



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS  
ELECTORALES DEL PERU – 2020”

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciada en Administración de Empresas

Presentado por:  
Mary Cruz Bardales Reategui (0000-0002-4193-2619)

Asesor:  
Angela Veronica Diaz Noel (0000-0002-4506-5022)

Lima - Perú  
2021

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Lima, 19 de agosto de 2021 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	JULIO CÉSAR POBLETE BENITES
Miembro 1	ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Miembro 2	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES DEL PERU – 2020”**

Presentado por el(la) bachiller,

**MARY CRUZ BARDALES REATEGUI**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**ANGELA VERONICA DIAZ NOEL**

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

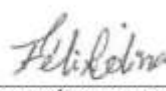
Tesista:	MARY CRUZ BARDALES REATEGUI		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



 JULIO CÉSAR POBLETE BENITES  
*Presidente(a) del Jurado*


 ANGELA VERONICA DIAZ NOEL  
*Asesor(a)*


 ANA CECILIA NAPAN YACTAYO  
*Miembro 1*


 FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA  
*Miembro 2*

### **Dedicatoria**

A mi mamá, por enseñarme el  
significado de sacrificio, perseverancia y  
fortaleza.

## Agradecimientos

A mi asesora de tesis Dra. Verónica Díaz Noel, por transmitirme sus conocimientos y por su contribución en el desarrollo del presente trabajo.

A la ONPE, por brindarme el acceso a su información y permitirme contribuir con la mejora de su Clima Organizacional.

## Índice general

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos .....	4
Índice general .....	5
Índice de figuras .....	7
Índice de tablas .....	8
Índice de anexos.....	10
Resumen .....	11
Abstract.....	12
Introducción.....	13
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación de la investigación.....	18
1.4. Limitaciones de la investigación .....	20
1.5. Viabilidad de la investigación .....	20
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Internacionales .....	22
2.1.2. Nacionales .....	24
2.2. Bases teóricas.....	27
2.3. Objetivos de la investigación.....	35
2.3.1. Objetivo general .....	35
2.3.2. Objetivos específicos .....	35
2.4. Formulación de hipótesis.....	36
2.4.1. Hipótesis general .....	36
2.4.2. Hipótesis específicas .....	36
<b>CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>38</b>
3.1. Diseño de la investigación.....	38
3.2. Tipo .....	38
3.3. Enfoque .....	39
3.4. Población.....	39

<b>3.5</b>	<b>Muestra .....</b>	<b>39</b>
<b>3.6</b>	<b>Operacionalización de variables .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7</b>	<b>Técnicas para la recolección de datos .....</b>	<b>42</b>
<b>3.8</b>	<b>Técnica para el procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>47</b>
<b>3.9</b>	<b>Aspectos éticos .....</b>	<b>47</b>
	<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
	<b>4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....</b>	<b>86</b>
	<b>CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>92</b>
<b>5.1</b>	<b>Discusión .....</b>	<b>92</b>
<b>5.2</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>93</b>
<b>5.3</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>97</b>
	<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>99</b>
	<b>Bibliografía .....</b>	<b>99</b>
	<b>Abreviaturas .....</b>	<b>103</b>
	<b>Anexos .....</b>	<b>104</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Niveles del Comportamiento Organizacional, 3era edición. Copyright 2009. Editorial Pearson Educación .....	28
<b>Figura 2.</b> Pirámide de Maslow. Nota: Elaboración propia. ....	34
<b>Figura 3:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 01 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 4:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 02 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 5:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 03 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 6:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 04 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 7:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 05 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 8:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 06 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 9:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 07 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 10:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 08 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 11:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 09 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 12:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 10 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 13:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 11 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 14:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 12 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 15:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 13 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 16:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 14 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 17:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 15 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 18:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 16 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 19:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 17 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 20:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 18 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 21:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 19 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 22:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 20 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 23:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 21 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 24:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 22 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 25:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 23 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 26:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 24 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 27:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 25 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 28:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 26 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 29:</b> Distribución grafica de la pregunta N° 27 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 30:</b> Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 31:</b> Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 32:</b> Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 33:</b> Distribución de frecuencia de la dimensión involucramiento laboral .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 34:</b> Distribución de frecuencia de la dimensión supervisión .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 35:</b> Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 36:</b> Distribución de frecuencia de la dimensión condición laboral....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables.....	41
<b>Tabla 2.</b> Ficha técnica de la encuesta, Clima Laboral CL-SPL.....	42
<b>Tabla 3.</b> Escala de puntuación para la encuesta Clima Laboral CL-SPL.....	43
<b>Tabla 4.</b> Ficha técnica de la encuesta, Escala de Satisfacción Laboral.....	43
<b>Tabla 5.</b> Escala de puntuación para la encuesta Satisfacción Laboral.....	45
<b>Tabla 6.</b> Ficha técnica de la encuesta: Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	45
<b>Tabla 7.</b> Escala de puntuación para la encuesta Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	46
<b>Tabla 8.</b> Pregunta N° 01: Considero que mi jefe muestra interés por los logros que obtengo. ..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Tabla 9.</b> Pregunta N° 02: Considero que las actividades que desarrollo en la ONPE, me permiten aprender y desarrollarme profesionalmente. ....	49
<b>Tabla 10.</b> Pregunta N° 03: La ONPE promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.....	50
<b>Tabla 11.</b> Pregunta N° 04: Considero que la ONPE reconoce los logros del personal. ....	51
<b>Tabla 12.</b> Pregunta N° 05: Me siento comprometido (a) con los logros y el éxito de la ONPE.....	51
<b>Tabla 13.</b> Pregunta N° 06: Considero que soy el responsable en alcanzar mis logros laborales.....	52
<b>Tabla 14.</b> Pregunta N° 07: Las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc.). ....	53
<b>Tabla 15.</b> Pregunta N° 08: Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral. ....	55
<b>Tabla 16.</b> Pregunta N° 09: Tengo claro cuáles son las responsabilidades de mi puesto. ....	55
<b>Tabla 17.</b> Pregunta N° 10: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.....	57
<b>Tabla 18.</b> Pregunta N° 11: Considero que, en la ONPE, existe un adecuado trato a todos los trabajadores. ....	58
<b>Tabla 19.</b> Pregunta N° 12: Considero que existen suficientes canales de comunicación.....	59
<b>Tabla 20.</b> Pregunta N° 13: La ONPE fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano. ....	60
<b>Tabla 21.</b> Pregunta N° 14: Existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc. ....	61
<b>Tabla 22.</b> Pregunta N° 15: Los compañeros de trabajo cooperan unos con otros. ....	61
<b>Tabla 23.</b> Pregunta N° 16: Considero que tengo oportunidad de tomar decisiones en las tareas de mi responsabilidad.....	63
<b>Tabla 24.</b> Pregunta N° 17: Considero que mi remuneración es adecuada en relación con mis funciones y en comparación con otras instituciones. ....	64
<b>Tabla 25.</b> Pregunta N° 18: Se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de mis funciones. ....	65
<b>Tabla 26.</b> Pregunta N° 19: La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores y me brinda comodidad. ....	66
<b>Tabla 27.</b> Pregunta N° 20: Considero que realizo actividades extras a mis funciones, demandándome con ello, más tiempo laboral. ....	67



**Tabla 28.** Pregunta N° 21: Considero que la ONPE reconoce mi esfuerzo, si realizo trabajo extra en funciones y/o tiempo. .... 68

**Tabla 29.** Pregunta N° 22: Considero que las funciones que realizo, son tan valiosas como cualquier otra..... 69

**Tabla 30.** Pregunta N° 23: Siento que contribuyo al logro de objetivos de la ONPE con la labor que realizo. .... 70

**Tabla 31.** Pregunta N° 24: Me siento realizado profesionalmente con mis funciones. .... 71

**Tabla 32.** Pregunta N° 25: Considero que mi jefe directo es empático y me brinda retroalimentación oportuna y útil sobre mi desempeño. .... 72

**Tabla 33.** Pregunta N° 26: Considero que mi jefe tiene predisposición a ayudarme en el cumplimiento de mis funciones..... 73

**Tabla 34.** Pregunta N° 27: Mi jefe valora el esfuerzo que realizo en el cumplimiento de mis funciones. .... 74

**Tabla 35:** Distribución de frecuencia de la variable Clima Organizacional..... 75

**Tabla 36:** Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral ..... 76

**Tabla 37:** Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal ..... 77

**Tabla 38:** Distribución de frecuencia de la dimensión involucramiento laboral..... 77

**Tabla 39:** Distribución de frecuencia de la dimensión supervisión..... 78

**Tabla 40:** Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación..... 79

**Tabla 41:** Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones laborales, físicas y/o materiales ..... 80

**Tabla 42:** Tabla cruzada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 43:** Tabla cruzada Realización personal y Satisfacción Laboral ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 44:** Tabla cruzada involucramiento laboral y Satisfacción Laboral ..... 82

**Tabla 45:** Tabla cruzada Supervisión y Satisfacción Laboral ..... 83

**Tabla 46:** Tabla cruzada comunicación y Satisfacción Laboral..... 83

**Tabla 47:** Tabla cruzada condiciones laborales y Satisfacción Laboral..... 84

**Tabla 48:** Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov ..... 85

**Tabla 49:** Valores de Rho de Spearman ..... 85

**Tabla 50:** Correlación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral..... 86

**Tabla 51:** Correlación Realización Personal y Satisfacción Laboral ..... 87

**Tabla 52:** Correlación involucramiento laboral y satisfacción laboral..... 87

**Tabla 53:** Correlación supervisión y satisfacción laboral ..... 88

**Tabla 54:** Correlación comunicación y satisfacción laboral ..... 89

**Tabla 55:** Correlación condiciones laborales y satisfacción laboral ..... 90

## Índice de anexos

<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia .....	105
<b>Anexo 2.</b> Matriz de Operacionalización .....	107
<b>Anexo 3.</b> Encuesta/instrumento de evaluación .....	109
<b>Anexo 4.</b> Modelo de encuesta aplicada en la Investigación.....	111
<b>Anexo 5.</b> Validez de instrumentos por Jueces Expertos .....	112
<b>Anexo 6.</b> Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación .....	124

## Resumen

En la presente la investigación se realizó un estudio del clima organizacional y el grado de satisfacción laboral presente en los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) durante el año 2020. Asimismo, se analizó el vínculo existente entre ambas variables y su influencia en el clima organizacional y los trabajadores. La investigación corresponde a un diseño no experimental de tipo descriptiva y con enfoque cuantitativo.

El estudio fue constituido por una población de 1296 trabajadores, de los cuales se tomó como muestra a 296. Al procesar e interpretar los resultados obtenidos mediante el software analítico estadístico Statistical Package for the Social Sciences – SPSS, se obtuvo que, del total de la muestra, el 26.7% del personal de la ONPE manifiesta que el clima organizacional es malo, así mismo para el 48.3% es regular y para el 25% el ambiente laboral es bueno.

Respecto a la satisfacción laboral, se observó que, del total de la muestra, el 28% del personal de la ONPE percibe que la satisfacción laboral es baja, así mismo para el 49% es medio y para el 23% la satisfacción laboral es alta.

Del análisis de los resultados de la tabla cruzada se concluye que, mientras el clima organizacional es malo, la satisfacción laboral es baja (19.3%) y cuando el clima organizacional es bueno, satisfacción laboral es alta (16.9%).

Finalmente se recomienda, que las organizaciones deben conocer aquellos factores que tienen fuerte incidencia en el ambiente laboral de la organización, ya que dichos factores pueden afectar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y como consecuencia se afecte la productividad.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, ONPE, realización personal, Clima Organizacional, supervisión, involucramiento laboral, condiciones laborales.

## Abstract

In this research, a study was carried out of the organizational climate and the degree of job satisfaction present in the workers of the National Office of Electoral Processes (ONPE) during 2020. Likewise, the link between both variables and their influence was analyzed. in the organizational climate and workers. The research corresponds to a descriptive non-experimental design with a quantitative approach.

The study consisted of a population of 1296 workers, of which 296 were taken as a sample. When processing and interpreting the results obtained using the statistical analytical software Statistical Package for the Social Sciences - SPSS, it was obtained that, of the total of the shows, 26.7% of the ONPE staff state that the organizational climate is bad, likewise for 48.3% it is regular and for 25% the work environment is good.

Regarding job satisfaction, it was observed that, of the total sample, 28% of ONPE staff perceive that job satisfaction is low, likewise for 49% it is medium and for 23% job satisfaction is high.

From the analysis of the results of the crossover table, it is concluded that, while the organizational climate is bad, job satisfaction is low (19.3%) and when the organizational climate is good, job satisfaction is high (16.9%).

Finally, it is recommended that organizations must know those factors that have a strong impact on the organization's work environment, since these factors can affect the level of job satisfaction of workers and consequently affect productivity.

**Keywords:** Job Satisfaction, ONPE, personal fulfillment, Organizational Climate, supervision, labor involvement, working conditions.

## Introducción

El clima organizacional está relacionado al entorno de trabajo y se caracteriza por una variedad de factores tangibles como intangibles que se encuentran presentes en las organizaciones, y por ende afectan el comportamiento de los miembros así como al desempeño de la organización (Bordas Martínez, 2016).

En esta investigación, concluimos que el clima organizacional puede tener una incidencia o bien positiva o negativa en el grado de satisfacción laboral del personal y, por consecuencia, en la productividad de los trabajadores. Por lo tanto, resulta primordial que la organización tenga conocimiento y control de todos los factores que impactan en el comportamiento de sus integrantes.

En el primer capítulo, estudiaremos la realidad problemática, ya que en el pasado se creía que la productividad estaba vinculada a los factores trabajo y capital; sin embargo, en la actualidad se conoce que la productividad depende de varios factores que perturban su comportamiento, uno de ellos es la calidad de los recursos humanos (Felsing & Runza, 2002). La investigación resulta relevante porque proporciona herramientas que permiten optimizar el ambiente laboral en la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), además, se propone acciones que coadyuven a implementar mejoras a su clima organizacional que busque incentivar el desarrollo profesional de sus colaboradores.

El segundo capítulo está conformado por el marco teórico, en el cual se presentan las bases teóricas de reconocidos autores respecto a las variables de estudio. También se registran de modo sintético los antecedentes relacionados a las variables establecidas en la presente investigación. Asimismo, se plantean cinco factores que ejercen influencia en el ambiente laboral de la ONPE: el involucramiento laboral, la comunicación, la realización personal, la supervisión y las condiciones laborales o materiales. Finalmente, se mencionan los efectos del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral del personal de la ONPE.

En el tercer capítulo, se explica la metodología utilizada en esta investigación, la cual es no experimental y de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo.

En el cuarto capítulo, veremos los resultados y la discusión de los mismos, junto con la prueba de normalidad y la comprobación de la hipótesis general.

Para concluir, en el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones, así como la comprobación de cada hipótesis específica. Como conclusión final se acepta la hipótesis general, siendo la correlación de Spearman  $Rho=0.658$  y  $p=0.000$ , demostrando un nivel de asociación de 65.8% entre la satisfacción laboral y clima organizacional de la ONPE durante el año 2020.

## CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Las relaciones empresariales a través del tiempo se han caracterizado por ser cada vez más competitivas, lo que obliga a investigar los elementos que la tensionan; el cambio tecnológico, el entorno cambiante y altamente influenciado, confiere un mayor análisis de las variables clima y satisfacción laboral (Zambrano, Ramon, & Espinoza).

Segredo (2013) señala que:

La calidad de la vida laboral de una organización está mediada por el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto. (p. 386)

Bordas (2016) señala que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (p. 25)

Tanto para Segredo como para Bordas, el clima laboral está relacionada estrechamente con el grado de satisfacción del personal respecto a su ambiente de trabajo, esto debido a que ambos tienen incidencia o bien positiva o negativa en las actitudes de los colaboradores, por lo que, generar un clima que fomente una buena calidad de vida laboral dentro de las organizaciones asegurará el crecimiento de las mismas.

La sensación positiva sobre el trabajo se obtiene del grado de satisfacción laboral del personal y nace del análisis de aquellas características propias de los puestos de trabajo. Los trabajadores desarrollan sentimientos positivos o negativos, de acuerdo al nivel de satisfacción con sus puestos de trabajo (Robbins, 2009).

Al respecto, los autores coinciden en que el ambiente laboral es sustancial para el desarrollo y desempeño de los trabajadores dentro y fuera del ambiente laboral, además que, se entiende que existe una vinculación directa entre los factores desempeño laboral y ambiente laboral, por lo es necesario identificar los aspectos que afectan el ambiente laboral y por consecuencia a la satisfacción del personal.

La consecuencia de un buen o mal clima organizacional repercute positivamente o negativamente en el comportamiento de todos los individuos de la organización. Algunos aspectos positivos son: el logro, el poder, la baja rotación, la afiliación, la innovación, la satisfacción, la productividad, la adaptación, entre otros. (Torrecilla, 2005).

Torrecilla (2005) “entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.” (p. 8)

Anteriormente se creía que la productividad estaba vinculada a los factores trabajo y capital; sin embargo, en la actualidad se conoce que la productividad está vinculada a varios factores que ejercen influencia en su comportamiento, uno de ellos está vinculado a la calidad del recursos humanos (Felsing & Runza, 2002).

De lo expuesto anteriormente, podemos vislumbrar que el clima laboral tiene una incidencia o bien positiva o negativa en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad de los trabajadores, por lo tanto, resulta importante que la organización tenga el control de los factores internos que tienen influencia sobre el clima organizacional, de tal manera que se evite la generación de un mal clima y por lo tanto de las consecuencias arriba descritas.

Con respecto a América Latina, el mundo del trabajo se ha visto impactado por la transformación digital y la tecnológica. La incorporación de la tecnología y lo digital en las organizaciones está cambiando los procesos internos y externos que manejan las organizaciones, haciéndolos cada vez más innovadores y competitivos (Organización Internacional del Trabajo, 2019). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que "la irrupción de la tecnología y la digitalización está cambiando la forma en cómo se hacen las cosas. Nos lleva a repensar cómo eso impacta en el empleo, pero



también cómo se organiza el trabajo alrededor de esas nuevas formas" (Bertranou, 2017).

Del párrafo anterior deducimos, que resulta necesario que las organizaciones generen un ambiente laboral que promueva la adaptación de los trabajadores a las tecnologías modernas para que no la perciban como una amenaza a su estabilidad laboral.

La ONPE, a través del tiempo ha venido implementando actividades que promueven el desarrollo de las relaciones interpersonales, brindando a los colaboradores el ambiente y los recursos adecuados para el desarrollo de sus labores (Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016), sin embargo aún se evidencia disconformidad en los trabajadores con respecto a algunos factores que forman parte del clima organizacional como la escala remunerativa; motivo por el cual los trabajadores han realizado plantones y huelgas exigiendo mejores condiciones laborales (Diario Gestion, 2020).

Por otro lado, debido a la coyuntura política, se ha convocado de manera consecutiva a procesos electorales; el año 2018 se realizaron tres procesos electorales: Referéndum Nacional 2018, Segunda Elección Regional 2018 y Elecciones Regionales y Municipales. Dichos procesos electorales han repercutido en el clima organizacional de la ONPE, puesto que ello conlleva a que los trabajadores tengan largas jornadas de trabajo ocasionándoles ciertos problemas de salud como, estrés laboral, problemas gástricos, dolores lumbares, entre otros.

En consecuencia, un mal clima organizacional en la ONPE, afectaría a la atención de los ciudadanos, puesto que, las tensiones internas de los trabajadores son difíciles de ocultar, adicionando a ello, que las instituciones públicas son percibidas como ineficientes, con lentitud de respuesta y con falta de capacidad para atender las demandas de los ciudadanos.

De los párrafos anteriores, podemos interpretar que un mal clima laboral puede traer como consecuencia la insatisfacción laboral, la misma que se vería reflejado en la atención que se brinda a los ciudadanos, en los trabajadores y en las actitudes de ellos hacia los jefes, un trabajador insatisfecho no es productivo y pierde la capacidad de innovación.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

**P.E. 1:** ¿Existe una relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?

**P.E. 2:** ¿Existe una relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?

**P.E. 3:** ¿Existe una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2019 del Perú en el año 2020?

**P.E. 4:** ¿Existe una relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?

**P.E. 5:** ¿Existe una relación entre las condiciones físicas, laborales o materiales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?

## 1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación, resulta relevante porque proporciona herramientas para ayudar a mejorar el clima organizacional en la ONPE, además se propone actividades que permiten optimizar el clima organizacional para de este modo incentivar el progreso profesional de los trabajadores, en la búsqueda del logro de las metas y los objetivos organizacionales en beneficio de todos los ciudadanos.

En la actualidad, las instituciones públicas buscan ser reconocidas como instituciones atractivas para laborar, por ello algunas instituciones participan en premiaciones como las que otorga la empresa “Arellano Marketing”, quien reconoce la labor de las empresas e instituciones públicas con mayor poder de atracción y retención del talento humano peruano (Arellano, 2017).

En el estudio anual realizado el año 2017 por la empresa Laborum respecto a las mejores marcas empleadoras para trabajar, destacan como institución pública la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), ubicándose en primer lugar con un 13.36% seguida por el Banco de la Nación con un 6.28% (Diario Gestion, 2017).

Tal como se ve en el párrafo anterior, ambos estudios, denotan los esfuerzos que las instituciones públicas vienen realizando para ser reconocidas como instituciones atractivas para trabajar, además, teniendo en cuenta el ingreso de los jóvenes millennials a las Organizaciones, se debe generar un ambiente acorde a sus exigencias como lo es, destinar parte del presupuesto a capacitación y desarrollo, priorizar la ética en la cultura y ofrecer condiciones para optimizar la calidad de vida de los trabajadores (Great Place To Work, 2019).

Soberanes (2009) señala que “un clima organizacional adecuado favorecerá el desarrollo correcto de la organización, y se mantendrá a la vanguardia y conformará ventajas competitivas para la empresa”. (p.123)

Cuando nos referimos al clima organizacional, hablamos de un grupo de factores que son medibles en el centro de trabajo, y que son apreciadas únicamente por los trabajadores que laboran en él. Por ello, las organizaciones deben conocer y medir el clima organizacional, por el impacto significativo en los resultados, diversos estudios indican que un buen ambiente laboral podría hacer la discrepancia entre una organización con buen desempeño y otra con bajo desempeño (Iglesias & Sánchez, 2015).

Para Mariano Cucho Espinoza, ex jefe de la ONPE, brindar un buen servicio implica que todos los colaboradores estén capacitados, se sientan escuchados, que se fomente un

grato clima laboral y una cultura organizacional enmarcada en los valores de la institución (OFicina Nacional de Procesos Electorales, 2016).

Por ello, el año 2014 la ONPE implemento la Sub Gerencia de Bienestar Humano, como una de las acciones para medir el clima laboral, sin embargo, pese a las acciones ya implementadas por la ONPE para la mejora del clima organizacional, aún existen elementos que generan influencias negativas en la satisfacción de los empleados.

En razón a ello, las herramientas que se propondrá en la presente investigación, va a favorecer a la mejora del ambiente laboral, la misma que repercute en la satisfacción laboral, generando una participación más activa de los trabajadores en los procesos administrativos que realiza la institución.

