.

Con la presente propuesta se busca aumentar la motivación de los servidores, formar líderes que generen autonomía e innovación en el equipo y generar un clima de confianza, participación y compromiso.

N°	MEDIDA	ACCIÓN	RESPONSABLE	PLAZO
1	Establecer formas de Autorealización (desarrollo personal y profesional)	Fomentar la línea de carrera para ascender y asumir nuevos retos, de tal manera que el trabajador perciba la posibilidad de desarrollo personal y profesional en la empresa.	- Gerente General - Gerencia Administrativa y Financiera - División de Recursos Humanos	Mediano
2	Implementar estrategias de involucramiento laboral	Programar actividades de integración, donde participen todas las áreas, de tal forma que se logre el compromiso de los servidores para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	- Gerente General - Gerencia Administrativa y Financiera - División de Recursos Humanos	Corto
3	Mejorar los estilos de supervisión	Generar programas de liderazgo para los gerentes y jefes de cada oficina, con un modelo de motivación y apoyo por parte de estos a los servidores subalternos, para alcanzar objetivos y metas predeterminados por la organización.	- Gerente General - Gerencia Administrativa y Financiera - División de Recursos Humanos	Mediano
4	Mejorar la comunicación	Establecer la política de “Puertas abiertas” por parte de los gerentes y jefes de cada oficina para con los servidores, permitiendo manejar dudas y conflictos, lo cual se verá reflejado en su desempeño y en la atención a los usuarios.	- Gerente General - Gerencia Administrativa y Financiera - División de Recursos Humanos	Mediano
5	Establecer mejores condiciones laborales	Generar estrategias para que se provea a los trabajadores los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	- Gerente General - Gerencia Administrativa y Financiera - División de Recursos Humanos	Mediano

BIBLIOGRAFÍA

- Ahmed, N., Khan, M., y Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 8(4), 259-267. Sindh, Pakistan.
- Anderson, R.A. et al. (1999). Phosphatidylinositol phosphate kinases, a multifaceted family of signaling enzymes. *J Biol Chem*, 274(15):9907-10. Wisconsin, USA.
- Anzola, O. (2003), *Una mirada de la cultura corporativa*. Cali, Colombia: Ed. Universidad externado de Colombia.
- Ascarza, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral - Lima provincias, 2013*. Perú (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México D. F., México: Ed. Trillas.
- Bustos, P. (2007). *Fundamento del clima organizacional. Sociedad*. México D.F., México: Ed. Mc Graw Hill.
- Bustos, P. y Miranda, M. (2001). *Clima organizacional*. Santiago, Chile: Ed. Lautaro.
- Calva, D. y Hernández, G. (2004). *Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic* (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Puebla, México.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. 8ª edición. México F. D., México: Ed. Mc Graw Hill/Interamericana de México.

- Crespín, A. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una Institución Educativa de la Región Callao* (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Callao, Lima, Perú.
- Delgado, Y. (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa durante el año 2016* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Puno, Perú.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración: enfoque situacional*. México D.F., México: Prentice Hall. 28.
- Flores, H. (1996). La satisfacción laboral y el trabajo. *Revista Inventario de Confianza Organizacional (Cummings & Bromiley)*.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*. *Revista Articuluz*. Quetzaltenango.
- Gibson, S. (1985). *Teacher efficacy: A construct validation*. *Journal of Educational Psychology*. USA: Ed. City.
- Goncálves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC). *La portada*, Colombia.
- Gonzales, S. y Figueroa, H. (2017). *Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen - Colombia, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Hernández, R. & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*, 2a. ed. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. 5ª edición. México D.F., México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Theory of both factors*. New York, USA: Ed. Lexus.
- House, A. y Desseley, P. (1974). *Estilos de liderazgo, contexto y cultura organizacional*. *The Great School Wars*. New York, USA: Ed. Basic Books.