Por otro lado, se espera que el presente trabajo de investigación, pueda ser tomado como base para otras futuras investigaciones dentro del área de recursos humanos de otras instituciones públicas.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

- **Limitaciones de Tiempo:** La presente investigación ha presentado limitaciones de tiempo, ya que la investigadora dividió su tiempo entre el trabajo y el desarrollo de la investigación.
- **Limitaciones Económicas:** Se debió pagar a un experto estadístico para la revisión de los datos, a un corrector de estilos, además de los gastos logísticos propios de la investigación.

Respecto a las limitaciones de tiempo, estas se superaron con una adecuada planificación de horarios de la investigadora. Con respecto a las limitaciones económicas, estas fueron superadas con un préstamo de un familiar.

#### **1.5. Viabilidad de la investigación**

Esta investigación fue viable pues al laborar la investigadora en la entidad, conto con acceso a la información de primera mano, además de la percepción propia del ambiente de trabajo de la institución.

Así mismo la Universidad Científica del Sur (UCSUR), brindó el acceso a la biblioteca virtual para la búsqueda de antecedentes y marco teórico de la investigación.

También, se contó con docentes especializados en Desarrollo Organizacional, Estadística y Metodología de la Investigación Científica, los mismos que aportaron sus conocimientos al trabajo de investigación.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Internacionales

Zans (2016) realizó la tesis cuyo título fue “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua, tesis para optar el Máster en Gerencia Empresarial. El estudio buscó analizar la incidencia del desempeño laboral en el clima laboral de los docentes y personal administrativo de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, la población de estudio fue de 88 trabajadores y la muestra de 59 trabajadores, la metodología empleada es correlacional, transversal de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental.

Zans (2016) entre las conclusiones de su tesis señala lo siguiente:

- En la Facultad, se presenta un clima organizacional de entusiasmo, por lo que estaría considerando entre favorable y desfavorable, sin embargo, el liderazgo que se practica es poco participativo, y no hay la disposición de generar un buen clima organizacional entre los miembros del equipo de trabajo. (p. 143)
- El desempeño profesional que está presente en la facultad es relativamente bajo, y, a pesar que las actividades se ejecutan en el tiempo solicitado, las decisiones se toma en forma individual, por lo que carece de un plan de capacitación. (p. 143)
- El personal que labora en la facultad (docentes y administrativos), opinan que, cuando se mejore el clima laboral, este incidiría en el desempeño laboral de manera positiva, así mismo consideran a las relaciones interpersonales contribuyen al bienestar en el trabajo, por lo que se debería cultivar. (p. 143)

Rojas, Barrera, & Noboa (2019), realizo la investigación denominado “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la

construcción”, realizada en Quito- Ecuador. Se buscó analizar el vínculo de la satisfacción laboral y el clima organizacional de una compañía ecuatoriana del sector de la construcción. Para establecer los factores del clima laboral y la satisfacción laboral, se utilizaron instrumentos previamente validados por Ortega-Santos (2018) y Minnesota Satisfaction Questionari (MSQ) respectivamente. La muestra fue de 250 trabajadores. La metodología utilizada fue correlacionar las dimensiones de las variables de estudio.

Rojas, Barrera, & Noboa (2019), como conclusiones presentan lo siguiente:

- Se logró identificar que la gestión de la empresa crea su propio clima laboral y así se crea el ambiente laboral, sin embargo, la satisfacción laboral, equivale a la percepción que tienen los colaboradores sobre la empresa según su propia experiencia de las tareas asignadas. La empresa es la única responsable de generar un buen clima para sus colaboradores, y como consecuencia de ello, los colaboradores logran la satisfacción laboral. (p. 19)
- Se identificó que existe vinculación positiva entre las variables, y se concluyó que las dimensiones de mayor incidencia en la satisfacción laboral son: liderazgo y recompensa. Estos resultados resultan ser trascendentes para las empresas ya permite crear y ejecutar procedimientos de acción para mejorar la satisfacción laboral y el clima organizacional de sus colaboradores.

Manjarrez, Egas, Campos, & Escobar (2019), realizaron un estudio denominado “El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo”, en la ciudad de Quevedo, Ecuador. La prioridad del estudio era comprobar el efecto de la satisfacción laboral en el clima laboral de las personas que trabajan en empresas de hospedaje del cantón Quevedo. Uno de los objetivos era diagnosticar la actual situación del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores. La metodología empleada fue descriptiva, además se usaron técnicas teóricas como el histórico lógico y el analítico sintético, como herramientas se utilizaron cuestionarios y entrevistas.

Manjarrez, Egas, Campos, & Escobar (2019), llegaron a las conclusiones siguientes:



- Se logró determinar la vinculación directa entre las variables clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de las compañías hosteleras del Cantón Quevedo.
- Respecto a la capacitación que reciben los colaboradores es muy deficiente y el porcentaje de trabajadores que se instruyen no tiene impacto, de igual modo sucede con la promoción de los mismos a otros puestos; además los trabajadores entrevistados aseveran que para permanecer en sus puestos de trabajo realizan múltiples tareas y en horarios que establece la organización.

Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), en su artículo científico “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, realizado en Medellín, Colombia, el objetivo general analizar la correlación de la satisfacción laboral y el clima organizacional de un hospital. El objetivo principal fue validar los resultados descriptivos encontrados en estudios similares, además de proponer un modelo generalizable que sirva como base para implementar estrategias en busca de mejorar la gestión del talento humano en todo tipo de organizaciones. La metodología de estudio fue cuantitativa, también se utilizó ecuaciones estructurales para analizar la relación entre las variables mencionadas.

Manosalvas, Manosalvas, & Nieves (2015), llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se corrobora y enriquece los resultados obtenidos en estudios anteriores respecto a la correlación directa positiva entre la satisfacción laboral y el clima laboral, a través de un instrumento de medición nuevo y de aplicación fácil. Además los resultados obtenidos se pueden utilizar para el diseño de estrategias y así lograr una gestión con mayor eficiencia para el potencial humano.

### **2.1.2. Nacionales**

Guillermo (2017) ostentó la tesis “Satisfacción Laboral y la Productividad de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, del año 2017, tesis fue para lograr Licenciatura en Administración. El objetivo general fue establecer en qué grado la productividad se vincula con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial



de Huaura, y cuya población de estudio fueron 446 empleados de la Municipalidad de Huaura; la muestra fue de 141 empleados, la tesis fue de tipo aplicada, con diseño no experimental transaccional de tipo descriptivo-correlacional.

Guillermo (2017), entre las conclusiones de la tesis presenta lo siguiente:

- Con los datos obtenidos de la prueba de Rho de Spearman se comprobó, que el sig. (bilateral) = 0.000, con ello se da por aceptada la hipótesis, donde se indica que la productividad se vincula con las condiciones físicas o materiales; siendo 0.511 de correlación positiva media, muy significativa. Por lo que la buena ambientación de oficinas y comodidades mínimas afectarían a tener una mejor productividad en sus labores diarias. (p. 59-60)

Pino realizó la tesis titulada “La Satisfacción Laboral y la Satisfacción del Cliente en la Atención Brindada en el Club Departamental Arequipa 2018”, de la Universidad San Martín de Porres, del año 2018, para lograr el grado de Doctor en Turismo. El principal objetivo fue establecer de qué manera la satisfacción del cliente incluye en la satisfacción laboral respecto a la atención que brinda El Club Arequipa, la población de estudio fue de 847 clientes y la muestra estuvo conformada por 68. La metodología empleada fue de tipo correlacional causal.

Pino (2018), entre las principales conclusiones de la tesis presenta lo siguiente:

- Se puede establecer transitoriamente que la satisfacción de los colaboradores del Club Departamental Arequipa, tiene influencia en la satisfacción de los clientes, de modo que la relación es positiva media. (p. 128)
- Cuando los colaboradores poseen sentimientos positivos como: felicidad, agrado, aceptación, dichas emociones se convertirán en el motor que mueva a los trabajadores, y, esto tendrá una repercusión positiva en su trabajo lo que genera clientes satisfechos. Para mitigar las emociones negativas por parte de los trabajadores, los altos mandos del Club Departamental Arequipa ofrecer una calidad de vida laboral a los trabajadores. Esta calidad de vida laboral se cristalizará siempre y cuando el trabajador perciba reiterativamente buenas prácticas laborales que lo satisfagan. (p. 128)

Cuevas & Diaz presentaron la tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco”, de la Universidad Peruana Unión, del año 2019, para lograr el grado de Licenciado en Administración con mención en Gestión Empresarial. El objetivo general era establecer las relaciones entre los niveles de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco y cuya población de estudio estuvo constituido por 120 colaboradores dependientes de Mibanco del distrito de Tarapoto, para la muestra se consideró a todos los trabajadores de la entidad financiera, el método empleado fue la aplicación de encuestas y la recolección de datos.

Cuevas & Diaz (2019), entre las conclusiones de la tesis presenta lo siguiente:

- Con relación al objetivo principal, se determinó que la satisfacción con el trabajo percibida por los colaboradores de Mibanco, afecta significativamente su desempeño laboral. Por ello, la satisfacción laboral es un eje fundamental dentro de la financiera para el óptimo desarrollo y desempeño de sus colaboradores. (p. 66)
- Referente al primer objetivo específico; se determinó que el factor de, significación de tarea se relaciona elocuentemente con el desempeño laboral. A mayor significación de las tareas mejor desempeño laboral. Esto quiere decir que, las tareas dentro de la financiera se encuentran distribuidas de manera eficiente por lo tanto permite a los colaboradores lograr los objetivos de la financiera. (p. 66)
- En relación al segundo objetivo específico, se estableció que los colaboradores se encuentran contentos con sus condiciones de trabajo, es decir perciben un buen ambiente laboral asimismo las condiciones organizativas les permite tener un mejor desempeño laboral. (p. 66-67)
- En relación al tercer objetivo específico, no se estableció vinculación entre la dimensión de reconocimiento social o personal con el desempeño laboral, es decir, dentro de la financiera no se reconoce el éxito de otros compañeros. (p. 67)

- En razón a los beneficios sociales, estos cumplen un rol importante dentro del desempeño laboral de cada trabajador, sin embargo, se determinó que los empleados no trabajan solo por la remuneración, sino por otros aspectos como: un buen trato, un grato ambiente laboral que les permita desarrollarse y ser reconocidos por los objetivos alcanzados. (p. 67)

Charry (2019), en su artículo científico denominado “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”, realizado el año 2016 en Lima Metropolitana, Unidad de Gestión Educativa Local N° 3 (UGEL N° 3). El artículo busca establecer la relación entre la comunicación interna y el clima laboral. El estudio fue cuantitativo, con diseño no experimental y con una muestra de 200 trabajadores. Se recolectó los datos mediante encuestas y se usó la escala de Likert y el grado de confiabilidad obtenido por ambas encuestas fue de 0.984. Como conclusiones se alcanzó una media de 3.48 con relación al clima laboral, lo que significa que se percibe que el clima organizacional es malo. Se determinó una vinculación importante entre el factor comunicación interna y las dimensiones: la consideración, el entusiasmo y apoyo, la orientación hacia el desarrollo, el grado de estructura y la influencia en el cargo, la orientación hacia la recompensa y el desarrollo en el trabajo. En conclusión el 56.5% indica que internamente la comunicación es deficiente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Generalidades**

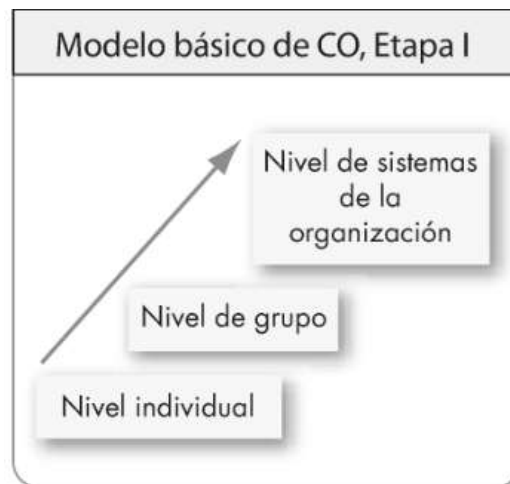
#### **2.2.1.1 Comportamiento Organizacional**

Robbins (2009), “el Comportamiento Organizacional es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”. (p. 44)

Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006), el CO es el “estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología, ciencias políticas y antropología cultural para aprender sobre individuos, grupos, estructuras y procesos”.

A modo de interpretación, el comportamiento organizacional estudia el desarrollo de los individuos adentro de la organización, así como aquellos factores que generan influencia en su conducta y como esto repercute en el cumplimiento de las metas de la organización de manera positiva o negativa.

Existen tres niveles de análisis del CO y conforme el individuo avanza de nivel, también avanza el entendimiento del comportamiento en la organización, cada nivel se constituye sobre el anterior, por lo que los fundamentos colocados en la sección del individuo (primer nivel), son bases para el entendimiento de los niveles posteriores (Robbins, 2009).



*Figura 1. Niveles del Comportamiento Organizacional, 3era edición. Copyright 2009. Editorial Pearson Educación*

### 2.2.1.2 Cultura Organizacional

Alles (2008) señala que:

La cultura organizacional es importante para el éxito de una organización, cualquiera sea su objeto y propósito. En una primera instancia, ofrece a sus integrantes una identidad y una Visión de la organización Las empresas con cultura definida, que trabajan sobre ella, en general logran continuidad por parte de los empleados, ya que se identifican con la organización y su cultura. (p.57)

Para Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006) “la cultura organizacional es lo que los empleados perciben, y cómo esta percepción crea un patrón de creencias, valores y expectativas”. (p. 64)

Cuando la sociedad conoce la cultura organizacional de una organización, los potenciales trabajadores saben si la comparten o no antes de su ingreso; en el caso de concordar con la cultura organizacional, el interés por pertenecer a la organización generará atracción y entusiasmo (Alles, 2008).

A modo de interpretación, la cultura organizacional define la forma de comportamiento de los trabajadores en la organización, tiene una estrecha relación con los valores y creencias que se promueven dentro de la organización, además logran que los trabajadores se identifiquen y comprometan con los objetivos de la organización.

### **2.2.1.3 Clima Organizacional**

Para Palma (2004), el clima organizacional “es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. (p. 2)

Chiavenato (2017) menciona que “el ambiente entre los miembros de la Organización se llama Clima Organizacional y esta estrechamente ligado al grado de motivación de las personas” . (p.138)

Para Litwin & Stringer (como se mencionó en Acosta & Venegas, 2010), “el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación”. (p. 4)

Bordas (2016) señala que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y

comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (p. 25)

Arnoletto (2009) afirma que “el clima organizacional es la percepción individual y colectiva que tienen los directivos, empleados y público de una organización, producto de sus vivencias e interacciones en el ambiente en que trabajan diariamente y que afecta su desempeño”. (p.81)

Rivas (2009) indica que “el clima organizacional está constituido por las condiciones, las situaciones y la dinámica que se genera al interior de una organización que ya sea para bien o para mal inciden en el crecimiento, desempeño y desarrollo de la persona o la institución” (p. 11).

El clima organizacional es una cualidad interna perpetua en la organización, que resulta de la conducta y normativa de los miembros, es un acumulado de apreciaciones que intervienen en las actitudes y conducta de todos los miembros (Seisdedos, 1985).

A modo de interpretación, para los diferentes autores citados líneas arriba, el clima organizacional está presente en las organizaciones; se revela mediante las percepciones y afecta a los individuos de la organización a través de sus emociones de manera positiva o negativa; esto influye en sus actitudes y en el desempeño interna y externamente de la organización.

#### 2.2.1.4 Tipos de Clima Organizacional

Likert (como se citó en Gan & Berbel, 2007), define cuatro tipos de clima:

- **Autoritario Explorador:** En este sistema la administración de la empresa no tiene confianza en los trabajadores, por ello el clima que se observa es de miedo, se carece de interacción entre los superiores y subordinados, además la toma de decisión solo la ejercen los jefes (Gan & Berbel, 2007).
- **Autoritarismo Paternalista:** En este sistema existe una confianza entre la administración de la empresa y los trabajadores, es frecuente el uso de premios y castigos como bases de motivación, sin embargo se implementan mecanismos de control (Gan & Berbel, 2007).

- **Consultivo:** Este tipo de sistema tiene como base la confianza que tiene el supervisor en sus subordinados; está autorizado que los trabajadores tomen decisiones concretas, ya que se trata de compensar carestías de apego, además hay presencia de delegación e interacción con los superiores (Gan & Berbel, 2007).
- **Participación en Grupo:** Este sistema de tipo participativo, la administración muestra plena confianza con los colaboradores, en la toma de decisiones intervienen todos los niveles de jerárquicos, la interacción y es ascendente–descendente y vertical-horizontal. El éxito de la motivación es la colaboración del grupo (Gan & Berbel, 2007).

### 2.2.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional

Palma (2004), divide el clima laboral en cinco dimensiones:

- **Autorrealización:** Indica la percepción del trabajador con respecto a lo que ofrece la organización, en relación a su desarrollo profesional y personal.
- **Involucramiento Laboral:** Indica la identificación y compromisos del trabajador con el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.
- **Supervisión:** Se hace referencia al apoyo y orientación interna que reciben los empleados por parte de los supervisores para el desarrollo de las labores asignadas
- **Comunicación:** Hace referencia a los medios de comunicación que utiliza la organización para comunicar de manera clara, fluida, precisa y coherente la información relacionada a la atención al usuario o clientes y los objetivos de la organización.
- **Condiciones Laborales:** Es el reconocimiento que los colaboradores tienen de la organización respecto a la entrega de herramientas y/o materiales, psicológicos o económicos para el logro de las funciones asignadas.



### **2.2.1.5 Satisfacción Laboral**

Para mejorar la calidad de vida laboral, se debe tener una visión integral de los factores que afectan a la organización, como lo son las condiciones laborales, los procesos psicológicos y los resultados organizacionales, se trata entonces de asegurar la productividad de la empresa sin renunciar al desarrollo de los trabajadores (Palma, 2004).

La satisfacción laboral es la impresión tangible sobre el trabajo; nace del análisis de las descripciones propias de los puestos de trabajo. Todas las personas desarrollan sentimientos positivos y/o negativos, de acuerdo a su percepción de su satisfacción con el puesto de trabajo (Robbins, 2009).

Locke (como se citó en Fernández, 2003) indica que, “la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p. 5)

En esta definición se determina que, el grado de satisfacción laboral obedecerá del estado emocional de cada persona, por lo tanto, la satisfacción laboral es subjetiva y puede ser entendida como la actitud general de las personas hacia su ambiente de trabajo, las personas pasan una gran parte de su tiempo en su centro de trabajo, por lo cual las organizaciones deben de proporcionarles un grato ambiente.

Medina (2000) señala que:

La satisfacción de los usuarios con la atención recibida debe ser concebida como una medida de control de calidad por lo que su estudio y valoración es importante para la gestión y el trabajo de los profesionales de los servicios sociales, con la meta de lograr una mejor adaptación de los deseos y necesidades de los usuarios. (p. 17)

### **2.2.1.6 Algunas teorías que explican la Satisfacción Laboral**

#### **Teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg**

Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2017), indica en la teoría de los dos factores que, “la motivación de las personas para el trabajo depende de dos factores íntimamente relacionados: factores de higiénicos y motivacionales”. (p. 125)



En esta teoría Frederick Herzberg identifica dos necesidades. Uno de ellas son las necesidades higiénicas, que son las condiciones de trabajo donde se desarrollan las personas y cuando se descuidan producen insatisfacción. Los factores externos y sus necesidades primarias están relacionados a los factores de higiene. Por otro lado, tenemos los factores motivacionales, son estas las que incrementan la satisfacción y el rendimiento, en este grupo tenemos los logros, reconocimientos, estatus, responsabilidades y progreso (Chiavenato , 2017).

### **La teoría X y la teoría Y de Douglas McGregor**

Douglas McGregor (como cito en Aguirre, Andrade, & Castro, 2005), señala que:

El sistema motivacional está relacionado con la manera en que se dirige a los trabajadores, existiendo dos formas, teoría X e Y: una posibilidad plantea una conducta estricta, dura, con fuertes controles; y la otra, un manejo más flexible, de modo que el trabajador acate de manera positiva las órdenes. (p. 3)

La Teoría X, el trabajador no se compromete con la organización por lo que requiere una constante supervisión y control por parte de la empresa, el control de las actitudes se realiza mediante la entrega de castigos o recompensas.

La Teoría Y, por su parte señala que la empresa debe preocuparse por promover una actitud positiva en el trabajador, generando un buen ambiente laboral, motivando a los trabajadores brindándole las facilidades para el cumplimiento de las metas personales y metas empresariales.

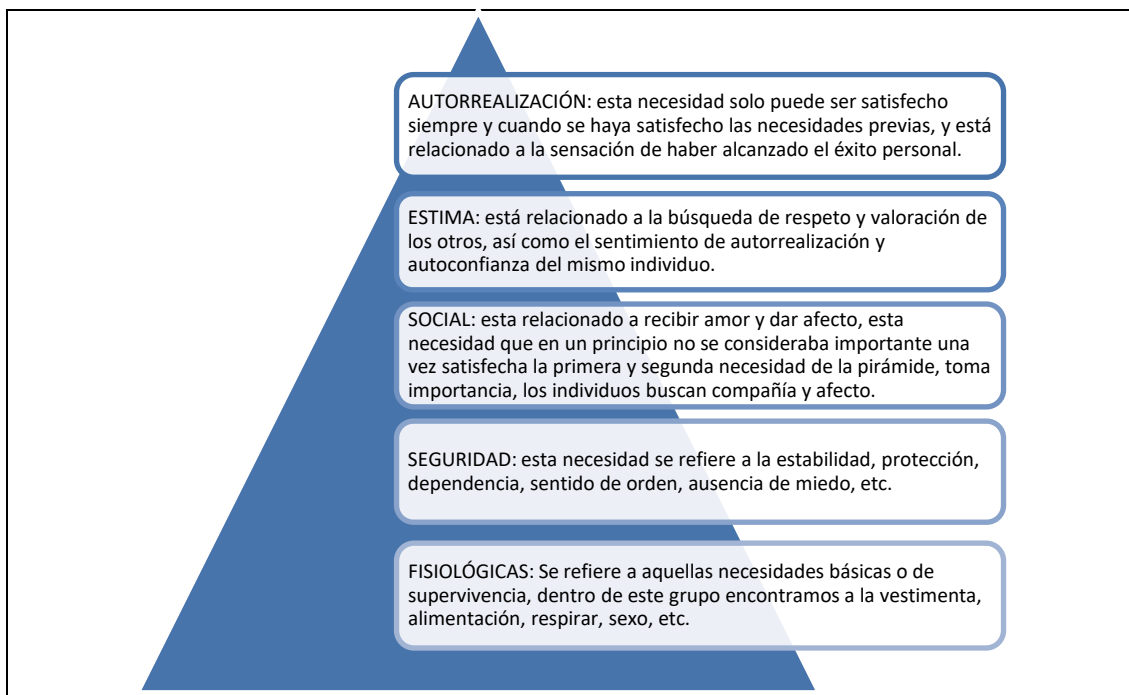
A modo de interpretación, las organizaciones deberán mantener un equilibrio entre lo que se plantea en la teoría X y la teoría Y, ya que la empresa no debe perder el poder de la supervisión y el control ante los trabajadores, pero también deberá ser obligación de la organización generar para los trabajadores incentivos, los mismos que no solo deben enfocarse a lo remunerativo, sino que, deberá contemplar también, programas que busquen el desarrollo y crecimiento personal de los trabajadores.