- Invancevich, J. *et al.* (1997). Types of communication of the organizations. Diversity management time for a new approach, *Public Personnel Management*, 29(1), p75-92. USA.
- Kalleberg, A. (1977). *Work values and job rewards: A theory of satisfacción, indiana university. American sociological review.* USA: Ed. World.
- Kolb, A. R. y McInteyree, J. (2001). *Psicología de las organizaciones.* México D.F., México: Ed. Atlantis.
- León, O. y Montero, I. (1997). *Diseño de investigación.* Madrid, España: Ed. Mc Graw-Hill.
- Ley General de Servicios de Saneamiento Ley 26338, su Reglamento D.S. N°024-94-PRES y modificatorias.
- Ley de la Actividad Empresarial del Estado N° 24948.
- Ley General de Sociedades N° 26887.
- Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338.
- Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972
- Likert, R. (1965). *Teoría del clima laboral. Instituto de Investigación Social de Michigan de la Universidad.* México D.F., México: Ed. Trillas.
- Litwin, G. y Stinger, R. (1998). *Motivation and organizational climate.* New York, USA: Ed. Brunet.
- Locke, E.A. (1986). "*The nature and causes of job satisfaction*", in *dunnette. Handbook of industrial and organizational psicology.* Chicago, USA: Ed. Rand McNally College.
- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional.* México D.F., México: Editorial: McGraw-Hill/Interamericana.

- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Quintero J. (2015). *El Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Medellín – Colombia.
- Manual de Organización y Funciones de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S. A.
- Marquez, M. (2001). *Importancia de la satisfacción laboral en las entidades*. México D.F., México: Centro editorial pacífico.
- Méndez, C. (2006). *Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables, administrativas*. Bogota, Colombia: Editorial Limusa.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo 2010* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima, Perú. Manual (1º Edición).
- Panca, Y. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes en la IES Comercial Industrial Quilcapuncu del distrito de Quilcapuncu – 2014* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Puno, Perú.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Peña, M., Díaz, M. & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal - Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, 6(3), 115-128.
- Pérez, J. (1996). La satisfacción laboral y el proceso perceptual del individuo. *Revista retrospectiva sobre sus formas de analisis*. 135. 5. s. erbes-seguin.

- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Polanco, C. (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* (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa, Honduras.
- Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1972). *The effect organizational climate on managerial job satisfaction*. USA: Ed. Prentice hall.
- Quispe, M. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del docente de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Ramos, V. (2008). *Clima Institucional y Satisfacción Laboral en docentes de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Blanco, Lima, Perú.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional, teoría y práctica*. México D.F., México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A.
- Rodríguez, B. (2010), *Percepción del clima organizacional por los empleados caso de una Dependencia del Gobierno de Tamaulipas* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Cd Tamaulipas, México.
- Rojas, W. y Távara, U. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat* (Tesis de maestría). Universidad Marcelino Champagnat, Lima, Perú.

- Rousseau, D. M. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En C.I. Cooper y I. Robertson, *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Wiley, 139-158.
- Salvo, C. (1995). *Estrés laboral, extra laboral y síntomas psicossomáticos en la mujer enfermera* (Tesis de maestría). Universidad de Concepción, Concepción, Chile.
- Salamanca, M. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2009* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Seisdedos, N. (1996). El clima laboral y su medida. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Número 2. Madrid, España.
- Solís, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Toala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2013* (Tesis de doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Villamil, I. (2015). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle período 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Yovera, D. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del área administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yaracuy* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Abierta, Caracas, Venezuela.