### **Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Básicas:**

Para (Maslow, 1991 ) “El ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción excepto en breves periodos de tiempo” (p. 9).

Esta definición se amplifica en la teoría de la Jerarquía de las Necesidades Básicas donde se plantea que los seres humanos están dominados por cinco necesidades y las representa mediante una pirámide.

A modo de interpretación, la teoría de Maslow, indica que, para satisfacer las necesidades más altas, primero se deberá satisfacer las necesidades básicas o de primer nivel, pero ello no quiere decir que el ser humano quede satisfecho ya que, por naturaleza, el ser humano solo alcanza la satisfacción por breves periodos de tiempo.



*Figura 2. Pirámide de Maslow. Nota: Elaboración propia.*

### 2.2.1.7 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Sonia Palma, diseñó y estandarizó una regla para medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores dependientes en entidades de Lima Metropolitana.

Palma (2009), define siete (07) elementos que incluyen en la satisfacción laboral, estos son:

- **Condiciones Materiales o Físicas:** (Palma , 2009) “Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma”. (p.4)
- **Beneficios Remunerativos o Laborales:** (Palma , 2009) “El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza”. (p.4)
- **Políticas Administrativas:** (Palma , 2009) “El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”. (p.5)
- **Relaciones Sociales:** (Palma , 2009) “El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas”. (p.5)
- **Desarrollo Personal:** (Palma , 2009) “Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización”. (p.5)
- **Desempeño de Tareas:** (Palma , 2009) “La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora”. (p.5)
- **Relación con la Autoridad:** (Palma , 2009) “La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”. (p.5)

## 2.3 Objetivos de la investigación

### 2.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

### 2.3.2 Objetivos específicos

**O.E. 1:** Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

**O.E. 2:** Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

**O.E. 3:** Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

**O.E. 4:** Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

**O.E. 5:** Determinar la relación entre las condiciones físicas, laborales o materiales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación directa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

Existe relación directa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

Existe relación directa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

Existe relación directa entre las condiciones físicas, laborales o materiales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en año 2020.

## CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Diseño de la investigación

Para Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014), “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. (p. 128)

Existen dos tipos de investigacion: investigacion experimental e investigacion no experimental, cada uno posee características propias y la aplicación depende del planteamiento del problema, la hipótesis formulada y el alcance del estudio (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), “la investigación experimental tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos. La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido”. (p.153)

De lo expuesto líneas arriba, La presente investigación corresponde al diseño no experimental, porque que no se manipulará la población de estudio; es de corte transversal por que se aplicará el instrumento/encuesta en un periodo determinado del tiempo.

### 3.2 Tipo

Los estudios de tipo descriptivos investigan aquellas características, perfiles y propiedades de personas, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno que forme parte de un análisis. En este tipo de estudios se relacionan las variables por medio de un esquema previsible para una persona o grupos de personas y busca determinar la relación existente entre dos o más variables (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

El presente trabajo tiene como objetivo dar una respuesta objetiva a las interrogantes ya planteadas, por lo tanto el tipo de investigación es descriptiva de alcance correlacional, ya que se busca evaluar el grado de vinculación de las variables: satisfacción laboral y clima organizacional.

### 3.3 Enfoque

La investigación de enfoque cuantitativo, utiliza la técnica de recolección de datos, mediante las encuestas, entrevistas abiertas, discusión de grupos, etc. En la investigación cuantitativa no se manipula los datos, se observa el desarrollo natural de los sucesos (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

De lo expuesto, esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo, ya que se maneja el análisis con métodos estadísticos para comprobar la hipótesis planteada y la recolección de datos mediante los cuestionarios.

### 3.4 Población

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta a los colaboradores de la ONPE contratados bajo la modalidad de Cuadro de Asignación de Personal - CAP (Decreto Legislativo 728) y Contratos Administrativo de Servicios – CAS (Decreto Legislativo 1057), distribuidos del siguiente modo:

- D. Leg. 1057 = 250 trabajadores
- D. Leg. 728 = 120 trabajadores
- Artículo 1764° y siguientes del Código Civil = 899 trabajadores

Haciendo un total de 1269 trabajadores.

### 3.5 Muestra

$$n = \frac{Nz^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + z^2p(1-p)}$$

**Donde:**

n =	tamaño de la muestra
N =	tamaño de la población
z =	nivel de confianza esperado - Para el 95% Z= 1.96
e =	margen de error aceptado: 5%
p =	proporción de la población con la característica deseada (éxito): 0.50
q =	proporción de la población sin la característica deseada (fracaso): 0.50

**Fuente:** Elaboración propia

**Reemplazando:**

$$n = \frac{1269 \times 1.96^2 \times 0.50 (1 - 0.50)}{(1269 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 296$$



### 3.6 Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	Para Palma (2004), el Clima Organizacional “es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”. (p. 2)	<b>Dimensión 1:</b>	Mejora Personal	2, 4	Cuantitativo	Encuesta de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral
		Realización personal	Mejora Profesional	1, 3		
		<b>Dimensión 2:</b>	Compromiso e identificación con la Organización	5, 6, 7	Cuantitativo	
		Involucramiento Laboral	funcionamiento	8, 9, 10, 11	Cuantitativo	
		<b>Dimensión 3:</b>	Supervisión	12, 13, 14	Cuantitativo	
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo; nace del análisis de las características propias del puesto de trabajo. Las personas desarrollan sentimientos positivos y/o negativos, de acuerdo a su grado de satisfacción con el puesto de trabajo (Robbins, 2009).	<b>Dimensión 4:</b>	Fluidez en la comunicación	18, 19	Cuantitativo	Encuesta de relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional
		Comunicación	Elementos materiales	15, 16, 17		
		<b>Dimensión 5:</b>	Elementos psicológicos	20, 21	Cuantitativo	
		Condiciones Laborales, Físicas y/o Materiales	Reconocimiento	22, 23, 24	Cuantitativo	
		<b>Dimensión 1:</b>	Políticas Administrativas	25, 26, 27	Cuantitativo	
<b>Dimensión 2:</b>	Desempeño de Tareas					
<b>Dimensión 3:</b>	Relación con la Autoridad					

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.7 Técnicas para la recolección de datos

La presente investigación utilizara dos tipos de encuestas para medir el grado de vinculación de la satisfacción laboral y el clima organizacional.

#### 3.7.1 Descripción de los Instrumentos

##### **Clima Organizacional:**

Para la medición del clima organizacional se toma como referencia la encuesta de clima laboral CL – SPL, elaborado por la investigadora y docente de la Universidad Ricardo Palma, Psicóloga Sonia Palma Carrillo.

**Tabla 1.** Ficha técnica de la encuesta, Clima Laboral CL-SPL

<b>FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA</b>	
Nombre	Clima Laboral CL – SPL
Autora	Sonia Palma Carrillo
Variable de estudio	clima laboral
Número de ítems	50
Forma de Aplicación	Individual / Colectivo
Duración	15 a 30 minutos
Significación	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
Factores de estudio	Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales

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

*Fuente:* Encuesta de clima laboral CL – SPL

Para la puntuación, se utiliza la escala de Likert. Valorados de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Escala de puntuación para la encuesta Clima Laboral CL-SPL

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

*Fuente:* Encuesta Clima Laboral CL-SPL

### **Satisfacción Laboral:**

Para la medición de la variable satisfacción laboral, se toma como referencia la encuesta “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”, elaborado por la investigadora y docente de la Universidad Ricardo Palma, Psicóloga Sonia Palma Carrillo.

**Tabla 3.** Ficha técnica de la encuesta, Escala de Satisfacción Laboral

---

**FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA**


---

Nombre	Escala de Satisfacción Laboral
Autora	Sonia Palma Carrillo
Lugar	Lima-Perú
Año	2009
Variable de estudio	satisfacción laboral
Número de ítems	36
Forma de Aplicación	Individual / Colectivo
Duración	20 minutos
Factores de estudio	Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad

<b>FACTORES DE ESTUDIO</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>ITEMS</b>
Condiciones físicas y/o materiales	Alta satisfacción: 168 a mas	1, 13, 21, 28, 32
beneficios laborales y/o remunerativos	Parcial: 149-167	2, 7, 14, 22
políticas administrativas	Regular: 112-148	8, 15, 17, 23, 33
relaciones sociales	Parcial insatisfacción: 93-111	3, 9, 16, 24
desarrollo personal	Alta insatisfacción: 0-92	4, 10, 18, 25, 29, 34
desempeño de tareas		5, 11, 19, 26, 30, 35
relación con la autoridad		6, 12, 20, 27, 31, 36

---

**Fuente:** Encuesta Escala de Satisfacción Laboral

Para la puntuación, se utiliza la escala de Likert. Valorados de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Escala de puntuación para la encuesta Satisfacción Laboral

CATEGORÍA	PUNTUACION
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

**Fuente:** Encuesta Escala de Satisfacción Laboral

Luego de haber, tomado como base referencial los cuestionarios elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, se procederá a elaborar el cuestionario adaptado a la realidad de la presente investigación, la misma que presenta la siguiente ficha técnica:

**Tabla 5.** Ficha técnica de la encuesta: Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	
Nombre	Escala de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral
Autora	Adaptado de las encuestas Clima Laboral CL – SPL y Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo
Lugar	Lima-Perú
Año	2020
Variable de estudio	Clima Organizacional
Número de ítems	27
Forma de Aplicación	Individual/ Colectivo

Duración	15 minutos
Significación	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico, con relación a la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, físicas y/o materiales, políticas administrativas, desempeño de tareas y relación con la autoridad.
Factores de estudio	Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales, físicas y/o materiales, políticas administrativas, desempeño de tareas, relación con la autoridad.

FACTORES DE ESTUDIO	ITEMS
Realización Personal	1,2, 3, 4
Involucramiento Laboral	5, 6, 7
Supervisión	8, 9, 10, 11
Comunicación	12,13, 14
condiciones laborales, físicas y/o materiales	15, 16, 17, 18, 19
políticas administrativas	20, 21
Desempeño de tareas	22, 23, 24
Relación con la autoridad.	25, 26, 27

*Fuente:* Elaboración propia

Para la puntuación, se utiliza la escala de Likert. Evaluados del siguiente modo:

**Tabla 6.** Escala de puntuación para la encuesta satisfacción laboral y clima organizacional.

CATEGORÍA	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.8 Técnica para el procesamiento y análisis de datos

El análisis y procesamiento de los datos obtenidos, se realizara mediante el programa estadístico de tratamiento de datos: Statistical Package for the Social Sciences - SPSS, en la versión 25. El programa permitirá obtener los datos estadísticos descriptivos, la fiabilidad y las correlaciones de los instrumentos.

Una vez ingresado los datos estadísticos al SPSS, se utiliza el análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach, con lo que se conocerá el índice de consistencia del instrumento con base en la escala de medición de Likert.

Posteriormente se desarrolla la distribución de las frecuencias y los análisis respectivos de correlación de Pearson, una vez finalizado el proceso de análisis, los resultados serán presentados mediante gráficos y tablas, con datos relevantes de la información obtenida.

### 3.9 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del trabajo de investigación no existieron conflictos éticos por que no se está realizando experimentos con personas ni animales, además que no se solicitó datos y/o información confidencial. La información recolectada solo es para fines investigativos o de conocimiento.

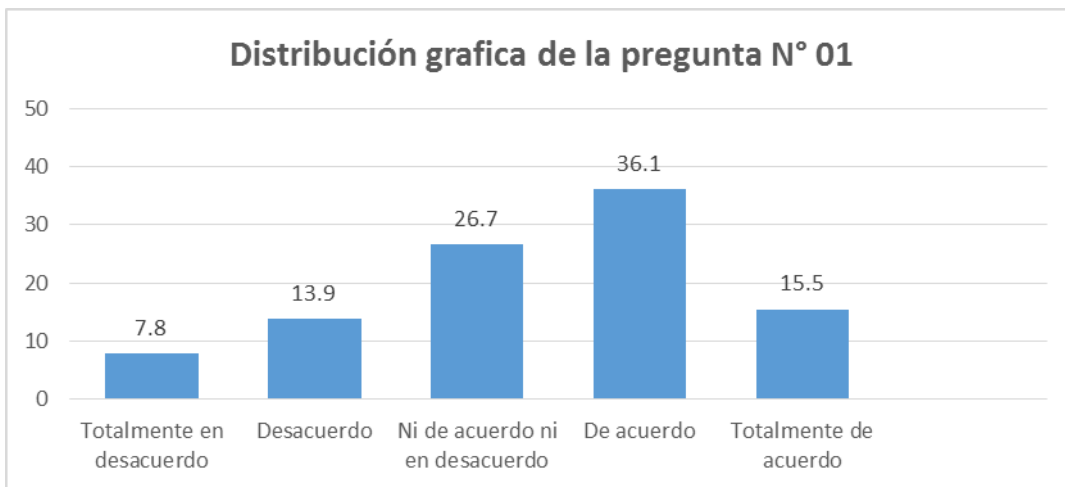
**CAPITULO IV: RESULTADOS**

**4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO**

**Tabla 8.** Pregunta N° 01: Considero que mi jefe muestra interés por los logros que obtengo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	7,8	7,8	7,8
	Desacuerdo	41	13,9	13,9	21,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	26,7	26,7	48,3
	De acuerdo	107	36,1	36,1	84,5
	Totalmente de acuerdo	46	15,5	15,5	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 3:** Distribución grafica de la pregunta N° 01. *Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

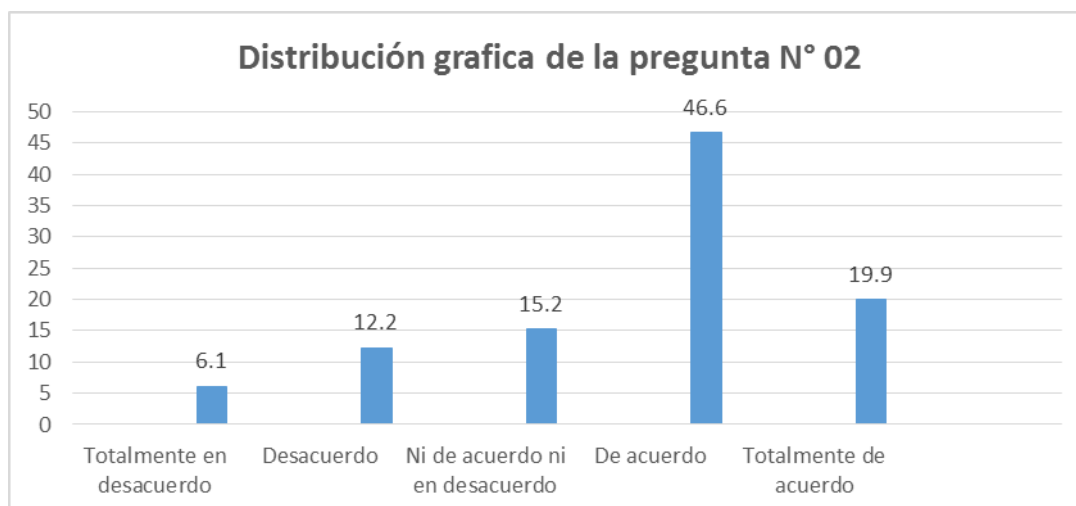
Del 100% de los trabajadores el 36.1% está de acuerdo en que su jefe muestra interés por los logros obtenidos, así mismo el 26.7% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y el 7.8% está totalmente en desacuerdo con que su jefe muestra interés por los logros obtenidos. Posiblemente esto se deba a la falta de empatía de los jefes con los trabajadores, lo que genera la percepción de la falta de interés por los logros que ellos obtienen.



**Tabla 7.** Pregunta N° 02: Considero que las actividades que desarrollo en la ONPE, me permiten aprender y desarrollarme profesionalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	6,1	6,1	6,1
	Desacuerdo	36	12,2	12,2	18,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	15,2	15,2	33,4
	De acuerdo	138	46,6	46,6	80,1
	Totalmente de acuerdo	59	19,9	19,9	100,0
Total		296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 4:** Distribución grafica de la pregunta N° 02. **Fuente:** Elaboración propia

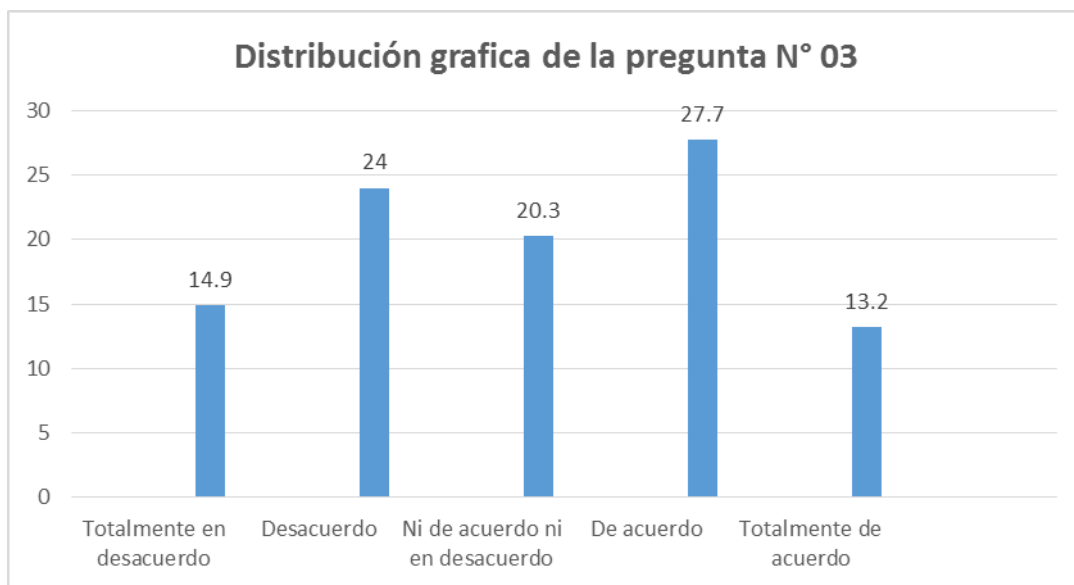
**Interpretación:**

Del 100% de los trabajadores el 19.9 % está de acuerdo en que las funciones que desarrollan en ONPE, les permite desarrollarse profesionalmente, así mismo el 15.2% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y el 6,1% está totalmente en desacuerdo. Posiblemente, las funciones asignadas a los trabajadores no estén alineadas a su perfil profesional, lo que podría generar la percepción en ellos, que no están creciendo profesionalmente.

**Tabla 8.** Pregunta N° 03: La ONPE promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	44	14,9	14,9	14,9
	Desacuerdo	71	24,0	24,0	38,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	20,3	20,3	59,1
	De acuerdo	82	27,7	27,7	86,8
	Totalmente de acuerdo	39	13,2	13,2	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 5:** Distribución grafica de la pregunta N° 03. **Fuente:** Elaboración propia

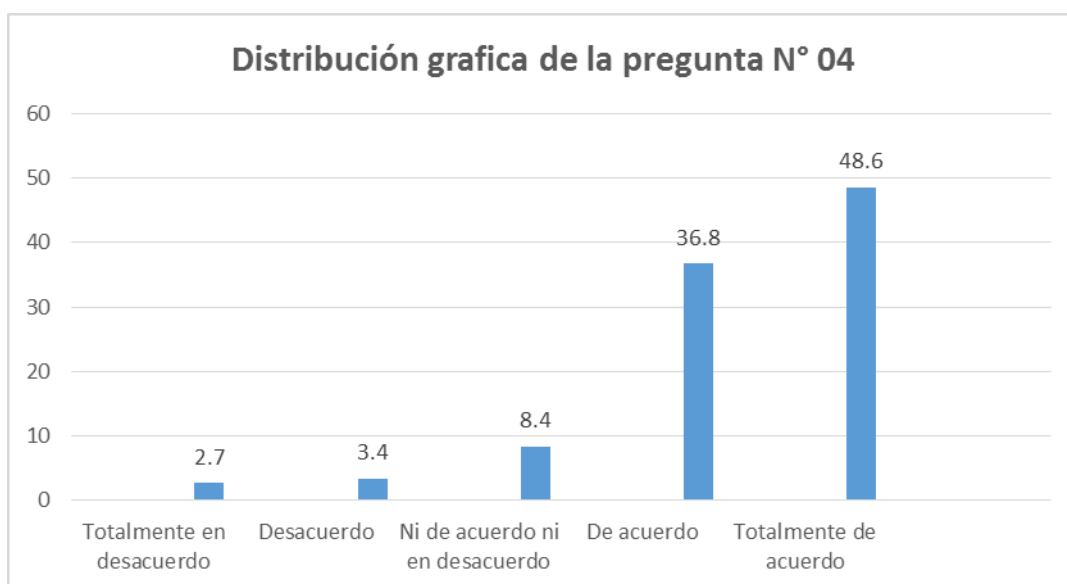
**Interpretación:**

Del 100% de los trabajadores el 27,7 % está de acuerdo en que la ONPE incentiva el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, así mismo el 20.3% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y el 14.9% está totalmente en desacuerdo. Esto se podría deber a la falta de capacitación en temas relacionados al perfil profesional o intereses de los trabajadores.

**Tabla 9.** Pregunta N° 04: Considero que la ONPE reconoce los logros del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	10	3,4	3,4	6,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	8,4	8,4	14,5
	De acuerdo	109	36,8	36,8	51,4
	Totalmente de acuerdo	144	48,6	48,6	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 6:** Distribución grafica de la pregunta N° 04. **Fuente:** Elaboración propia

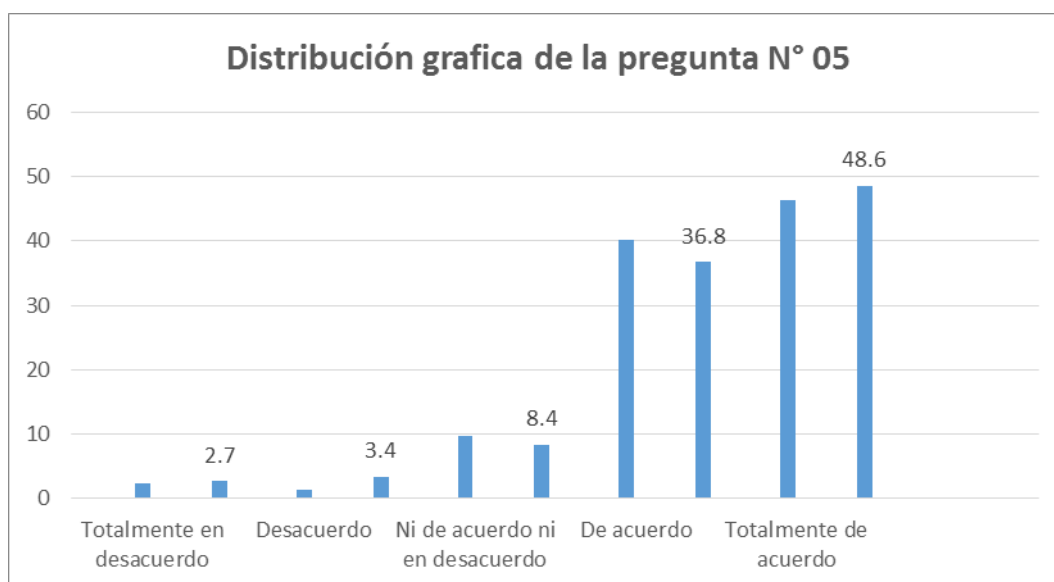
**Interpretación:**

Del 100% de los trabajadores el 36.8% está de acuerdo en que la ONPE reconoce los logros del personal, así mismo el 8.4% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y el 2.7% está totalmente en desacuerdo. La percepción que muestran los trabajadores, podría estar orientado a la falta de políticas de incentivos y reconocimientos por parte de la ONPE hacia la labor que desarrollan los trabajadores.

**Tabla 10.** Pregunta N° 05: Me siento comprometido (a) con los logros y el éxito de la ONPE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	4	1,4	1,4	3,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	9,8	9,8	13,5
	De acuerdo	119	40,2	40,2	53,7
	Totalmente de acuerdo	137	46,3	46,3	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 7:** Distribución grafica de la pregunta N° 05. **Fuente:** Elaboración propia

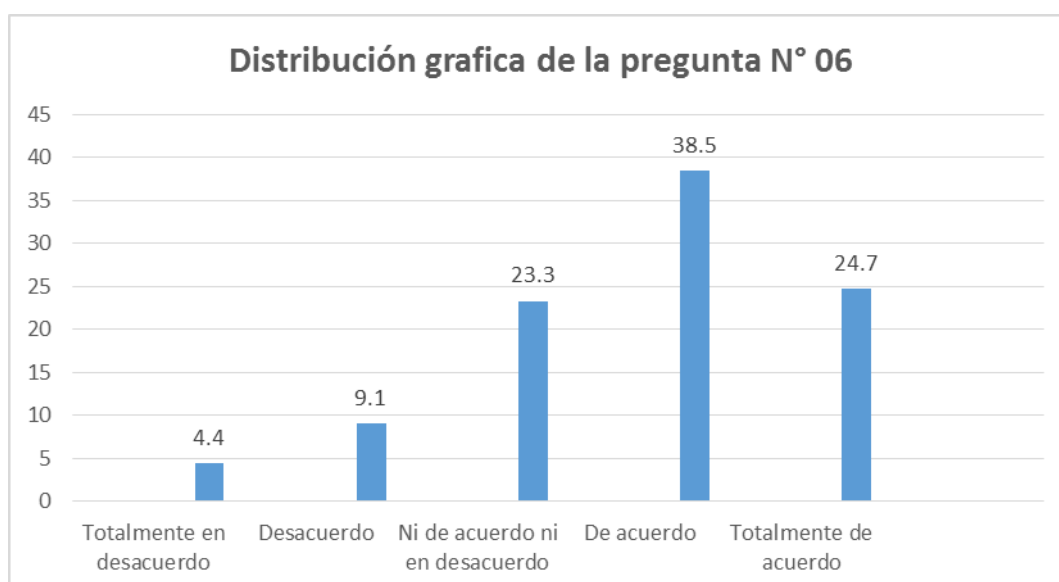
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores el 40.2 % se sienten comprometidos (as) con los éxitos y logros de la ONPE, el 9.8 % no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.4 % muestra su total desacuerdo. Posiblemente, como consecuencia de una falta de política de incentivos y reconocimientos hacia la labor que desempeñan los colaboradores, por lo que son reacios a comprometerse con los éxitos de la institución.

**Tabla 11.** Pregunta N° 06: Considero que soy el responsable en alcanzar mis logros laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	4,4	4,4	4,4
	Desacuerdo	27	9,1	9,1	13,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69	23,3	23,3	36,8
	De acuerdo	114	38,5	38,5	75,3
	Totalmente de acuerdo	73	24,7	24,7	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 8:** Distribución grafica de la pregunta N° 06. **Fuente:** Elaboración propia

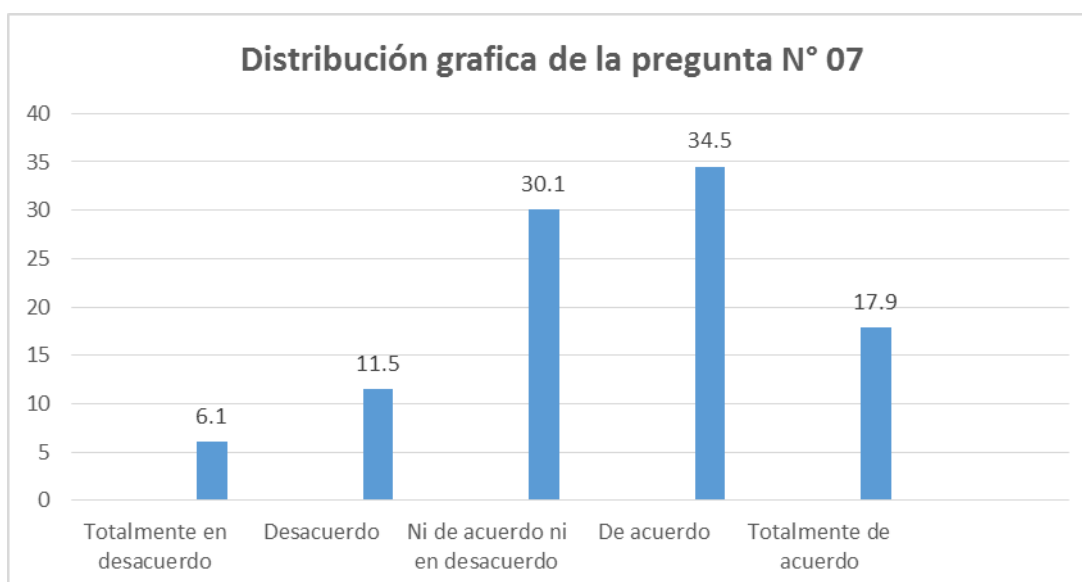
**Interpretación:**

Del 100% de los trabajadores encuestados el 38.5% está de acuerdo en que son los únicos responsables en alcanzar sus logros personales, así mismo el 23.3% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y el 4.4% está totalmente en desacuerdo con que son los únicos responsables en alcanzar sus logros personales. La respuesta negativa de los trabajadores se podría deber a la falta de seguimiento, apoyo y empatía por parte de los superiores a las labores que realizan los trabajadores.

**Tabla 12.** Pregunta N° 07: Las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc.).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	6,1	6,1	6,1
	Desacuerdo	34	11,5	11,5	17,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	30,1	30,1	47,6
	De acuerdo	102	34,5	34,5	82,1
	Totalmente de acuerdo	53	17,9	17,9	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 9:** Distribución grafica de la pregunta N° 07. **Fuente:** Elaboración propia

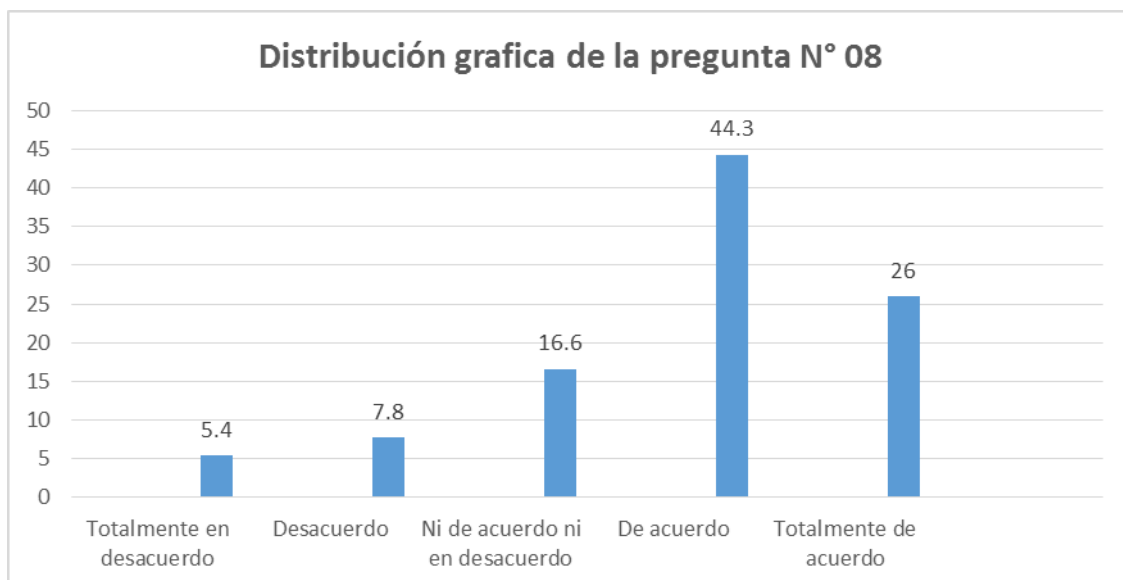
**Interpretación:**

Del 100% de los trabajadores encuestados el 34.5% está de acuerdo en que todos miembros de la institución son tratados con respeto y justicia (independientemente su sexo, condición laboral, orientación sexual, edad, etc.), así mismo el 30.1% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, y el 6.1% está totalmente en desacuerdo con que todos los miembros son tratados con respeto y justicia (independientemente su sexo, condición laboral, orientación sexual, edad, etc.). Posiblemente los trabajadores tienen la percepción que la ONPE, no promueve la política de inclusión social dentro de la institución.

**Tabla 13.** Pregunta N° 08: Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	5,4	5,4	5,4
	Desacuerdo	23	7,8	7,8	13,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	16,6	16,6	29,7
	De acuerdo	131	44,3	44,3	74,0
	Totalmente de acuerdo	77	26,0	26,0	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 10:** Distribución grafica de la pregunta N° 08. *Fuente:* Elaboración propia

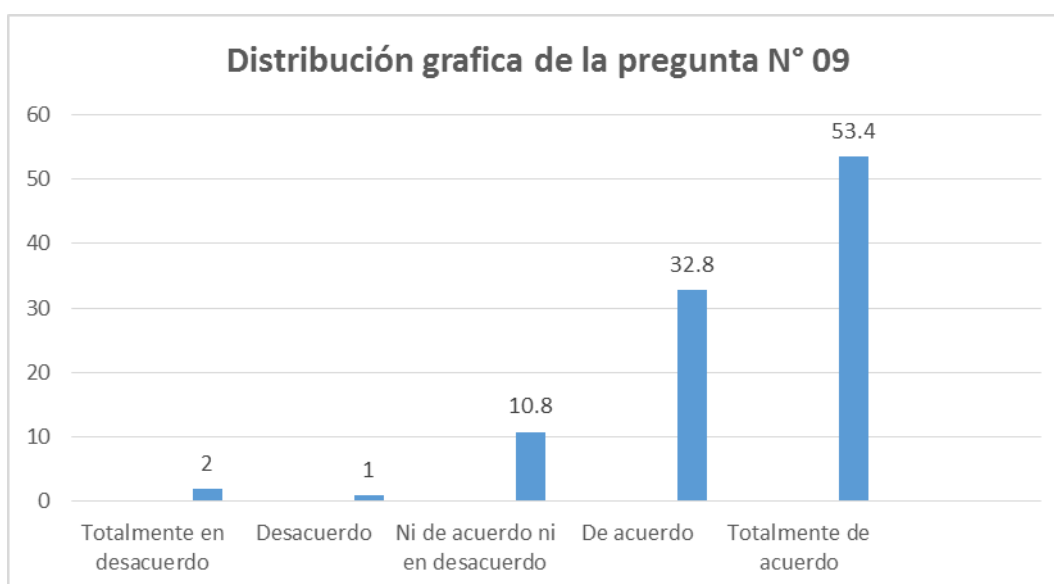
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 26.0 % está totalmente de acuerdo en que reciben capacitaciones para mejorar su desempeño laboral, así mismo el 44.3 % está de acuerdo, el 16.6 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7.8 % manifiesta su desacuerdo y el 5.4% se manifiesta en total desacuerdo en que reciben capacitaciones para mejorar su desempeño laboral. Para mitigar la negatividad, se deberá incrementar las capacitaciones hacia los trabajadores para incrementar su desempeño laboral.

**Tabla 14.** Pregunta N° 09: Tengo claro cuáles son las responsabilidades de mi puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	3	1,0	1,0	3,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	10,8	10,8	13,9
	De acuerdo	97	32,8	32,8	46,6
	Totalmente de acuerdo	158	53,4	53,4	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 11:** Distribución grafica de la pregunta N° 09. **Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

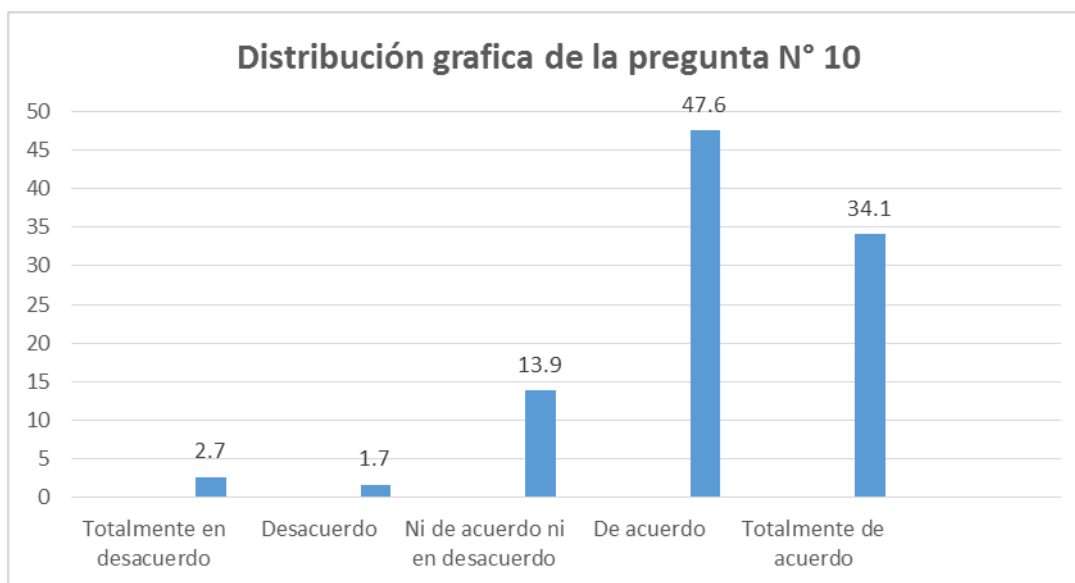
Del 100% de los trabajadores encuestados el 53.4% está totalmente de acuerdo en que tienen claro cuáles son las responsabilidades de su puesto, así mismo el 32.8% está de acuerdo, el 10.8% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 1.0% señala su desacuerdo y el 2.0% se manifiesta totalmente en desacuerdo respecto a que tienen claro cuáles son las responsabilidades de su puesto. Posiblemente esto se deba a la falta de precisión en el Manual de Organización y Funciones de la ONPE, respecto a las labores y/o responsabilidades de los trabajadores con su puesto de trabajo.



**Tabla 15.** Pregunta N° 10: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	5	1,7	1,7	4,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	13,9	13,9	18,2
	De acuerdo	141	47,6	47,6	65,9
	Totalmente de acuerdo	101	34,1	34,1	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 12:** Distribución grafica de la pregunta N° 10. **Fuente:** Elaboración propia

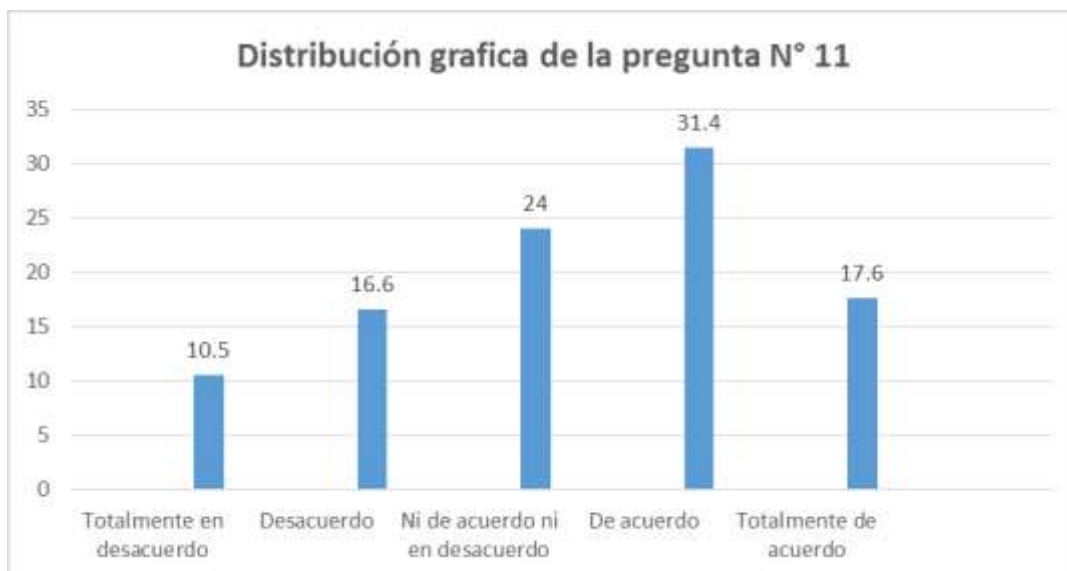
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 34.1 % está totalmente de acuerdo en que se cuenta de un sistema para el control y seguimiento de las actividades, así mismo el 47.6 % está de acuerdo, el 13.9% no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 1.7 % manifiesta su desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta en total desacuerdo en que se cuenta de un sistema para el control y seguimiento de las actividades. La ONPE, cuenta con un sistema de trámite documentario, sin embargo, la carencia de inducción y capacitación, podría generar la sensación de que no existe control y seguimiento de las actividades.

**Tabla 16.** Pregunta N° 11: Considero que, en la ONPE, existe un adecuado trato a todos los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	10,5	10,5	10,5
	Desacuerdo	49	16,6	16,6	27,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	24,0	24,0	51,0
	De acuerdo	93	31,4	31,4	82,4
	Totalmente de acuerdo	52	17,6	17,6	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 13:** Distribución grafica de la pregunta N° 11. *Fuente:* Elaboración propia

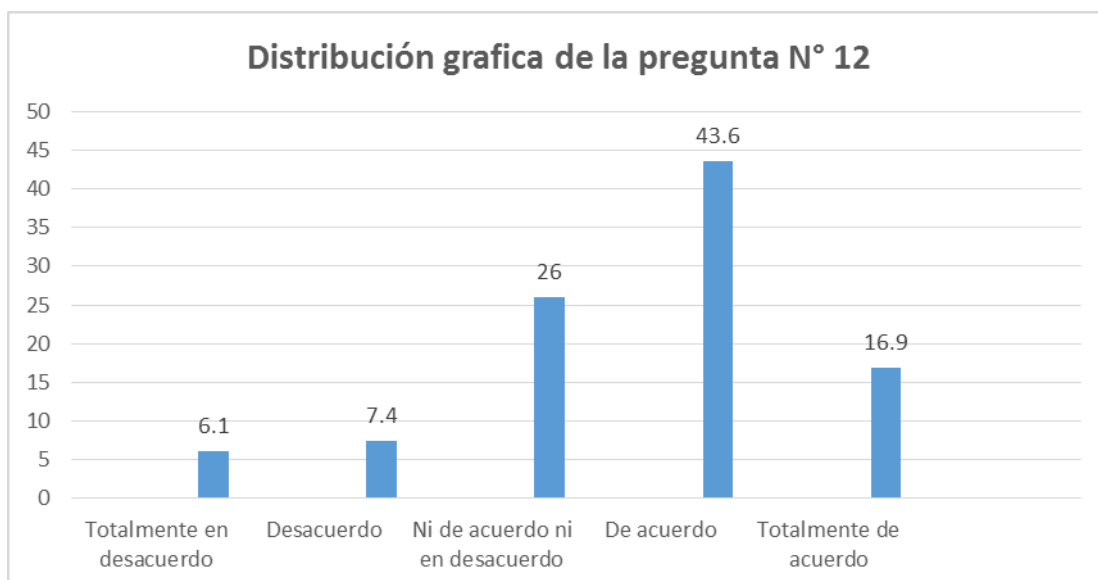
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 17.6 % está totalmente de acuerdo en que en la ONPE existe un adecuado trato a todos los trabajadores, así mismo el 31.4 % está de acuerdo, el 24.0 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 16.6 % se muestra en desacuerdo y el 10.5 % se manifiesta en total desacuerdo en que existe un adecuado trato a todos los trabajadores. Probablemente la falta de políticas de inclusión social, genere que los trabajadores tengan la percepción que no existe un adecuado trato para todos los trabajadores.

**Tabla 17.** Pregunta N° 12: Considero que existen suficientes canales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	6,1	6,1	6,1
	Desacuerdo	22	7,4	7,4	13,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	26,0	26,0	39,5
	De acuerdo	129	43,6	43,6	83,1
	Totalmente de acuerdo	50	16,9	16,9	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 14:** Distribución grafica de la pregunta N° 12. **Fuente:** Elaboración propia

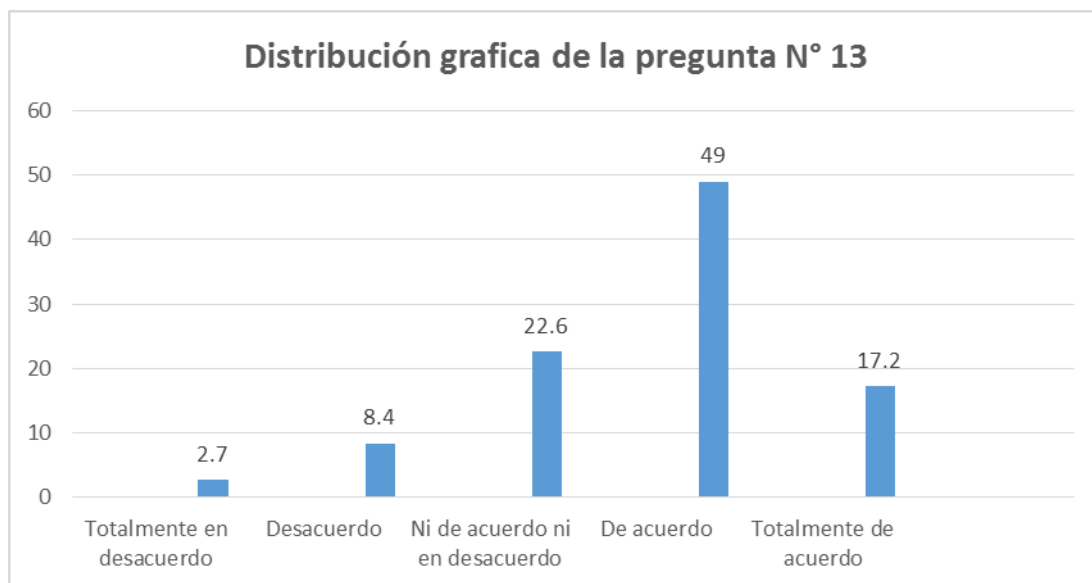
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 16.9 % está totalmente de acuerdo en que en la ONPE existen suficientes canales de comunicación, así mismo el 43.6 % está de acuerdo, el 26.0 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7.4 % señala su desacuerdo y el 6.1% se manifiesta en total desacuerdo en que en la ONPE existen suficientes canales de comunicación. Probablemente, se podría realizar campañas de comunicación interna, con la finalidad de dar a conocer al personal todos los canales de comunicación disponibles en la institución.