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A. PERU, 2015

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	MÉTODOLÓGIA																								
¿Qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015?	Determinar qué relación existe entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	La percepción del clima organizacional se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	VARIABLE 1: PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	TIPO DE ESTUDIO: Básico, Descriptivo, correlacional DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental de tipo transeccional o transversal. POBLACIÓN: Servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A., que tengan estabilidad laboral METODO DE INVESTIGACIÓN: Hipotético deductivo																								
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADOR:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realización personal</td> <td>Desarrollo personal</td> </tr> <tr> <td>Involucramiento laboral</td> <td>Desarrollo profesional</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> <td>Compromiso con la Entidad</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>Identificación con la Entidad</td> </tr> <tr> <td>Condiciones laborales</td> <td>Apoyo para las tareas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Orientación para las tareas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fluidez en la comunicación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Claridad en la comunicación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Elementos Materiales</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Elementos Psicosociales</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Elementos Económicos</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADOR:	Realización personal	Desarrollo personal	Involucramiento laboral	Desarrollo profesional	Supervisión	Compromiso con la Entidad	Comunicación	Identificación con la Entidad	Condiciones laborales	Apoyo para las tareas		Orientación para las tareas		Fluidez en la comunicación		Claridad en la comunicación		Elementos Materiales		Elementos Psicosociales		Elementos Económicos	
DIMENSIONES	INDICADOR:																											
Realización personal	Desarrollo personal																											
Involucramiento laboral	Desarrollo profesional																											
Supervisión	Compromiso con la Entidad																											
Comunicación	Identificación con la Entidad																											
Condiciones laborales	Apoyo para las tareas																											
	Orientación para las tareas																											
	Fluidez en la comunicación																											
	Claridad en la comunicación																											
	Elementos Materiales																											
	Elementos Psicosociales																											
	Elementos Económicos																											
¿Qué relación existe entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015?	Determinar qué relación existe entre la realización personal y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	La percepción de la realización personal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	TECNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario																								
¿Qué relación existe entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015?	Determinar qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	La percepción del involucramiento laboral se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción Intrínseca</td> <td>Independencia en el trabajo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Variedad de tareas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Oportunidades de promoción en el trabajo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Reconocimiento por la laboral realizada</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Compensación económica</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Entorno físico</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Seguridad en el puesto</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gerencia institucional</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción Extrínseca</td> <td>Calidad de relaciones interpersonales</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacitación y perfeccionamiento</td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADOR	Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo		Variedad de tareas		Oportunidades de promoción en el trabajo		Reconocimiento por la laboral realizada		Compensación económica		Entorno físico		Seguridad en el puesto		Gerencia institucional	Satisfacción Extrínseca	Calidad de relaciones interpersonales		Capacitación y perfeccionamiento			
DIMENSIONES	INDICADOR																											
Satisfacción Intrínseca	Independencia en el trabajo																											
	Variedad de tareas																											
	Oportunidades de promoción en el trabajo																											
	Reconocimiento por la laboral realizada																											
	Compensación económica																											
	Entorno físico																											
	Seguridad en el puesto																											
	Gerencia institucional																											
Satisfacción Extrínseca	Calidad de relaciones interpersonales																											
	Capacitación y perfeccionamiento																											
¿Qué relación existe entre la percepción de la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015?	Determinar qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	La percepción de la supervisión se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015																										
¿Qué relación existe entre la percepción de la comunicación y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015?	Determinar qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	La percepción de la comunicación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015																										
¿Qué relación existe entre la percepción de las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015?	Determinar qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015	La percepción de las condiciones laborales se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú 2015																										

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE 1: PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Realización personal	Desarrollo personal	1. ¿Cada servidor asegura su nivel de logro personal en la Entidad?	(1) Nunca
		2. ¿Los objetivos de la Entidad pueden convertirse en retos para usted?	
		3. ¿Cumplir con las tareas diarias en la Entidad, permite el desarrollo del personal?	
		4. ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea gratificante?	
		5. ¿La Entidad promueve el desarrollo personal?	
		6. ¿La Entidad es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?	
		7. ¿Existen oportunidades de progresar en la Entidad?	
		8. ¿La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como profesional?	
		9. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente?	
		10. ¿Se reconocen los logros en la labor desempeñada en el cargo?	
Involucramiento laboral	Compromiso con la Entidad	11. ¿Se siente comprometido con el éxito de la Entidad?	(3) A veces
		12. ¿Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?	
		13. ¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de mayor responsabilidad?	
		14. ¿El personal está comprometido con la Entidad y lo demuestra a través del trabajo diario?	
Supervisión	Apoyo para las tareas	15. ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?	(4) Casi siempre
		16. ¿En la Entidad se hacen mejor las cosas cada día?	
		17. ¿Los servidores cooperan entre sí en la Entidad?	
		18. ¿Cada servidor se considera factor clave para el éxito de la Entidad?	
		19. ¿Los servicios de la Entidad son motivo de orgullo del personal?	
		20. ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?	
		21. ¿El Gerente General brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	
		22. ¿El Gerente General se interesa por el éxito de su personal?	(5) Siempre
		23. ¿En la Entidad se afronta y superan los obstáculos?	
		24. ¿Los directivos de la Entidad promueven la capacitación que se necesita?	
		25. ¿Los Gerentes y Jefes de Oficina escuchan los planteamientos que se le hacen?	

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
	Orientación para las tareas	26. ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras? 27. ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas? 28. ¿Se valora los altos niveles de desempeño? 29. ¿El Gerente General expresa reconocimientos por los logros obtenidos? 30. ¿Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades? 31. ¿En su trabajo la información fluye adecuadamente?	
Comunicación	Fluidez en la comunicación	32. ¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa? 33. ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía? 34. ¿La Entidad fomenta y promueve la comunicación interna? 35. ¿Se comunican los avances de otras áreas de la Entidad?	
	Claridad en la comunicación	36. ¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo? 37. ¿Existen suficientes canales de información? 38. ¿Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo? 39. ¿Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal? 40. ¿Se toma en cuenta la opinión de los servidores de la Entidad?	
	Elementos materiales	41. ¿En la Entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo? 42. ¿Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo? 43. ¿La Gerencia de Administración provee de insumos para el trabajo diario? 44. ¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?	
	Elementos psicosociales	45. ¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos? 46. ¿Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo? 47. ¿Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo?	
	Elementos económicos	48. ¿Es motivado para participar en actividades programadas? 49. ¿La remuneración es considerada atractiva en esta Entidad? 50. ¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza?	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Satisfacción intrínseca	Independencia en el trabajo	1. ¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		2. ¿Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo?	
		3. ¿Para mí es importante elegir la metodología de trabajo apropiada?	
		4. ¿Utilizo mi criterio para la solución a los problemas dentro de las normas establecidas?	
	Variedad de tareas	5. ¿El abanico de oportunidades que ofrece la Entidad me hace sentir muy bien?	
		6. ¿Me siento satisfecho por la variedad de tareas a cumplir para ser promocionado?	
		7. ¿Me agrada que la Entidad me permita realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales?	
		8. ¿Asisto con regularidad a los eventos sociales que la Entidad realiza?	
		9. ¿En esta Entidad me agrada que pueda ocupar cargos de alta responsabilidad?	
		10. ¿Estoy contento que la principal herramienta para escalar posiciones en la Entidad es la productividad que uno realiza?	
Satisfacción extrínseca	Reconocimiento por la labor realizada	11. ¿Disfruto que la Entidad premie mi esfuerzo?	
		12. ¿Estoy satisfecho por el reconocimiento del trabajo bien hecho?	
	Compensación económica	13. ¿El sueldo que percibo es justo por el trabajo que realizo en esta Entidad?	
		14. ¿La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal?	
	Entorno físico	15. ¿La comodidad de las oficinas facilitan mi labor diaria?	
		16. ¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?	
	Seguridad en el puesto	17. ¿La estabilidad laboral que ofrece la Entidad me da tranquilidad en el desempeño laboral?	
		18. ¿La evaluación a fin de año se lleva a cabo de manera clara y transparente?	
		19. ¿Se estimula la línea de carrera en la Entidad?	
	Gerencia institucional	20. ¿Me hace bien trabajar en ésta Entidad?	
21. ¿Estoy convencido que el trabajo que realizo esta en relación con los objetivos estratégicos de la Entidad?			
Calidad de relación interpersonales	Capacitación y perfeccionamiento	22. ¿Me siento orgulloso (a) por trabajar en una Entidad como ésta?	
		23. ¿En la Entidad uno se siente a gusto con los colegas y superiores?	
Capacitación y perfeccionamiento	24. ¿Siento que las relaciones de trabajo en esta Entidad son cálidas?		
	25. ¿En esta Entidad me complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?		
Capacitación y perfeccionamiento	26. ¿Me agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la Entidad?		
	27. ¿Esta Entidad facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?		