**Tabla 18.** Pregunta N° 13: La ONPE fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	25	8,4	8,4	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	22,6	22,6	33,8
	De acuerdo	145	49,0	49,0	82,8
	Totalmente de acuerdo	51	17,2	17,2	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 15:** Distribución grafica de la pregunta N° 13. *Fuente:* Elaboración propia

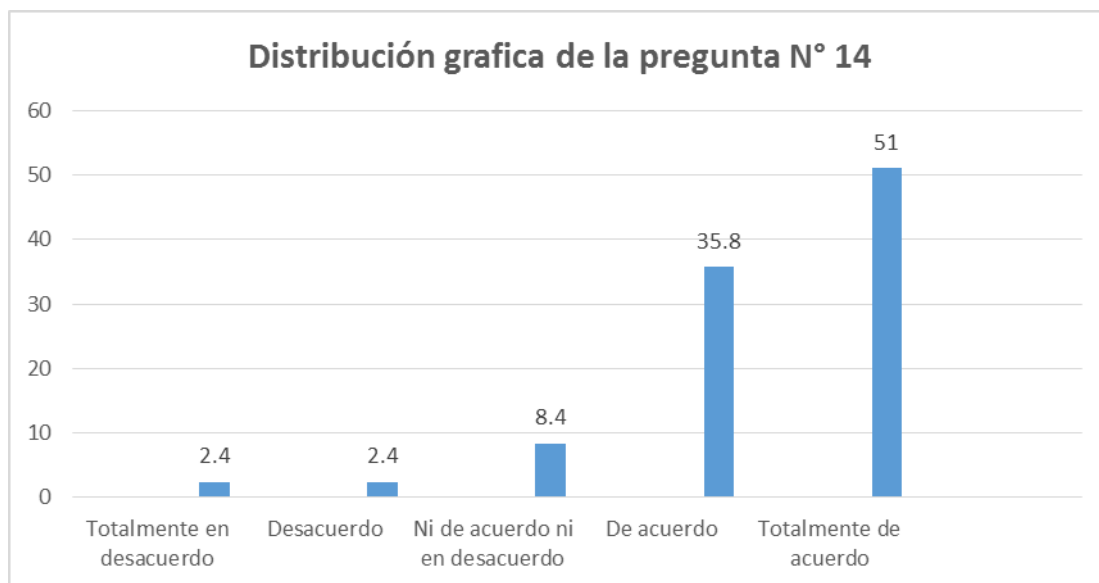
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 17.2 % está totalmente de acuerdo en que la ONPE promueve y fomenta la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano, así mismo el 49.0 % está de acuerdo, el 22.6 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 8.4 % está en desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta en total desacuerdo en que la ONPE promueve y fomenta la comunicación ascendente entre los responsables de cada órgano y el personal.

**Tabla 19.** Pregunta N° 14: Existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	7	2,4	2,4	4,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	8,4	8,4	13,2
	De acuerdo	106	35,8	35,8	49,0
	Totalmente de acuerdo	151	51,0	51,0	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 16:** Distribución grafica de la pregunta N° 14. *Fuente:* Elaboración propia

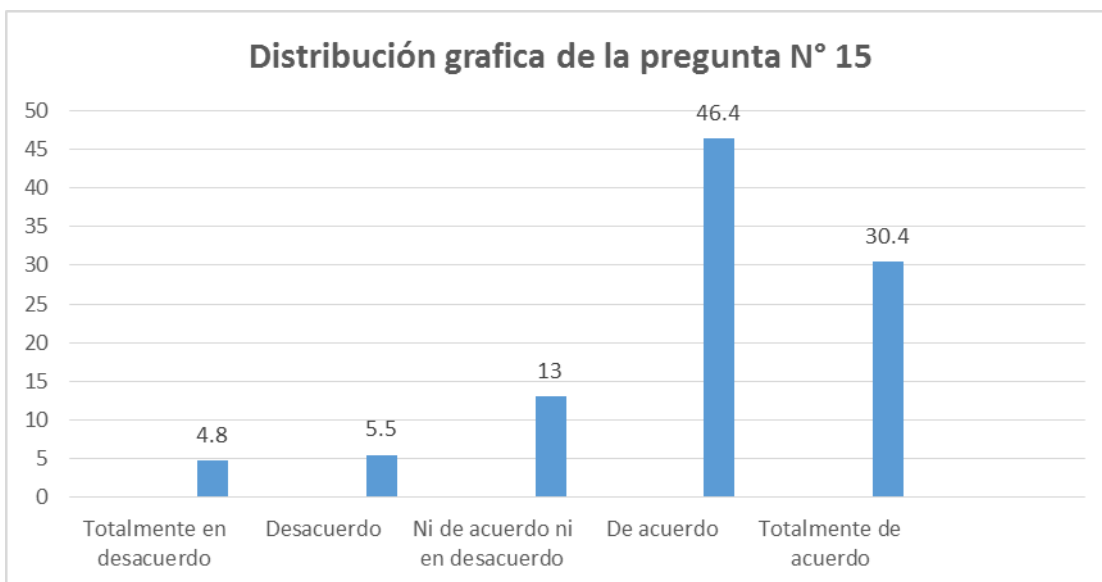
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 51.0 % está totalmente de acuerdo en que hay colaboración entre las diferentes gerencias, oficinas, etc. y el personal. Así mismo el 35.8 % está de acuerdo, el 8.4 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 2.4% señala su desacuerdo, y el 2.4 % se manifiesta en total desacuerdo en que hay colaboración entre las diferentes gerencias, oficinas, etc. y el personal.

**Tabla 20.** Pregunta N° 15: Los compañeros de trabajo cooperan unos con otros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	4,7	4,8	4,8
	Desacuerdo	16	5,4	5,5	10,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	12,8	13,0	23,2
	De acuerdo	136	45,9	46,4	69,6
	Totalmente de acuerdo	89	30,1	30,4	100,0
	Total	293	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		296	100,0		

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 17:** Distribución grafica de la pregunta N° 15. **Fuente:** Elaboración propia

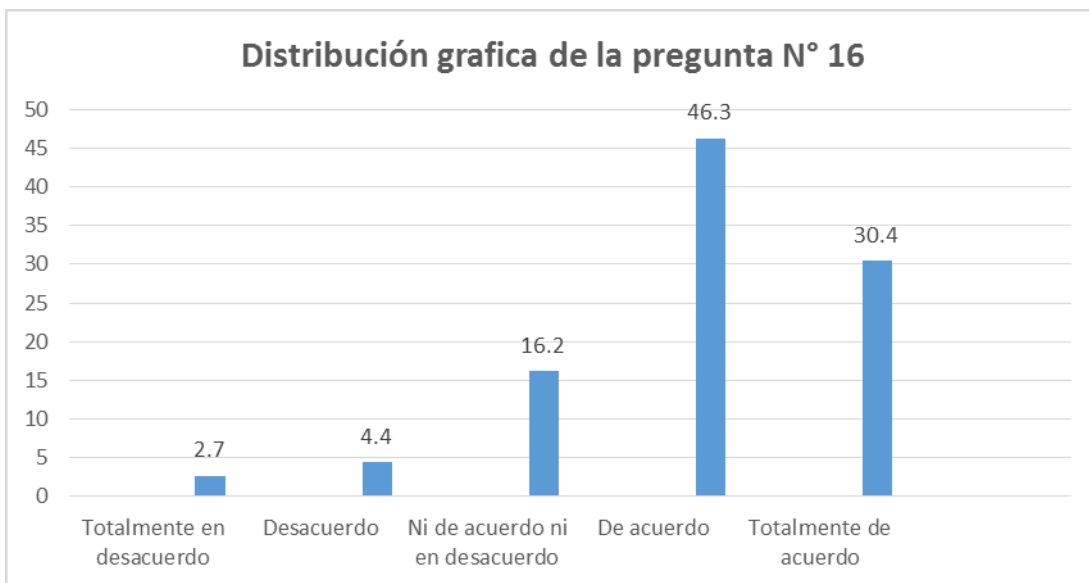
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 30.4 % está totalmente de acuerdo en que los compañeros de trabajo cooperan unos con otros, así mismo el 46.4 % está de acuerdo, el 13.0 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 5.5 % señala su desacuerdo y el 4.8 % se manifiesta totalmente en desacuerdo en que los compañeros de trabajo cooperan unos con otros.

**Tabla 21.** Pregunta N° 16: Considero que tengo oportunidad de tomar decisiones en las tareas de mi responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	13	4,4	4,4	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	16,2	16,2	23,3
	De acuerdo	137	46,3	46,3	69,6
	Totalmente de acuerdo	90	30,4	30,4	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 18:** Distribución grafica de la pregunta N° 16. *Fuente:* Elaboración propia

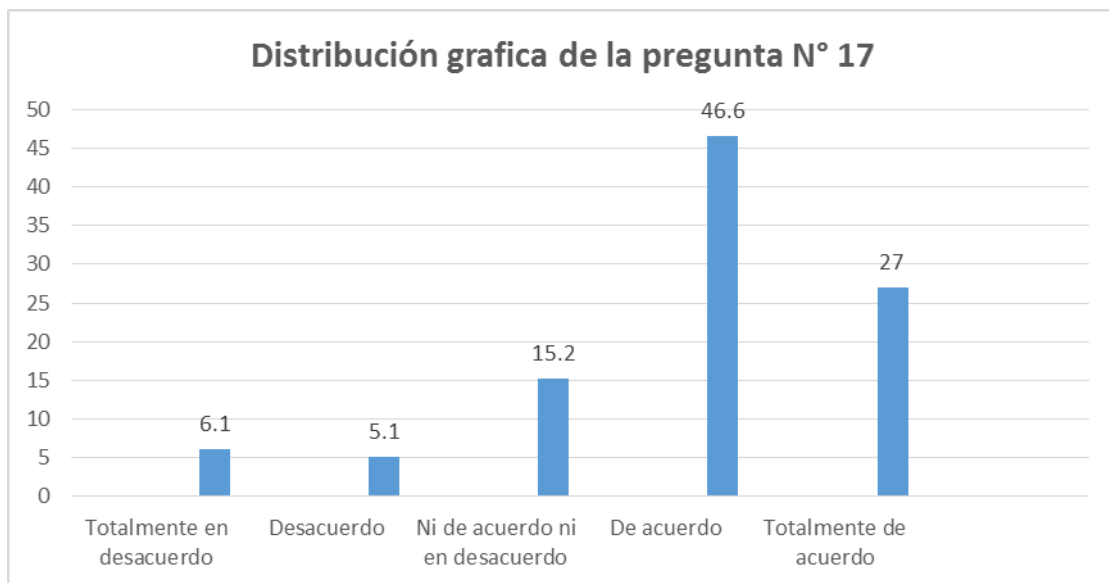
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 30.4 % está totalmente de acuerdo en que consideran que tienen oportunidades de toma de decisiones en las funciones bajo su responsabilidad, así mismo el 46.3 % está de acuerdo, el 16.2 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4.4 % está en desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta totalmente en desacuerdo en que consideran que tienen oportunidades de toma de decisiones en las funciones bajo su responsabilidad.

**Tabla 22.** Pregunta N° 17: Considero que mi remuneración es adecuada en relación con mis funciones y en comparación con otras instituciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	6,1	6,1	6,1
	Desacuerdo	15	5,1	5,1	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	15,2	15,2	26,4
	De acuerdo	138	46,6	46,6	73,0
	Totalmente de acuerdo	80	27,0	27,0	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 19:** Distribución grafica de la pregunta N° 17. **Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

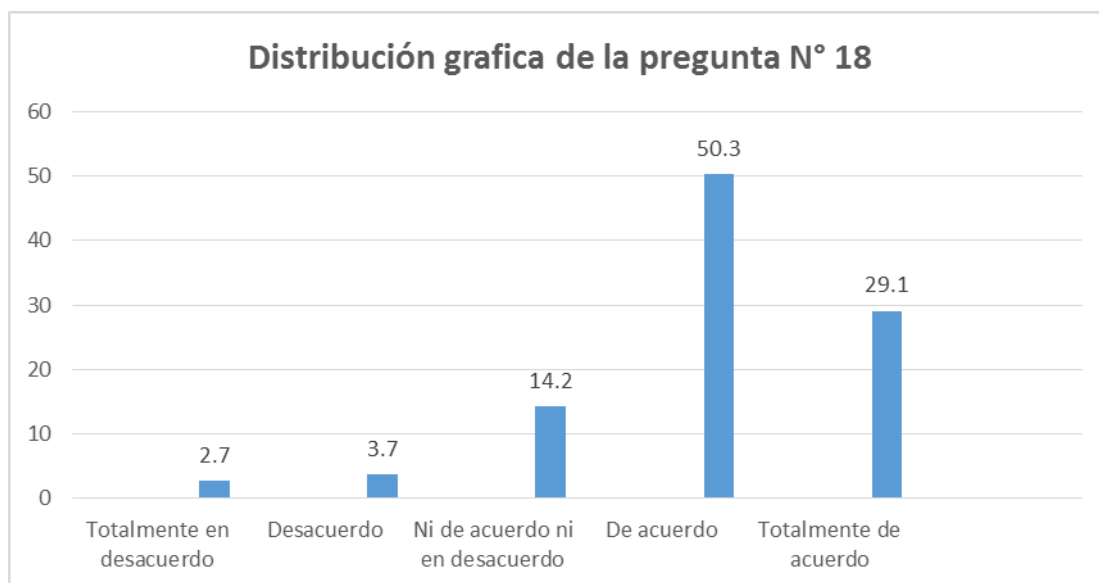
Del 100 % de los trabajadores encuestados el 27.0 % está totalmente de acuerdo en que consideran que su remuneración es adecuada en relación con sus funciones y en comparación con otras instituciones, así mismo el 46.6 % está de acuerdo, el 15.2 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 5.1 % señala su desacuerdo y el 6.1 % se manifiesta en total desacuerdo en que su remuneración es adecuada en relación con sus funciones y en comparación con otras instituciones.



**Tabla 23.** Pregunta N° 18: Se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de mis funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	11	3,7	3,7	6,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	14,2	14,2	20,6
	De acuerdo	149	50,3	50,3	70,9
	Totalmente de acuerdo	86	29,1	29,1	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 20:** Distribución grafica de la pregunta N° 18. *Fuente:* Elaboración propia

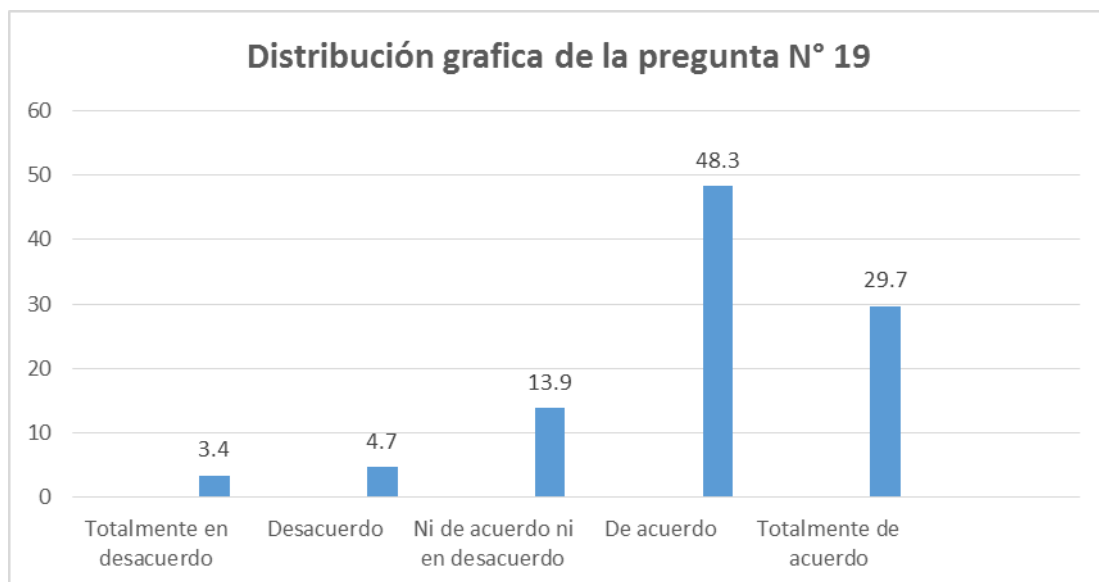
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 29.1 % está totalmente de acuerdo en que se cuenta con la tecnología indispensable para el correcto desarrollo de sus tareas, así mismo el 50.3 % está de acuerdo, el 14.2 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 3.7 % señala su desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta totalmente en desacuerdo en que se cuenta con la tecnología indispensable para el correcto desarrollo de sus tareas.

**Tabla 24.** Pregunta N° 19: La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores y me brinda comodidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	3,4	3,4	3,4
	Desacuerdo	14	4,7	4,7	8,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	13,9	13,9	22,0
	De acuerdo	143	48,3	48,3	70,3
	Totalmente de acuerdo	88	29,7	29,7	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 21:** Distribución grafica de la pregunta N° 19. **Fuente:** Elaboración propia

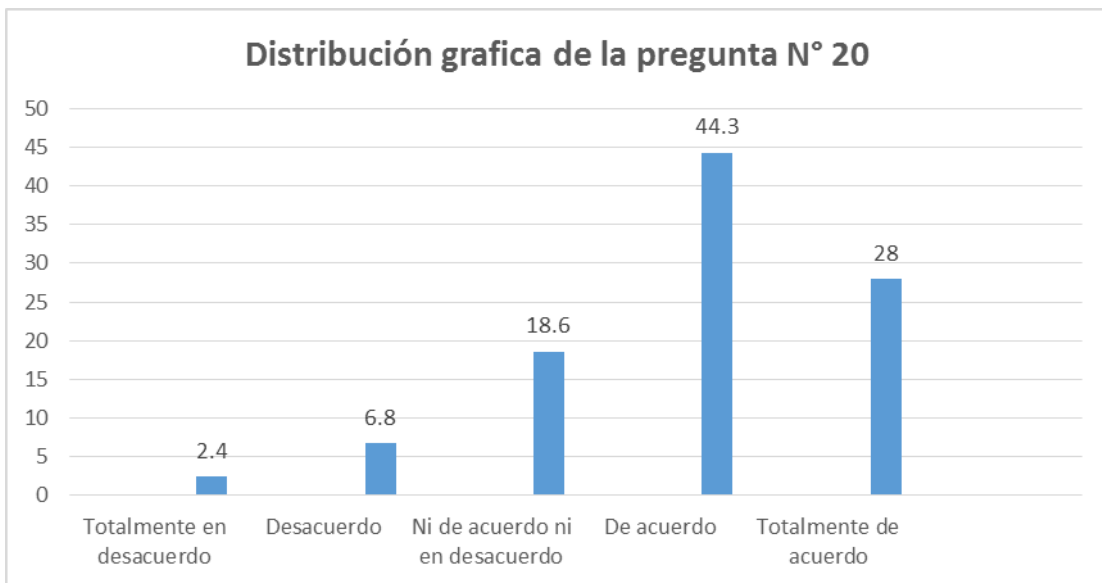
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 29.7 % está totalmente de acuerdo en que la asignación física del lugar de trabajo provee la correcta realización de sus tareas y les genera bienestar, así mismo el 48.3 % está de acuerdo, el 13.9 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4.7 % manifiesta su desacuerdo y el 3.4 % se manifiesta en total desacuerdo en que la asignación física del lugar de trabajo provee la correcta realización de sus tareas y les genera bienestar.

**Tabla 25.** Pregunta N° 20: Considero que realizo actividades extras a mis funciones, demandándome con ello, más tiempo laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	20	6,8	6,8	9,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	18,6	18,6	27,7
	De acuerdo	131	44,3	44,3	72,0
	Totalmente de acuerdo	83	28,0	28,0	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 22:** Distribución grafica de la pregunta N° 20. **Fuente:** Elaboración propia

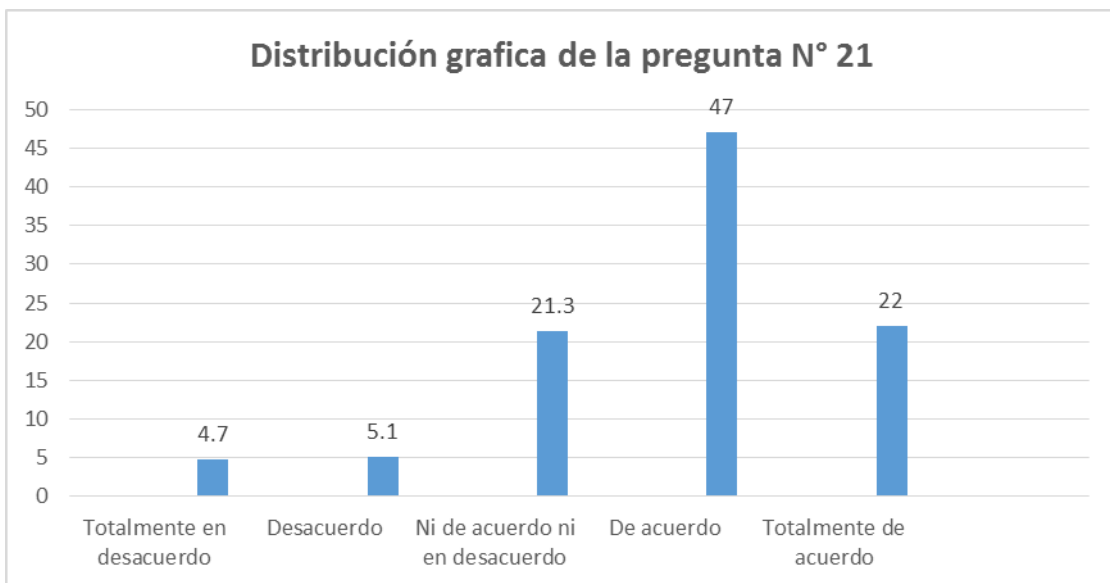
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 28.0 % está totalmente de acuerdo en que consideran que realizan actividades extras a sus funciones, demandándoles con ello, más tiempo laboral, así mismo el 44.3 % está de acuerdo, el 18.6 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 6.8 % manifiesta su desacuerdo, y el 2.4 % se manifiesta en total desacuerdo en que consideran que realizan actividades extras a sus funciones, demandándoles con ello, más tiempo laboral.

**Tabla 26.** Pregunta N° 21: Considero que la ONPE reconoce mi esfuerzo, si realizo trabajo extra en funciones y/o tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	4,7	4,7	4,7
	Desacuerdo	15	5,1	5,1	9,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	21,3	21,3	31,1
	De acuerdo	139	47,0	47,0	78,0
	Totalmente de acuerdo	65	22,0	22,0	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 23:** Distribución grafica de la pregunta N° 21. **Fuente:** Elaboración propia.

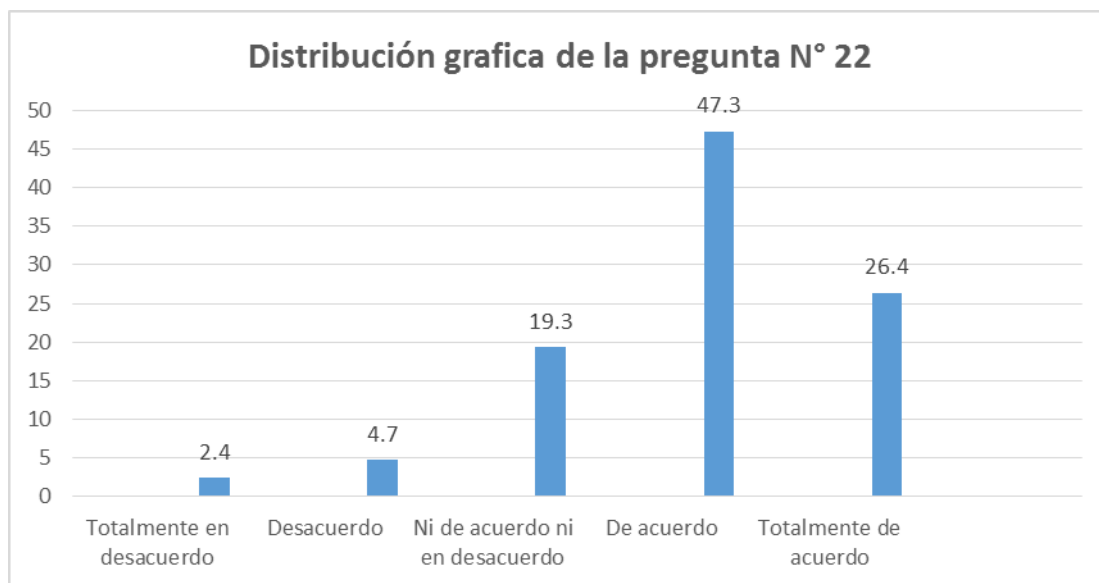
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 22.0 % está totalmente de acuerdo en que la institución reconoce su esfuerzo, si realiza labores adicionales en tiempo o funciones, así mismo el 47.0 % está de acuerdo, el 21.3 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 5.1 % señala su desacuerdo y el 4.7 % se manifiesta totalmente en desacuerdo en que la ONPE reconoce su esfuerzo, si realiza labores extra en tiempo o funciones.

**Tabla 27.** Pregunta N° 22: Considero que las funciones que realizo, son tan valiosas como cualquier otra.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,4	2,4	2,4
	Desacuerdo	14	4,7	4,7	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	57	19,3	19,3	26,4
	De acuerdo	140	47,3	47,3	73,6
	Totalmente de acuerdo	78	26,4	26,4	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 24:** Distribución grafica de la pregunta N° 22. *Fuente:* Elaboración propia.

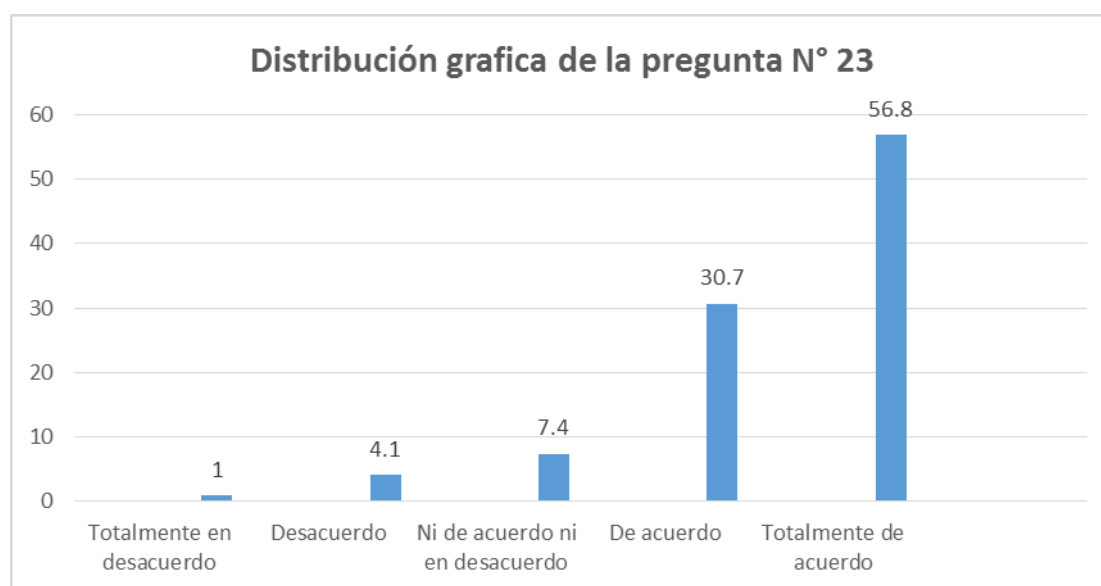
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 26.4 % está en total acuerdo en que las tareas que desempeñan, son tan valiosas como cualquier otra, así mismo el 47.3 % está de acuerdo, el 19.3 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4.7 % señala su desacuerdo y el 2.4 % se manifiesta en total desacuerdo en que las tareas que desempeñan, son tan valiosas como cualquier otra.

**Tabla 28.** Pregunta N° 23: Siento que contribuyo al logro de objetivos de la ONPE con la labor que realizo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	1,0	1,0	1,0
	Desacuerdo	12	4,1	4,1	5,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	7,4	7,4	12,5
	De acuerdo	91	30,7	30,7	43,2
	Totalmente de acuerdo	168	56,8	56,8	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 25:** Distribución grafica de la pregunta N° 23. *Fuente:* Elaboración propia.

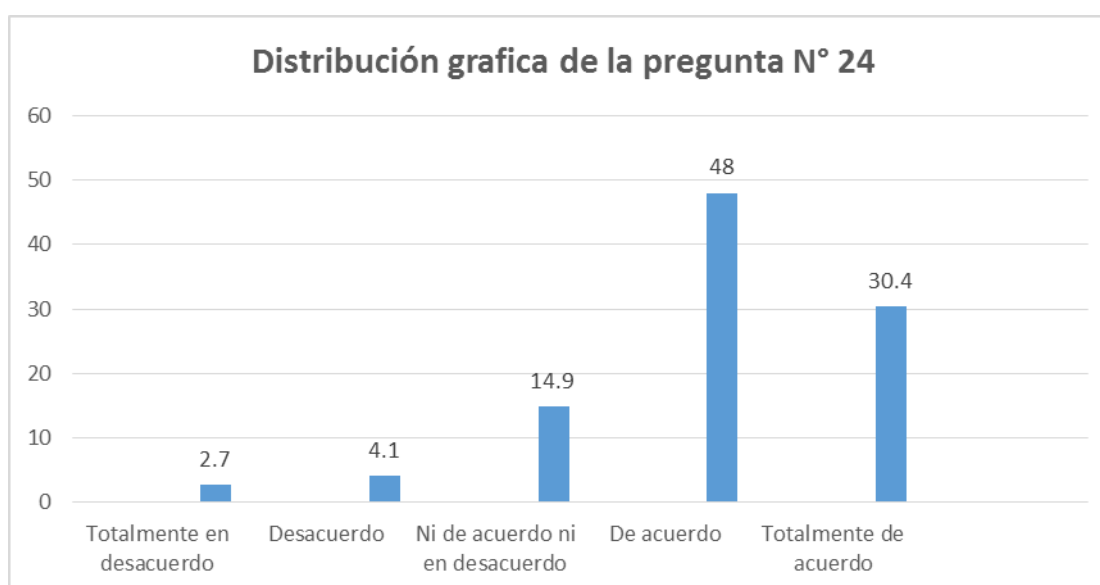
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 26.8 % está totalmente de acuerdo en que sienten que contribuyen al logro de las metas de la ONPE con la gestión que realizan, así mismo el 30.7 % está de acuerdo, el 7.4 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4.1 % señala su desacuerdo y el 1.0 % se manifiesta totalmente en desacuerdo en que sienten que contribuyen al logro de las metas de la ONPE con la gestión que realizan.

**Tabla 29.** Pregunta N° 24: Me siento realizado profesionalmente con mis funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	12	4,1	4,1	6,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	14,9	14,9	21,6
	De acuerdo	142	48,0	48,0	69,6
	Totalmente de acuerdo	90	30,4	30,4	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 26:** Distribución grafica de la pregunta N° 24. **Fuente:** Elaboración propia.

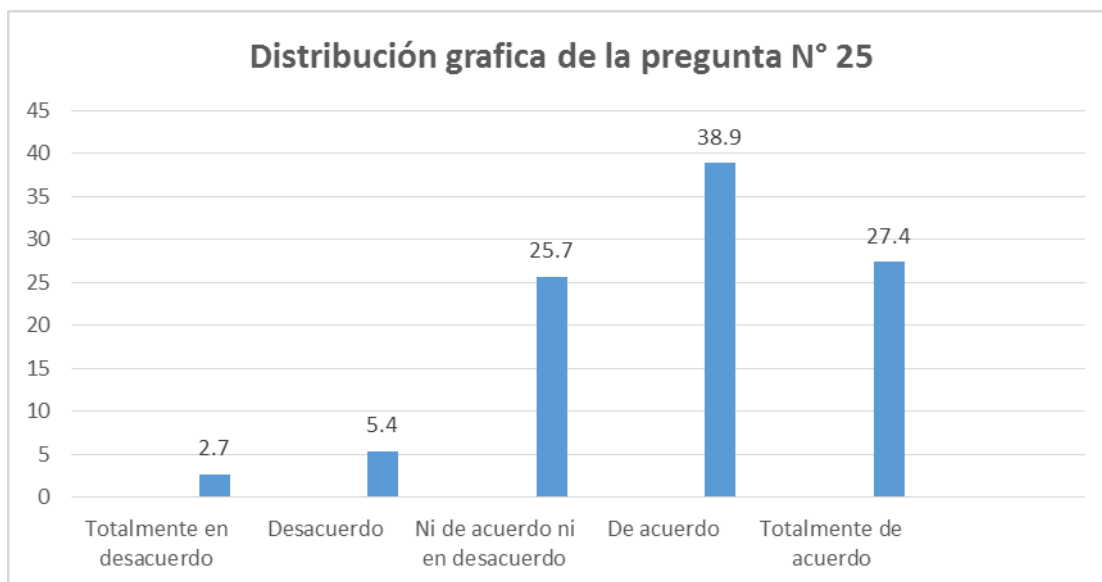
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 30.4 % está totalmente de acuerdo con que se sienten realizados profesionalmente con sus funciones, así mismo el 48.0 % está de acuerdo, el 14.9 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4.1 % señala su desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta en total desacuerdo con que se sienten realizados profesionalmente con sus funciones.

**Tabla 30.** Pregunta N° 25: Considero que mi jefe directo es empático y me brinda retroalimentación oportuna y útil sobre mi desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	16	5,4	5,4	8,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	25,7	25,7	33,8
	De acuerdo	115	38,9	38,9	72,6
	Totalmente de acuerdo	81	27,4	27,4	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 27:** Distribución grafica de la pregunta N° 25. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

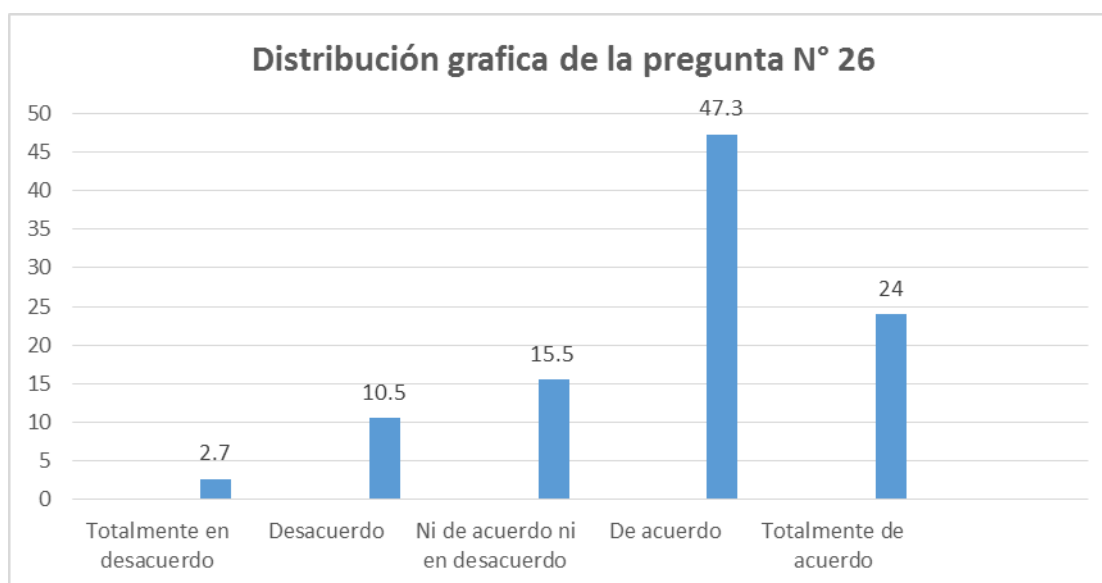
Del 100 % de los trabajadores encuestados el 27.4 % está totalmente de acuerdo con que su jefe inmediato es empático y le ofrece feedback útil y oportunamente sobre su rendimiento laboral, así mismo el 38.9 % está de acuerdo, el 25.7 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 5.4 % se muestra en desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta en desacuerdo total con que su jefe inmediato es empático y le ofrece feedback útil y oportunamente sobre su rendimiento laboral.



**Tabla 31.** Pregunta N° 26: Considero que mi jefe tiene predisposición a ayudarme en el cumplimiento de mis funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,7	2,7	2,7
	Desacuerdo	31	10,5	10,5	13,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	15,5	15,5	28,7
	De acuerdo	140	47,3	47,3	76,0
	Totalmente de acuerdo	71	24,0	24,0	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 28:** Distribución grafica de la pregunta N° 26. **Fuente:** Elaboración propia.

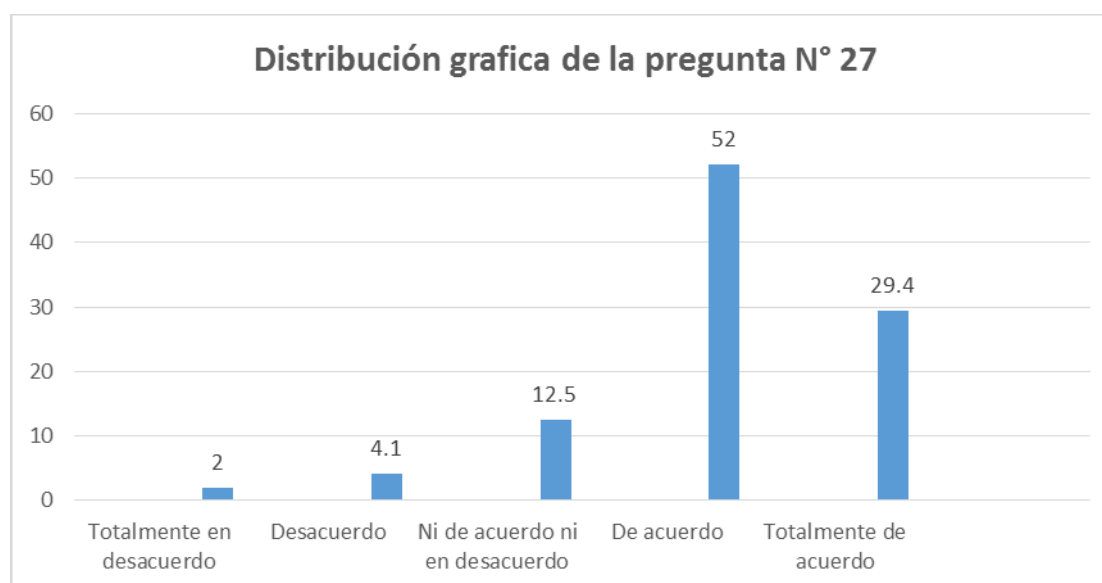
**Interpretación:**

Del 100 % de los trabajadores encuestados el 24.0 % está totalmente de acuerdo con que su jefe muestra predisposición a ayudarlos con el desarrollo de sus tareas, así mismo el 47.3 % está de acuerdo, el 15.5 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 10.5 % está en desacuerdo y el 2.7 % se manifiesta en total desacuerdo con que su jefe muestra predisposición a ayudarlos con el desarrollo de sus tareas.

**Tabla 32.** Pregunta N° 27: Mi jefe valora el esfuerzo que realizo en el cumplimiento de mis funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2,0	2,0	2,0
	Desacuerdo	12	4,1	4,1	6,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	12,5	12,5	18,6
	De acuerdo	154	52,0	52,0	70,6
	Totalmente de acuerdo	87	29,4	29,4	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 29:** Distribución grafica de la pregunta N° 27. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

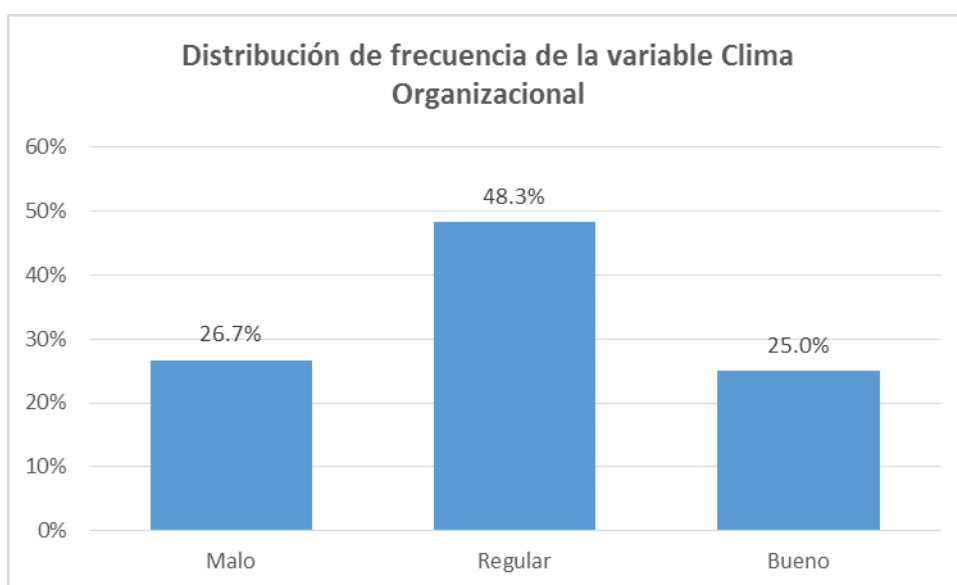
Del 100 % de los trabajadores encuestados el 29.4 % está totalmente de acuerdo con que su jefe aprecia la labor que realiza en el cumplimiento de sus tareas, así mismo el 52.0 % está de acuerdo, el 12.5 % no está ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 4.1 % señala su desacuerdo y el 2.0 % se manifiesta en total desacuerdo con que su jefe aprecia la labor que realiza en el cumplimiento de sus tareas.

Seguidamente, se evidencia los resultados estadísticos logrados de la distribución de la frecuencia de las variables satisfacción laboral y clima organizacional.

**Tabla 33:** Distribución de frecuencia de la variable Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	79	26.7
Regular	143	48.3
Bueno	74	25.0
Total	296	100.0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 30:** Distribución de frecuencia de la variable clima organizacional. **Fuente:** Elaboración propia.

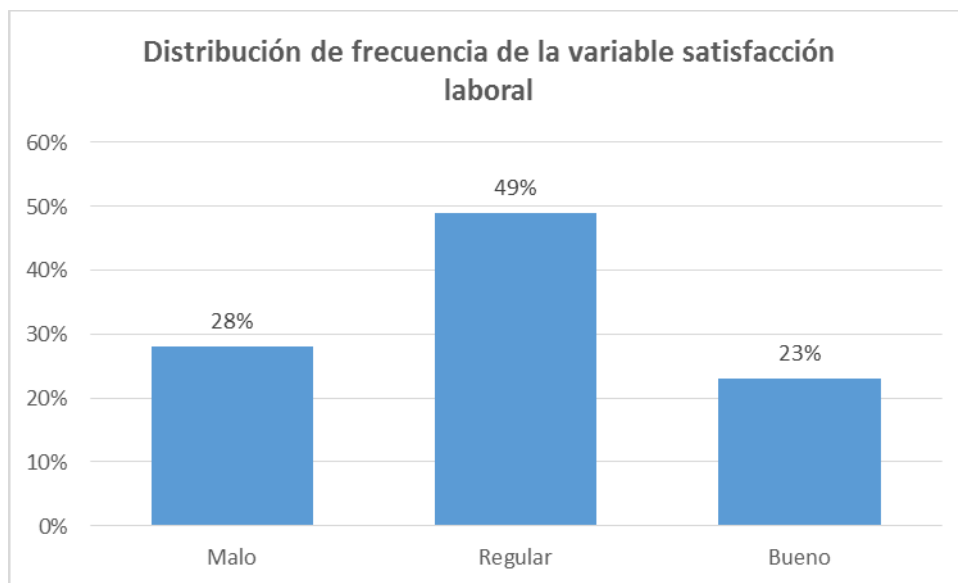
**Interpretación:**

La tabla N° 35 y la figura N° 30, nos permite visualizar que, del total de la muestra, el 26.7% (79) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que el clima organizacional es malo, así mismo para el 48.3% (143) es regular y para el 25% (74) el nivel de clima organizacional es bueno.

**Tabla 34:** Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	83	28.0
Medio	145	49.0
Alto	68	23.0
Total	296	100.0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 31:** Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

La tabla N° 36 y figura N° 31, nos permite visualizar que, del total de la muestra, el 28% (83) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que la satisfacción laboral es bajo, así mismo para el 49% (145) es medio y para el 23% (68) la satisfacción laboral tiene un nivel de satisfacción alto.