Anexo 3. Definiciones conceptuales de las variables.

VARIABLE 1 : PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

DEFINICIÓN

Percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados con posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su trabajo (Palma, 2004).

DIMENSIONES DE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

- **Realización personal.-** 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 (Palma, 2004).
- **Involucramiento laboral.-** Identificación con la cultura de la Entidad, los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización (Palma, 2004).
- **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 (Palma, 2004).
- **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 (Palma, 2004).
- **Condiciones laborales.-** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Palma, 2004).

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

DEFINICION

Es la actitud general que resulta cuando los sujetos mediante el desarrollo de su actividad laboral logran el cumplimiento de sus expectativas y que es generado por los factores intrínsecos, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (Herzberg, 1959) citado por Chiavenato (2007).

DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL:

- **Satisfacción intrínseca.-** Están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta. Siendo así, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues están relacionados con aquello que él hace y desempeña (Herzberg, 1959) citado por Chiavenato (2007).
- **Satisfacción extrínseca.-** Éstos se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeña su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por las organizaciones, los factores higiénicos están fuera del control de las personas (Herzberg, 1959) citado por Chiavenato (2007).

Anexo 4. Validación de los instrumentos.

PARA MEDIR: LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	REALIZACION PERSONAL							
1	Cada servidor asegura su nivel de logro personal en la Entidad							
2	Los objetivos de la Entidad pueden convertirse en retos para usted							
3	Cumplir con las tareas diarias en la Entidad, permite el desarrollo del personal							
4	Cumplir con las actividades laborales es una tarea gratificante							
5	La Entidad promueve el desarrollo personal							
6	La Entidad es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal							
7	Existen oportunidades de progresar en la Entidad							
8	La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como profesional							
9	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente							
10	Se reconocen los logros en la labor desempeñada en el cargo							
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL							
11	Se siente comprometido con el éxito de la Entidad	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo							
13	Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de mayor responsabilidad							
14	El personal está comprometido con la Entidad y lo demuestra a través del trabajo diario							
15	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado							
16	En la Entidad se hacen mejor las cosas cada día							
17	Los servidores cooperan entre sí en la Entidad							
18	Cada servidor se considera factor clave para el éxito de la Entidad							

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
19	Los servicios de la Entidad son motivo de orgullo del personal				
20	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas				
	SUPERVISION				
21	El Gerente General brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	Si	No	Si	No
22	El Gerente General se interesa por el éxito de su personal				
23	En la Entidad se afronta y superan los obstáculos				
24	Los directivos de la Entidad promueven la capacitación que se necesita				
25	Los Gerentes y Jefes de oficina escuchan los planteamientos que se le hacen				
26	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
27	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas				
28	Se valora los altos niveles de desempeño				
29	El Gerente General expresa reconocimientos por los logros obtenidos				
30	Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades				
	COMUNICACION				
31	En su trabajo la información fluye adecuadamente	Si	No	Si	No
32	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa				
33	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía				
34	La Entidad fomenta y promueve la comunicación interna				
35	Se comunican los avances de otras áreas de la Entidad				
36	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo				
37	Existen suficientes canales de información				
38	Mi Jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
39	Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal				
40	Se toma en cuenta la opinión de los servidores de la Entidad				

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	CONDICIONES LABORALES							
41	En la Entidad. se mejoran continuamente los métodos de trabajo							
42	Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo							
43	La Gerencia de Administración provee de insumos para el trabajo diario							
44	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo							
45	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos							
46	Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo							
47	Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo							
48	Es motivado para participar en actividades programadas							
49	La remuneración es considerada atractiva en esta Entidad							
50	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
 Puno, ____ de ____ de 201__

Apellidos y nombres del evaluador: _____

Especialidad del evaluador: _____

 DNI N° _____

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

PARA MEDIR: LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SATISFACCION INTRÍNSECA							
1	Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad						No	
2	Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo							
3	Para mí es importante elegir la metodología de trabajo apropiada							
4	Utilizo mi criterio para la solución a los problemas dentro de las normas establecidas							
5	El abanico de oportunidades que ofrece la Entidad me hace sentir muy bien							
6	Me siento satisfecho por la variedad de tareas a cumplir para ser promocionado							
7	Me agrada que la Entidad me permita realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales							
8	Asisto con regularidad a los eventos sociales que la Entidad realiza							
9	En esta Entidad me agrada que pueda ocupar cargos de alta responsabilidad							
10	Estoy contento que la principal herramienta para escalar posiciones en la Entidad es la productividad que uno realiza							
11	Disfruto que la Entidad premie mi esfuerzo							
12	Estoy satisfecho por el reconocimiento del trabajo bien hecho							
	SATISFACCION EXTRÍNSECA							
13	El sueldo que percibo es justo por el trabajo que realizo en esta Entidad							
14	La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal							
15	La comodidad de las oficinas facilitan mi labor diaria							
16	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario							
17	La estabilidad laboral que ofrece la Entidad me da tranquilidad en el desempeño laboral							
18	La evaluación a fin de año se lleva a cabo de manera clara y transparente							
19	Se estimula la línea de carrera en la Entidad							
20	Me hace bien trabajar en ésta Entidad							

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹	Pertinencia ²	Relevancia ³	Sugerencias
21	Estoy convencido que el trabajo que realizo esta en relación con los objetivos estratégicos de la Entidad				
22	Me siento orgulloso (a) por trabajar en una Entidad como ésta				
23	En la Entidad uno se siente a gusto con los colegas y superiores				
24	Siento que las relaciones de trabajo en ésta Entidad son cálidas				
25	En ésta Entidad me complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes				
26	Me agrada que las jornadas laborales sean productivas para la Entidad				
27	Esta Entidad facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del evaluador: _____

Especialidad del evaluador: _____

Puno, ____ de _____ de 201__

DNI N° _____

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Anexo 5. Cuestionario.

Ficha N°: _____

Estimado servidor(a):

Agradecemos su gentil participación en la presente investigación, para obtener información sobre cómo percibe usted el clima organizacional y cuál es su nivel de satisfacción laboral, como servidor de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015.

El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad.

Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro.

Escala de calificación:

ESCALAS		VALOR
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
1	¿Cada servidor asegura su nivel de logro personal en la Entidad?					
2	¿Los objetivos de la Entidad pueden convertirse en retos para usted?					
3	¿Cumplir con las tareas diarias en la Entidad, permite el desarrollo del personal?					
4	¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea gratificante?					
5	¿La Entidad promueve el desarrollo personal?					
6	¿La Entidad es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal?					
7	¿Existen oportunidades de progresar en la Entidad?					
8	¿La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como profesional?					
9	¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente?					
10	¿Se reconocen los logros en la labor desempeñada en el cargo?					
11	¿Se siente comprometido con el éxito de la Entidad?					