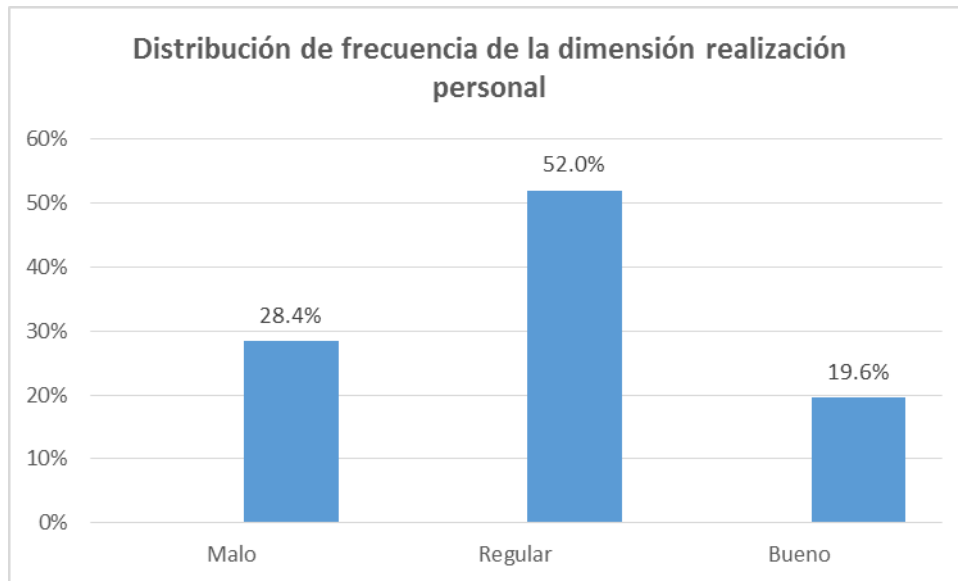
Seguidamente, se muestra los resultados estadísticos obtenidos de las dimensiones de las variables de estudio: satisfacción laboral y clima organizacional.

**Dimensión 1: Realización Personal**

**Tabla 35:** Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	84	28.4
Regular	154	52.0
Bueno	58	19.6
Total	296	100.0

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 32:** Distribución de frecuencia de la dimensión realización personal. *Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:**

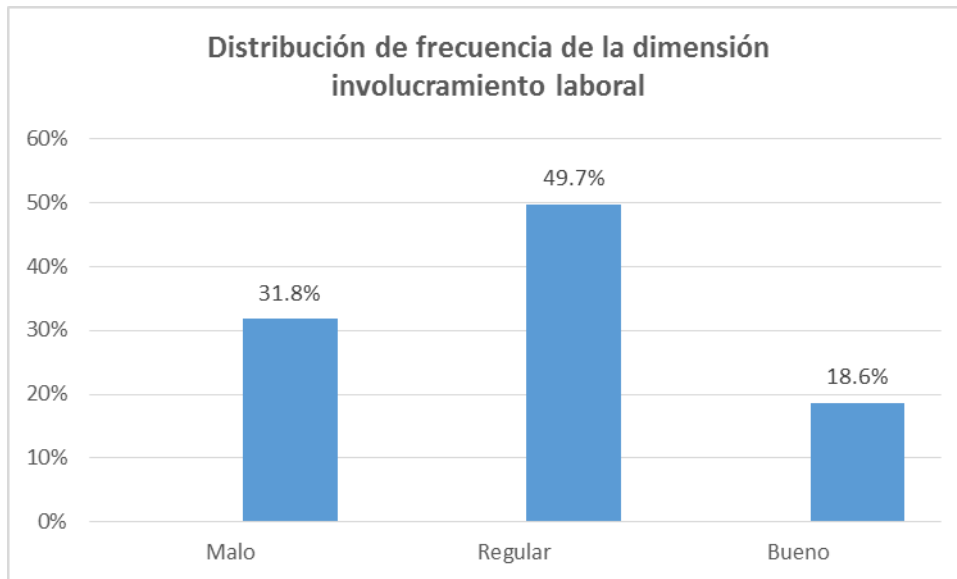
La tabla N° 37 y figura N° 32, permite visualizar que, del total de la muestra, el 28.4 % (84) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que dimensión realización personal es malo, así mismo para el 52% (154) es regular y para el 19.6% (58) el nivel de la dimensión realización personal es bueno.

**Dimensión 2: Involucramiento Laboral**

**Tabla 36:** Distribución de frecuencia de la dimensión involucramiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	94	31.8
Regular	147	49.7
Bueno	55	18.6
Total	296	100.0

*Fuente:* Elaboración propia



**Figura 33:** Distribución de frecuencia de la dimensión involucramiento laboral. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

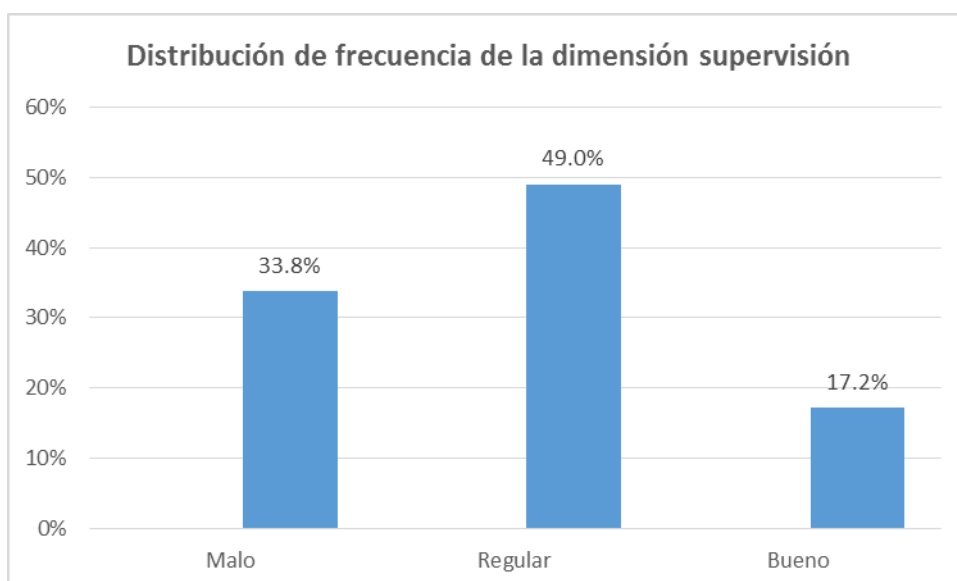
La tabla N° 38 y figura N° 33, permite visualizar que, del total de la muestra, el 31.8% (94) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que dimensión involucramiento laboral es malo, así mismo para el 49.7% (147) es regular y para el 18.6% (55) el nivel de la dimensión involucramiento laboral es bueno.

**Dimensión 3: Supervisión**

**Tabla 37:** Distribución de frecuencia de la dimensión supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	100	33.8
Regular	145	49.0
Bueno	51	17.2
Total	296	100.0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 34:** Distribución de frecuencia de la dimensión supervisión. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

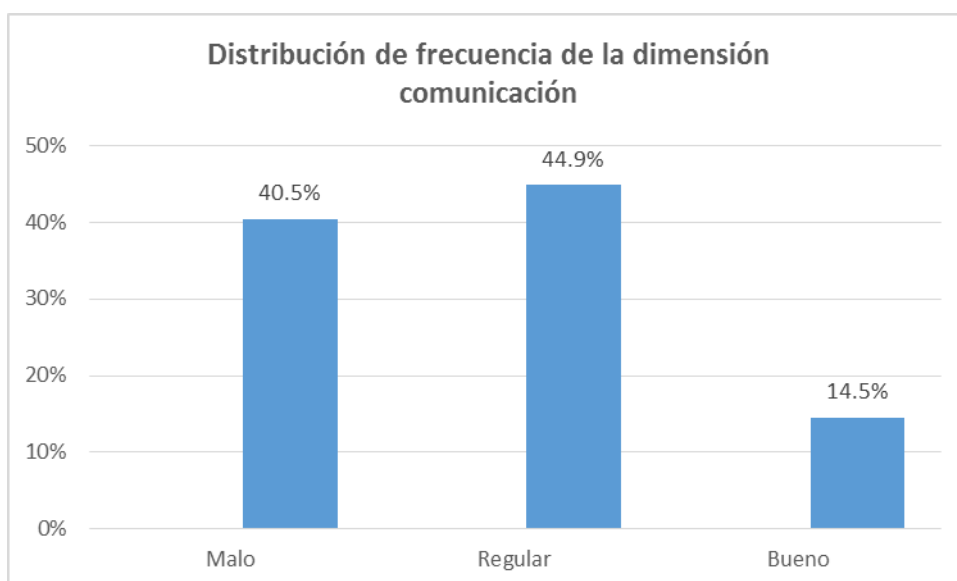
La tabla N° 39 y figura N° 34, permite visualizar que, del total de la muestra, el 33.8% (100) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que dimensión supervisión es malo, así mismo para el 49% (145) es regular y para el 17.2% (51) el nivel de la dimensión supervisión es bueno.

**Dimensión 4: Comunicación**

**Tabla 38:** Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	120	40.5
Regular	133	44.9
Bueno	43	14.5
Total	296	100.0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 35:** Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

La tabla N° 40 y figura N° 35, permite visualizar que, del total de la muestra, el 40.5% (120) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que dimensión comunicación es malo, así mismo para el 44.9% (133) es regular y para el 14.5% (43) el nivel de la dimensión comunicación es bueno.

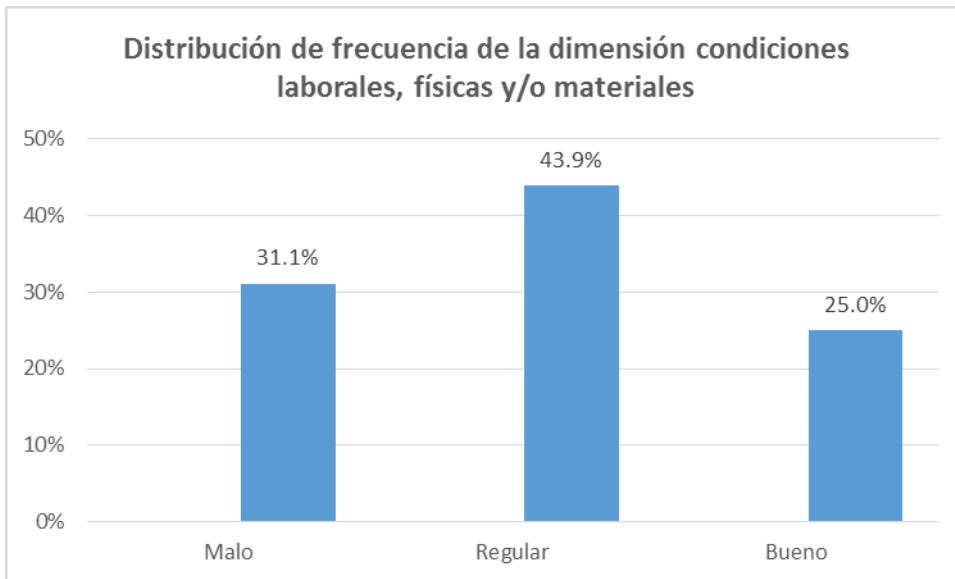
**Dimensión 5: Condiciones Laborales, Físicas y/o Materiales**

**Tabla 39:** Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones laborales, físicas y/o materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	92	31.1
Regular	130	43.9
Bueno	74	25.0
Total	296	100.0

**Fuente:** Elaboración propia





**Figura 36:** Distribución de frecuencia de la dimensión condición laboral. **Fuente:** Elaboración propia.

**Interpretación:**

La tabla N° 41 y figura N° 36, permite visualizar que, del total de la muestra, el 31.1% (92) de los colaboradores de la ONPE manifiesta que dimensión condición laboral es malo, así mismo para el 43.9% (130) es regular y para el 25% (74) el nivel de la dimensión condición laboral es bueno.

**4.2. TABLAS CRUZADAS**

**Tabla 42:** Tabla cruzada Clima Organizacional \* Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	57	19	3	79
		% del total	19,3%	6,4%	1,0%	26,7%
	Regular	Recuento	22	106	15	143
		% del total	7,4%	35,8%	5,1%	48,3%
	Bueno	Recuento	4	20	50	74
		% del total	1,4%	6,8%	16,9%	25,0%
Total		Recuento	83	145	68	296
		% del total	28,0%	49,0%	23,0%	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla N° 42, permite visualizar que, cuando el personal percibe que la satisfacción laboral es baja (19.3%) el ambiente laboral también es bajo, y cuando la satisfacción laboral es medio (35.8%) el ambiente laboral es regular. Asimismo el 16.9% indica que cuando la satisfacción laboral es alta, el clima organizacional es bueno.

**Tabla 43:** Tabla cruzada Clima Organizacional \* Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Realización personal	Malo	Recuento	48	22	14	84
		% del total	16,2%	7,4%	4,7%	28,4%
	Regular	Recuento	31	104	19	154
		% del total	10,5%	35,1%	6,4%	52,0%
	Bueno	Recuento	4	19	35	58
		% del total	1,4%	6,4%	11,8%	19,6%
Total	Recuento	83	145	68	296	
	% del total	28,0%	49,0%	23,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

La tabla N° 43, permite visualizar que, los encuestados perciben que cuando la satisfacción laboral es bajo (16.2%) la realización personal es mala, así mismo cuando la satisfacción laboral es medio (35.1%) la realización personal es regular. Asimismo para el 11.8% indica que cuando la realización personal es buena la satisfacción laboral es alta.

**Tabla 40:** Tabla cruzada involucramiento laboral y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Involucramiento laboral	Malo	Recuento	52	33	9	94
		% del total	17,6%	11,1%	3,0%	31,8%
	Regular	Recuento	26	101	20	147
		% del total	8,8%	34,1%	6,8%	49,7%
	Bueno	Recuento	5	11	39	55
		% del total	1,7%	3,7%	13,2%	18,6%
Total	Recuento	83	145	68	296	
	% del total	28,0%	49,0%	23,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Interpretación:**

La tabla N° 44, permite visualizar que, cuando la satisfacción laboral es bajo (17.6%), el Involucramiento laboral es malo, así mismo cuando la satisfacción laboral es medio (34.1%) el Involucramiento laboral es regular, y el 13.2% señala que, cuando la satisfacción laboral es alto, el Involucramiento laboral es bueno.

**Tabla 41:** Tabla cruzada Supervisión y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Supervisión	Malo	Recuento	59	38	3	100
		% del total	19,9%	12,8%	1,0%	33,8%
	Regular	Recuento	22	96	27	145
		% del total	7,4%	32,4%	9,1%	49,0%
	Bueno	Recuento	2	11	38	51
		% del total	0,7%	3,7%	12,8%	17,2%
Total	Recuento		83	145	68	296
	% del total		28,0%	49,0%	23,0%	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación:

La tabla N° 45 permite visualizar que, cuando la satisfacción laboral es bajo (19.9%) la supervisión es mala, así mismo cuando la satisfacción laboral es medio (34.1%) la supervisión es regular, y el 12.8% indica que, cuando la supervisión es buena la satisfacción laboral es alto.

**Tabla 42:** Tabla cruzada comunicación y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación	Malo	Recuento	69	40	11	120
		% del total	23,3%	13,5%	3,7%	40,5%
	Regular	Recuento	13	95	25	133
		% del total	4,4%	32,1%	8,4%	44,9%
	Bueno	Recuento	1	10	32	43
		% del total	0,3%	3,4%	10,8%	14,5%
Total	Recuento		83	145	68	296
	% del total		28,0%	49,0%	23,0%	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla N° 46 permite visualizar que, cuando la comunicación es mala la satisfacción laboral es bajo (23.3%), así mismo cuando la comunicación es regular, la satisfacción laboral es medio (32.1%) y el 10.8% señala que, cuando la comunicación es buena, la satisfacción laboral es alto.

**Tabla 43:** Tabla cruzada condiciones laborales y Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Condiciones laborales	Malo	Recuento	56	33	3	92
		% del total	18,9%	11,1%	1,0%	31,1%
	Regular	Recuento	27	88	15	130
		% del total	9,1%	29,7%	5,1%	43,9%
	Bueno	Recuento	0	24	50	74
		% del total	0,0%	8,1%	16,9%	25,0%
Total	Recuento	83	145	68	296	
	% del total	28,0%	49,0%	23,0%	100,0%	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla N° 47 permite visualizar que, cuando la satisfacción laboral es bajo (18.9%) las condiciones laborales son malos, así mismo cuando la satisfacción laboral es medio (29.7%) las condiciones laborales son regulares, y el 16.9% señala que, cuando la condición laboral es buena, la satisfacción laboral es alta.

**4.3. PRUEBA DE NORMALIDAD**

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Decisión: Si  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si  $p > 0,05$ , entonces se acepta la  $H_0$

**Tabla 44:** Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov

	Kolgomorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.242	296	0.000
Satisfacción Laboral	0.248	296	0.000
Realización personal	0.267	296	0.000
Involucramiento laboral	0.257	296	0.000
Supervisión	0.256	296	0.000
Comunicación	0.261	296	0.000
Condiciones laborales	0.222	296	0.000

*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación:

La tabla N° 48 se visualiza la prueba de normalidad, los valores de sig = 0.000 < 0.05, se logró evidenciar que las dimensiones y las variables de estudio no presentan una distribución normal, por lo tanto, para desarrollar la prueba de hipótesis se recurrirá el estadígrafo correlación de Pearson, para establecer la correlación entre las variables del estudio.

**Tabla 45:** Valores de Rho de Spearman

Coficiente	Interpretación
De 0 a 0,20	correlación positiva prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	correlación positiva baja
De 0,41 a 0,70	Correlación positiva moderada.
De 0,71 a 0,90	correlación positiva alta
De 0.91 a 1,00	correlación positiva muy alta
De 0 a -0,20	correlación negativa prácticamente nula
De -0,21 a 0,40	correlación negativa baja
De -0,41 a -0,70	correlación negativa moderada
De -0,71 a -0,90	correlación negativa alta
De -0,91 a 1,00	correlación negativa muy alta

*Fuente:* Bisquerra (2009)

#### 4.4. COMPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

Ho: No se encuentra vinculación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Ha: Se evidencia la existencia de una vinculación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

**Tabla 46:** Correlación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

*Correlaciones*

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

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

**Fuente:** Elaboración propia

#### Interpretación:

La Tabla N° 50, se puede visualizar un coeficiente de correlación de 0.658, entre la dimensión satisfacción laboral y clima organizacional que indica que es alta, además los resultados estadísticos son significativos siendo el valor de  $p=0,000 < 0.05$ , con ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, la correlación es positiva moderada (según Bisquerra, 2009. Es decir, existe vinculación directa entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional del personal de la ONPE en el año 2020.

#### 4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

##### Comprobación: hipótesis específica 1

Ho: No se encuentra vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión realización personal de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Ha: Existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y dimensión realización personal de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

**Tabla 47:** Correlación Realización Personal y Satisfacción Laboral

*Correlaciones*

			Realización personal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

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

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación:

La Tabla 51, se puede visualizar un coeficiente de correlación de 0.437, entre la dimensión satisfacción laboral y realización personal que indica que es alta, además los resultados estadísticos son significativos siendo el valor de  $p=0,000 < 0.05$ , con ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, la correlación es positiva moderada (según Bisquerra, 2009. Es decir, existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión realización personal del personal de la ONPE en el año 2020.

### Comprobación: hipótesis específica 2

Ho: No se encuentra vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Ha: Existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

**Tabla 48:** Correlación involucramiento laboral y satisfacción laboral



*Correlaciones*

			Involucramie nto laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 52, se puede visualizar un coeficiente de correlación de 0.503, entre la dimensión satisfacción laboral e involucramiento laboral que indica que es alta, además los resultados estadísticos son significativos siendo el valor de  $p=0,000 < 0.05$ , con ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, la correlación es positiva moderada (según Bisquerra, 2009. Es decir, existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión involucramiento laboral del personal de la ONPE en el año 2020.

**Comprobación: hipótesis específica 3**

Ho: No se encuentra vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Ha: Existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

**Tabla 49:** Correlación supervisión y satisfacción laboral



*Correlaciones*

			Satisfacción	
			Supervisión	Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 53, se puede visualizar un coeficiente de correlación de 0.606, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión que indica que es alta, además los resultados estadísticos son significativos siendo el valor de  $p=0,000 < 0.05$ , con ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, la correlación es positiva moderada (según Bisquerra, 2009. Es decir, existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión del personal de la ONPE en el año 2020.

**Comprobación: hipótesis específica 4**

Ho: No se encuentra vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Ha: Existe relación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

**Tabla 50:** Correlación comunicación y satisfacción laboral

*Correlaciones*

			Satisfacción	
			Comunicación	Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La Tabla 54, se puede visualizar un coeficiente de correlación de 0.576, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación que indica que es alta, además los resultados estadísticos son significativos siendo el valor de  $p=0,000 < 0.05$ , con ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, la correlación es positiva moderada (según Bisquerra, 2009. Es decir, existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación del personal de la ONPE en el año 2020.

**Comprobación: hipótesis específica 5**

Ho: No se encuentra vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Ha: Existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

**Tabla 51:** Correlación condiciones laborales y satisfacción laboral

*Correlaciones*

			Condiciones laborales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	296	296
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	296	296

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

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Interpretación:**

La Tabla 55, se puede visualizar un coeficiente de correlación de 0.644, entre la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales que indica que es alta, además los resultados estadísticos son significativos siendo el valor de  $p=0,000 < 0.05$ , con ello se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, la correlación es positiva moderada (según Bisquerra, 2009. Es decir, existe vinculación directa entre la

variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales del personal de la ONPE en el año 2020.

## CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión

Gracias a este trabajo de investigación se pudo conocer y entender un poco acerca de la variable satisfacción laboral y el clima organizacional y de los colaboradores de la ONPE, las dificultades que se presentan para el correcto desarrollo de sus funciones, así como la percepción laboral que tienen los colaboradores de la ONPE respecto al ambiente laboral, por ello de las dimensiones aquí estudiadas se evidencia carencia en algunos factores, los mismos que tienen incidencia significativa en el grado de satisfacción laboral, pero que pueden ser mejoradas gracias a los esfuerzos que vienen realizando la Sub Gerencia de Bienestar Humano de la ONPE, por ello a partir de las evidencias encontrados se confirma la hipótesis de la investigación que fundamenta la presencia de una dependencia directa entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la ONPE en el año 2020.

Estos resultados guardan relación con lo que sostuvo (Salas Vilca , 2017), en su tesis denominada “clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas”, el objetivo fue establecer la correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal del Hospital María Auxiliadora y el Centro de Salud San Genaro. Como resultado de la investigación se estableció que, los profesionales del Centro de Salud San Genaro tienen una percepción del clima organizacional equivalente a un 57%; de igual manera, los profesionales del Hospital María Auxiliadora tienen una percepción del clima organizacional equivalente a un 73%. Ambos resultados demuestran la problemática que existe alrededor del clima organizacional en las entidades públicas del sector salud, los resultados obtenidos indican que el clima laboral debe mejorar y se debe lograr un ambiente propicio donde los colaboradores se sientan atendidos, orgullosos de su trabajo, donde exista una buena comunicación, con excelentes relaciones interpersonales, comprometidos y motivados a atender adecuadamente a los pacientes. Esta conclusión guarda similitud con los resultados obtenidos en este trabajo de investigación así como con sus conclusiones.