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
12	¿Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo?					
13	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de mayor responsabilidad?					
14	¿El personal está comprometido con la Entidad y lo demuestra a través del trabajo diario?					
15	¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?					
16	¿En la Entidad se hacen mejor las cosas cada día?					
17	¿Los servidores cooperan entre sí en la Entidad?					
18	¿Cada servidor se considera factor clave para el éxito de la Entidad?					
19	¿Los servicios de la Entidad son motivo de orgullo del personal?					
20	¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?					
21	¿El Gerente General brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
22	¿El Gerente General se interesa por el éxito de su personal?					
23	¿En la Entidad se afronta y superan los obstáculos?					
24	¿Los directivos de la Entidad promueven la capacitación que se necesita?					
25	¿Los Gerentes y Jefes de Oficina escuchan los planteamientos que se le hacen?					
26	¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras?					
27	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas?					
28	¿Se valora los altos niveles de desempeño?					
29	¿El Gerente General expresa reconocimientos por los logros obtenidos?					
30	¿Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades?					
31	¿En su trabajo la información fluye adecuadamente?					
32	¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa?					
33	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
34	¿La Entidad fomenta y promueve la comunicación interna?					
35	¿Se comunican los avances de otras áreas de la Entidad?					
36	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
37	¿Existen suficientes canales de información?					
38	¿Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo?					
39	¿Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal?					
40	¿Se toma en cuenta la opinión de los servidores de la Entidad?					
41	¿En la Entidad se mejoran continuamente los métodos de trabajo?					

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
42	¿Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo?					
43	¿La Gerencia de Administración provee de insumos para el trabajo diario?					
44	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
45	¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?					
46	¿Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo?					
47	¿Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo?					
48	¿Es motivado para participar en actividades programadas?					
49	¿La remuneración es considerada atractiva en esta Entidad?					
50	¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza?					

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
1	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
2	¿Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
3	¿Para mí es importante elegir la metodología de trabajo apropiada?					
4	¿Utilizo mi criterio para la solución a los problemas dentro de las normas establecidas?					
5	¿El abanico de oportunidades que ofrece la Entidad me hace sentir muy bien?					
6	¿Me siento satisfecho por la variedad de tareas a cumplir para ser promocionado?					
7	¿Me agrada que la Entidad me permita realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales?					
8	¿Asisto con regularidad a los eventos sociales que la Entidad realiza?					
9	¿En esta Entidad me agrada que pueda ocupar cargos de alta responsabilidad?					
10	¿Estoy contento que la principal herramienta para escalar posiciones en la Entidad es la productividad que uno realiza?					
11	¿Disfruto que la Entidad premie mi esfuerzo?					
12	¿Estoy satisfecho por el reconocimiento del trabajo bien hecho?					
13	¿El sueldo que percibo es justo por el trabajo que realizo en esta Entidad?					
14	¿La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal?					
15	¿La comodidad de las oficinas facilita mi labor diaria?					
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?					

N°	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la Entidad me da tranquilidad en el desempeño laboral?					
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?					
19	¿Se estimula la línea de carrera en la Entidad?					
20	¿Me hace bien trabajar en ésta Entidad?					
21	¿Estoy convencido que el trabajo que realizo esta en relación con los objetivos estratégicos de la Entidad?					
22	¿Me siento orgulloso (a) por trabajar en una Entidad como ésta?					
23	¿En la Entidad uno se siente a gusto con los colegas y superiores?					
24	¿Siento que las relaciones de trabajo en ésta Entidad son cálidas?					
25	¿En esta Entidad me complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?					
26	¿Me agrada que las jornadas laborales sean productivas para la Entidad?					
27	¿Esta Entidad facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?					

¡Muchas gracias por su aporte!



Anexo 6. Matriz de datos.

Página 1

Ficha	PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL																																																				
	Realización personal						Involucramiento laboral						Supervisión						Comunicación						Condiciones laborales																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50			
1	3	2	1	3	2	1	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	107				
2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	196				
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	164				
4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	199				
5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	208			
6	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	165				
7	3	1	2	3	2	1	3	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3	100				
8	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	164			
9	4	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	154				
10	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	203			
11	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	159			
12	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	208		
13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	166		
14	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	205		
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	168			
16	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	204			
17	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	207		
18	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	164		
19	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	102		
20	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	158			
21	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	201			
22	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	201		
23	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	161		
24	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	162	
25	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	205		
26	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	165			
27	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	204		
28	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	149	
29	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	202	
30	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	203		
31	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	129	
32	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	100
33	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	150	
34	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	104		
35	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	168		
36	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	200		

Ficha	PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL																																																											
	Realización personal												Involucramiento laboral												Supervisión												Comunicación												Condiciones laborales											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50										
117	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	163								
118	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	107							
119	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	149										
120	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	197										
121	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	163										
122	3	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	199									
123	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	106								
124	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	178									

MATRIZ DE DATOS

Página 1

Ficha	SATISFACCION LABORAL																											E C F
	Satisfacción intrínseca													Satisfacción extrínseca														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	1	2	56
2	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	113	
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	93
4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	109
5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	107
6	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
7	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	60
8	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	89
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	90
10	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	99
11	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	89
12	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	117
13	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	93
14	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	4	3	109
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	4	92
16	4	4	3	5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	108
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	99
18	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	90
19	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	58
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	90
21	4	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	104
22	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	110
23	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	92
24	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	3	74
25	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	111
26	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	91
27	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	5	114
28	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	93
29	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	107
30	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	99
31	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	91
32	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	57
33	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	79
34	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	63
35	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	87
36	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	106

Fecha	SATISFACCION LABORAL																												
	Satisfacción intrínseca													Satisfacción extrínseca															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
37	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	87
38	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	91
39	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	109	
40	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	83	
41	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	105	
42	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	86	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	59	
44	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	84	
45	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5	106	
46	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	82	
47	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	108	
48	3	1	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	62	
49	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	85	
50	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	88	
51	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	107	
52	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	86	
53	4	5	3	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	111	
54	3	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3	2	1	2	60	
55	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	85	
56	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	88	
57	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	3	3	4	2	3	83	
58	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	104	
59	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	88	
60	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	80	
61	3	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	3	3	4	105	
62	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	80	
63	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
64	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	106	
65	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	87	
66	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	62	
67	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	101	
68	4	4	3	3	5	4	2	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	4	3	108	
69	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	86	
70	3	5	3	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	109	
71	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	115	
72	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	62	
73	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	53	
74	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	82	
75	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	107	
76	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	86	

Ficha	SATISFACCION LABORAL																											
	Satisfacción intrínseca													Satisfacción extrínseca														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
77	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	84
78	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	4	3	2	76
79	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	3	59	
80	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	109	
81	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	4	79	
82	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	92	
83	4	3	5	3	3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	108	
84	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	88	
85	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	107	
86	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	84	
87	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	106	
88	2	3	1	1	1	2	3	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	58	
89	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	89	
90	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	110	
91	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	80	
92	2	1	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	57	
93	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	88	
94	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	82	
95	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	105	
96	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	89	
97	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	104	
98	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	99	
99	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	87	
100	3	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	104	
101	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	79	
102	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	83	
103	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	107	
104	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	2	81	
105	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	59	
106	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	106	
107	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	62	
108	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	105	
109	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	87	
110	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	112	
111	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	80	
112	2	1	3	3	1	2	1	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	3	58	
113	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	5	111	
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	93	
115	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	108	
116	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	91	

Ficha	SATISFACCION LABORAL																											
	Satisfacción intrínseca													Satisfacción extrínseca														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
117	2	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	79
118	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	63
119	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	90
120	4	3	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	104
121	4	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	86
122	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	106
123	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	59
124	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	100