En relación con la investigación realizada por (Charry , 2019), sobre “la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” la investigación se basó en un análisis cuantitativo conformado por 200 trabajadores de la Unidad de

Gestión Educativa Local N° 03. Los resultados obtenidos mostraron una correlación estadística positiva significativa equivalente ( $r=0.959$ ), entre las variables clima laboral y gestión de la comunicación interna. Como parte de las conclusiones se determinó que el clima laboral tiene un promedio de 3.48, siendo negativa la sensación sobre este clima. Además se encontró una vinculación entre la comunicación interna y los factores: consideración, orientación hacia la recompensa, grado de estructura y su dominio en el cargo, entusiasmo y apoyo, disposición hacia el crecimiento y asensos en el centro de trabajo. En conclusión para el 56.5% señala que predomina la comunicación interna deficiente.

Al respecto ambos trabajos de investigación, encontraron una correlación significativa en los factores clima organizacional, satisfacción laboral, comunicación interna, y otros factores que tienen incidencia en el clima organizacional; es importante señalar que dentro de los hallazgos y conclusiones se determina que, un clima organizacional propicio, motiva y compromete a los colaboradores a realizar adecuadamente sus funciones, además que genera excelentes relaciones interpersonales y la comunicación interna se vuelve eficaz.

## 5.2 Conclusiones

Luego de la revisión de los trabajos teóricos aquí citados y el trabajo de campo realizado, se presentan las siguientes conclusiones:

### **Primero:**

Se da por aceptada la hipótesis general, porque el índice de correlación Spearman fue ( $Rho=0.658$  y  $p=0.000$ ), es decir, existe un nivel de asociación de 65.8% entre las variables Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020.

Se logró determinar los indicadores que se vinculan mejor con la satisfacción laboral, y estos fueron: condiciones laborales, supervisión y comunicación, por tanto, para mejorar el clima organizacional de la ONPE, es indispensable brindar mejores condiciones laborales a los trabajadores, generando empatía y ofreciendo condiciones laborales que satisfagan de manera positiva las carencias profesionales, laborales y/o personales tales como, dotarlos de equipos

tecnológicos y de un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones, brindar capacitaciones y compensaciones que incentiven su compromiso con la institución. Se debe mantener una política de comunicación de puertas abiertas además de utilizar todos los canales de comunicación interna con el objetivo de mantener informado y vinculado a los trabajadores; también se debe tener en cuenta el rol que cumplen los jefes como entes supervisores, pues al brindar una retroalimentación positiva los trabajadores mejoran su proceso de aprendizaje y obtienen una guía sobre el camino que deben seguir para desarrollar mejor sus funciones dentro de la institución.

**Segundo:**

Para el objetivo específico N°1: “Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020”.

Se estableció una vinculación directa entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la ONPE en el año 2020, se encontró una correlación de 0.437, siendo positiva moderada, esto quiere decir, que existe un nivel de asociación de 43.7% entre la dimensión la satisfacción laboral y realización personal.

En base a los resultados obtenidos y en busca de mejorar el clima organizacional de la ONPE, se propone brindar a sus colaboradores cursos de autoconocimiento, coaching, mentoring que generen en ellos sentimientos de plenitud, gratitud, compromiso, motivación y reconocimiento, esto reforzará en los colaboradores el sentimiento de compromiso para contribuir con los logros de la institución.

**Tercero:**

Para el objetivo específico N°2: “Identificar la relación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020”.

Se determinó una vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores de la ONPE en el año 2020, se estableció una correlación positiva moderada de 0.503, esto quiere decir, que existe un nivel de asociación de 50.3% entre la dimensión satisfacción laboral e involucramiento laboral.

En base a lo determinado y para corregir el clima organizacional de la ONPE, se debe promover una comunicación vertical descendente, además de reforzar los objetivos, metas, misión, visión, cultura organizacional, valores y principios que forman parte de la institución, de tal modo que todos los colaboradores se sientan comprometidos e identificados con los logros de los objetivos de la institución.

**Cuarto:**

Para el objetivo específico N°3: “Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020”.

Se determinó que existe vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión de los trabajadores de la ONPE en el año 2020, se encontró una correlación positiva moderada de 0.606, siendo esta de tendencia directa y con moderado magnitud. Esto quiere decir, que existe un nivel de asociación de 60.6% entre la dimensión satisfacción laboral y supervisión

En base a lo determinado, para optimar el clima organizacional de la ONPE, se concluye que los jefes como entes supervisores, deben brindar retroalimentación positiva a los trabajadores, pues al brindar una retroalimentación positiva los trabajadores mejoran su proceso de aprendizaje y obtienen una guía sobre el camino que deben seguir para desarrollar mejor sus funciones dentro de la institución.

**Quinto:**

Para el objetivo específico N°4: “Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020”.

Se determinó la existencia de una vinculación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020, se estableció una correlación positiva moderada de 0.576, esto quiere decir, que existe un nivel de asociación de 57.6% entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación.

En base a lo determinado, para corregir el ambiente laboral en La ONPE, se determina que se debe mantener una política de comunicación de puertas abiertas además de utilizar todos los medios de comunicación interna con el objetivo de mantener informado y vinculado a los trabajadores con los logros de la institución.

**Sexto:**

En base al objetivo específico N°5: “Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020.”

Se determinó la existencia una vinculación directa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales de los trabajadores de ONPE en el año 2020, se encontró una correlación positiva moderada de 0.644, esto quiere decir, que existe un nivel de asociación de 64.4% entre la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales.

En base a lo determinado, para corregir el ambiente laboral de la ONPE, se determina que es obligatorio ofrecer mejores condiciones laborales para mejorar la percepción de los trabajadores acerca del ambiente de trabajo, generando empatía y ofreciendo condiciones laborales que satisfagan de manera positiva las carencias profesionales, laborales y/o personales tales como, dotarlos de equipos tecnológicos y de un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus



funciones, brindar capacitaciones y compensaciones que incentiven su compromiso con la institución.

### **5.3 Recomendaciones**

A continuación, se plantean actividades que ayuden a mejorar el ambiente laboral en la ONPE, por cada dimensión estudiada:

#### **5.3.1. Dimensión 01: Realización Personal**

Para mejorar la realización personal de los trabajadores de la ONPE se plantea lo siguiente:

- Brindar cursos, capacitaciones, diplomados, especializaciones, etc. relacionados a la línea de carrea de los trabajadores que les permita seguir desarrollándose profesionalmente.
- Brindar capacitaciones y/o talleres de relaciones interpersonales para el adecuado desenvolvimiento y desarrollo de los trabajadores en el manejo de conflictos que se podrían generar en la organización.
- Brindar cursos de autoconocimiento, coaching, mentoring que generen en los trabajadores sentimientos de plenitud, gratitud, compromiso, motivación y reconocimiento.

#### **5.3.2. Dimensión 02: Involucramiento Laboral**

Para mejorar el involucramiento laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales se plantea lo siguiente:

- Mantener una comunicación constante: se debe comunicar de manera permanente y constante los objetivos, la misión, visión y políticas institucionales de la organización, con ello buscamos vincular a los trabajadores con la cultura de la organización, de tal modo que se identifiquen y empaticen con los objetivos de la organización.
- Brindar recompensas e incentivos: se debe generar metas que busquen comprometer y vincular al trabajador con los logros de la organización,

para ello se deberá otorgar recompensas e incentivos que no necesariamente sean económicas, sino que, este relacionado a la satisfacción intrínseca de los trabajadores.

### **5.3.3. Dimensión: Supervisión**

- Generar empatía con el supervisado: la supervisión debe darse de manera horizontal manteniendo una relación de cooperación entre el supervisado y el supervisor. De ninguna manera se debe generar conflictos entre el supervisor y el supervisado ya que ello influye en el desarrollo del personal y genera conflictos internos.
- Realizar retroalimentación positiva con los supervisados, sirviendo de guías para esclarecer dudas y mejorar el desarrollo de las labores.

### **5.3.4. Dimensión: Comunicación**

- Usar los medios de comunicación digitales oficiales: Actualmente las organizaciones se desarrollan en un entorno digital, por ello, es importante mantener actualizado los medios digitales oficiales de la organización, de este modo se busca mantener la comunicación al alcance de todos los trabajadores.
- Screensaver: Utilizar los protectores de pantalla de los trabajadores como un aliado para comunicar.

### **5.3.5. Dimensión: Condiciones Labores**

- Brindar los recursos necesarios al personal: Para que los trabajadores desarrollen con éxito sus labores dentro de la organización, se les debe brindar los recursos (materiales, psicológicos, infraestructura, tecnológicos, etc.) necesarios para el correcto desempeño de las tareas.

## Referencias bibliográficas

### Bibliografía

- Alles, M. A. (2008). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Almirón Mendoza, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima*. Lima.
- Arellano, M. (09 de Noviembre de 2017). *Stakeholders.com.pe*.
- Arnoletto, E. J. (2009). *Cultura, clima organizacional. Folletos Gerenciales (Vol. 13)*. Argentina: UNIVERSIDAD CATOLICA DE CORDOVA ARGENTINA.
- Bertranou, F. (04 de Abril de 2017). Dialogo tripartito sobre el futuro del trabajo.
- Bordas Martínez, J. M. (2016). *Gestion Estrategica del Clima Laboral*. Lima.
- Charry, H. (2019). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo Perú*.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinamica del exito en las organizaciones, Tercera Edicion*. Mexico D.F., Mexico : MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Cucho Espinoza, Mariano. (2016). *Memoria Anual 2013-2016*. Oficina Nacional de Procesos Electorales.
- Cueva Gonzales, K., & Díaz Ruíz, M. A. (2019). *Satisfaccion Laboral y su relacion con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco*. Tarapoto.
- Delgado Luna, Y. L. (2016). *Relación entre la Satisfacción Laboral y El Clima Organizacional en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa*. Juliaca.
- Diario Gestion. (07 de Julio de 2017). *Diario Gestion. Conoce cuáles son las empresas más atractivas para trabajar en el Perú*.
- Diario Gestion. (13 de Enero de 2020). *Trabajadores de la ONPE y Reniec anuncian medidas de protesta para este martes 14. Diario Gestion*.
- Felsing, E., & Runza, P. (2002). *Productividad: Un Estudio de Caso en un Departamento de Siniestros*. Universidad del CEMA.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- Great Place To Work. (2019). *Mejores Organizaciones para Millennials*.
- Guillermo Herrera, Y. M. (2017). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura*. Huaura.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodoloia de la Investigacion*. México D.F: McgrawHill / Interamericana editores S.A. de C.V.
- Iglesias, A. A., & Sánchez, G. Z. (Junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. *Scielo*, 13 (3).

- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional* (7 ed.). España: McGraw-Hill.
- Luza Castillo, F. F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*. Lima.
- Manjarrez, N., Egas, M., Campos, J., & Escobar, H. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo. *Revista Científica Ecociencia*.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Redalyc*.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Editorial Dias de santos S.A. .
- Medina Tornero, M. E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia*. España: Universidad de Murcia, servicio de publicaciones.
- Mendoza Castillo, A. L. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Huanchaco*. Huanchaco.
- Mendoza Damas, M. (2012). *Clima Organizacional y Rendimiento Académico en Estudiantes del Tercero de Secundaria en una Institución Educativa de Ventanilla 2017*. Lima, Callao.
- Montoya Cáceres, Pamela ; Beiiio-Escamlila, Natalia ; Bermúdez Jara, Nikol ; Burgos Ríos, Felicinda ; Fuentealba Sandoval, María ; Padilla Pérez, Alejandro ;. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Scielo*.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales. (2016). *Memoria Anual Onpe 2013-2016*.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales. (2017). *Resolución Jefatural N° 00295-2017-JN/ONPE*. Lima.
- ONPE. (2020). *Oficina Nacional de Procesos Electorales*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Reflexiones sobre el trabajo: Visiones desde el Cono Sur de América Latina en el Centenario de la OIT*.
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Materiales*, 13, 56.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral CL – SPC*. Lima.
- Pino Apablaza, F. A. (2018). *La Satisfacción Laboral y la Satisfacción del Cliente en la Atención Brindada en el Club Departamental Arequipa*. Arequipa .
- Rivas Diaz, L. H. (2015). *Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina*.
- Rivas Quinto, J. F. (2009). *Desarrollo Organizacional*. Córdoba: El Cid Editor.

- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional* (Vol. 3er edicion ). Mexico : Pearson Educación.
- Rojas, D., Barrera, G., & Noboa, J. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Ecociencia*.
- Rosales Bedoya, R. d. (2015). *Satisfaccion laboral y Satisfaccion con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.
- Ruiz , C. M. (2009). *Nivel de satisfaccion laboral en empresas publicas y privadas de la ciudad de Chillan*. Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile, Chillan.
- Salas Vilca , Y. V. (2017). *Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en Instituciones Prestadoras de Salud Publicas*.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima Organizacional y Satisfaccion Laboral en una PYME. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Salguero Alcalá, G. K. (2017). *Clima Organizacional y Satisfaccion laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral*. Huaral.
- Sánchez Arriola, A. P. (2013). *La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional*. Mexico D.F.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Scielo*, 39 (2)(385-393).
- Seisdedos, N. (1985). *El Clima Laboral y su Medida*. MADRID: PUBLICACION DEL COLEGIO OFICIAL DE PSICOLOGOS DE MADRID.
- Soberanes Rivas, L. T. (Julio a Diciembre de 2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. (U. A. Hidalgo, Ed.) *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5 (9 ), 1-8.
- Tello Murrugarra, D. E. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en administrativos de la Municipalidad Distrital de Moche*.
- Torrecilla, O. D. (2005). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Universidad Nacional de Cajamarca . Documento de Cátedra. Facultad deficiencias Políticas y sociales. UNC.
- Trabajo, O. I. (2018). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo*. Ginebra: Servicio de Producción, Impresión y Distribución de Documentos y Publicaciones (PRODOC) de la OIT.
- Velázquez Hernández, S. M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*.
- Zambrano Campoverde, J., Ramon Pineda, M. A., & Espinoza-Freire, E. (s.f.). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la Universidad Tecnica de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 09(02).
- Zambrano, J., Ramón, M., & Espinoza, E. (2017). ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. *Scielo*.

Zans Castellón , A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa - UNAN – Managua en el período 2016*. Managua.

## Abreviaturas

- **Clima Organizacional:** Para Palma (2004), el Clima Organizacional “es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p. 2).
- **Empresa:** Antón Pérez, J. J. (2011), define a la empresa como una organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.”
- **Organización:** para Giner de la Fuente & Gil Estallo (2014), “La organización de la empresa es el instrumento directivo que ordena los recursos y permite transformarlos en resultados.”
- **Satisfacción:** Para la Real Academia de la Lengua Española, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.
- **ONPE:** Organismo electoral constitucional autónomo que forma parte del Estado. Es la autoridad máxima que se encarga de organizar y ejecutar distintos procesos electorales, de referéndum y otros tipos de consulta popular. (ONPE, 2020)
- **SUNAT:** Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

## Anexos



**Anexo 1. Matriz de consistencia**

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?	Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Metodología: no experimental de corte transversal con alcance de tipo correlacional
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Hipótesis Especificos</b>	Tipo: Descriptiva
¿Existe una relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?	Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Existe relación directa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Enfoque: cuantitativo
¿Existe una relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?	Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Existe relación directa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Población: 1269 Trabajadores de la ONPE  Muestra: 296 trabajadores de la ONPE  Técnica de recolección de datos: Encuesta

**Fuente:** *Elaboración propia*

<p>¿Existe una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2019 del Perú en el año 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>	<p>Existe relación directa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>
<p>¿Existe una relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>	<p>Existe relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>
<p>¿Existe una relación entre las condiciones físicas, laborales o materiales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>	<p>Existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>
<p>¿Existe una relación entre las políticas administrativas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre las políticas administrativas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>	<p>Existe relación directa entre las políticas administrativas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020</p>

**Fuente:** *Elaboración propia*

¿Existe una relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2019 del Perú en el año 2020?	Determinar la relación entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Existe relación directa entre el desempeño de tareas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020
¿Existe una relación entre la relación con la autoridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020?	Identificar la relación entre la relación con la autoridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020	Existe relación directa entre la relación con la autoridad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú en el año 2020

**Fuente:** *Elaboración propia*

**Anexo 2. Matriz de Operacionalización**

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>Clima Organizacional</b>	Para Palma (2004), el Clima Organizacional “es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p. 2).	<b>Dimensión 1:</b> Realización personal	Mejora Personal	2, 4	Cuantitativo	Encuesta de relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral
		<b>Dimensión 2:</b> Involucramiento Laboral	Mejora Profesional	1, 3		
		<b>Dimensión 3:</b> Supervisión	Compromiso e identificación con la Organización	5, 6, 7	Cuantitativo	
		<b>Dimensión 4:</b> Comunicación	funcionamiento	8, 9, 10, 11		
		<b>Dimensión 5:</b> Condiciones Laborales, Físicas y/o Materiales	Fluidez en la comunicación	12, 13, 14	Cuantitativo	
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo; nace del análisis de las características propias del puesto de trabajo. Las personas desarrollan sentimientos positivos y/o negativos, de acuerdo a su grado de satisfacción con el puesto de trabajo. (Robbins, 2009)	<b>Dimensión 1:</b> Políticas Administrativas	Elementos materiales	18, 19	Cuantitativo	Encuesta de relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional
		<b>Dimensión 2:</b> Desempeño de Tareas	Elementos psicológicos	15, 16, 17		
		<b>Dimensión 3:</b> Relación con la Autoridad	Reconocimiento	20, 21	Cuantitativo	
			Satisfacción	22, 23, 24	Cuantitativo	
			Empatia	25, 26, 27	Cuantitativo	

Fuente: *Elaboración propia*

### Anexo 3. Encuesta/instrumento de evaluación

## ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

**DATOS PERSONALES:**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino( ) Femenino( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Fuente: Encuesta de clima laboral CL – SPL



**ESCALA DE OPINIONES SI – SPC**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcado con un aspa en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**Total Acuerdo (TA) De Acuerdo (A) Indeciso ( I ) En Desacuerdo (D) Total Desacuerdo (TD)**

Items	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mis jefes son comprensivos.					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario de trabajo.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**Fuente:** Encuesta de satisfacción laboral CL – SPL

## Anexo 4. Modelo de encuesta aplicada en la Investigación

### Encuesta sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la ONPE-2020


#### INSTRUCCIONES:

La presente encuesta es para uso académico y tiene como finalidad medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales - 2020, cabe precisar que la encuesta es anónima y confidencial, por lo que se pide su total sinceridad.

N°	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Considero que mi jefe muestra interés por los logros que obtengo.					
2	Considero que las actividades que desarrollo en la ONPE, me permiten aprender y desarrollarme profesionalmente.					
3	La ONPE promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.					
4	Considero que la ONPE reconoce los logros del personal.					
5	Me siento comprometido (a) con los logros y el éxito de la ONPE.					
6	Considero que soy el responsable en alcanzar mis logros laborales.					
7	Las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc).					
8	Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral.					
9	Tengo claro cuales son las responsabilidades de mi puesto.					
10	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.					
11	Considero que en la ONPE, existe un adecuado trato a todos los trabajadores.					
12	Considero que existen suficientes canales de comunicación					
13	La ONPE fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano.					
14	Existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc.					
15	Los compañeros de trabajo cooperan unos con otros.					
16	Considero que tengo oportunidad de tomar decisiones en las tareas de mi responsabilidad					
17	Considero que mi remuneración es adecuada en relación con mis funciones y en comparación con otras instituciones.					
18	Se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de mis funciones.					
19	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores y me brinda comodidad.					
20	Considero que realizo actividades extras a mis funciones, demandandome con ello, más tiempo laboral.					
21	Considero que la ONPE reconoce mi esfuerzo, si realizo trabajo extra en funciones y/o tiempo.					
22	Considero que las funciones que realizo, son tan valiosas como cualquier otra.					
23	Siento que contribuyo al logro de objetivos de la ONPE con la labor que realizo.					
24	Me siento realizado profesionalmente con mis funciones.					
25	Considero que mi jefe directo es empático y me brinda retroalimentación oportuna y útil sobre mi desempeño					
26	Considero que mi jefe tiene predisposición a ayudarme en el cumplimiento de mis funciones.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que realizo en el cumplimiento de mis funciones.					

Fuente: *Elaboración propia*

**Anexo 5. Validez de instrumentos por Jueces Expertos**



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

MEJORAS TÚ, MEJORA EL MUNDO

### ANEXO 18

#### MODELO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 17 de Agosto del 2020


Señor,  
Mag. PINTO DIAZ, GIOVANNA GIANCARLA  
**Presente.** -

De mi consideración,  
Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de Operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Categoría	Calificación	Indicador	
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2	Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3	Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



Apellido y Nombre	BARDALES REATEGUI MARY CRUZ
Código	100036154
Carrera profesional	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS



## ANEXO 18 - B

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 17 de Agosto del 2020


Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES DEL PERU – 2020
Grado o título que aspira	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Apellidos y Nombre del tesista (s)	BARDALES REATEGUI MARY CRUZ

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
REALIZACION PERSONAL	1. Considero que mi jefe muestra interés por los logros que obtengo.	4	4	4	4
	2. Considero que las actividades que desarrollo en la ONPE, me permiten aprender y desarrollarme profesionalmente.	3	4	4	3
	3. La ONPE promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.	4	4	4	4
	4. Considero que la ONPE reconoce los logros del personal.	4	3	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	5. Me siento comprometido (a) con los logros y el éxito de la ONPE.	4	3	4	4
	6. Considero que soy el responsable en alcanzar mis logros laborales.	3	3	4	4
	7. Las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc).	4	3	4	4
Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SUPERVISIÓN	8. Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral.	4	4	4	4
	9. Tengo claro cuáles son las responsabilidades de mi puesto.	4	4	4	4
	10. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.	4	4	4	4
	11. Considero que en la ONPE, existe un adecuado trato a todos los trabajadores.	3	2	3	3

 MEJORAS TÚ MEJORA EL MUNDO					
Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
COMUNICACIÓN	12. Considero que existen suficientes canales de comunicación	3	3	4	4
	13. La ONPE fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano.	4	4	4	4
	14. Existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc.	4	3	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONDICIONES LABORALES, FÍSICAS Y/O MATERIALES	15. Los compañeros de trabajo cooperan unos con otros.	3	3	4	4
	16. Considero que tengo oportunidad de tomar decisiones en las tareas de mi responsabilidad	4	4	3	3
	17. Considero que mi remuneración es adecuada en relación con mis funciones y en comparación con otras instituciones.	4	4	3	4
	18. Se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de mis funciones.	4	4	4	4
	19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores y me brinda comodidad	3	4	4	3
Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	20. Considero que realizo actividades extras a mis funciones, demandándome con ello, más tiempo laboral.	2	2	2	3
	21. Considero que la ONPE reconoce mi esfuerzo, si realizo trabajo extra en funciones y/o tiempo.	3	2	3	3
Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
DESEMPEÑO DE TAREAS	22. Considero que las funciones que realizo, son tan valiosas como cualquier otra.	4	4	4	4
	23. Siento que contribuyo al logro de objetivos de la ONPE con la labor que realizo.	4	3	4	4
	24. Me siento realizado profesionalmente con mis funciones.	4	3	4	4
Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	25. Considero que mi jefe directo es empático y me brinda retroalimentación oportuna y útil sobre mi desempeño.	4	3	4	3

<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>	26. Considero que mi jefe tiene predisposición a ayudarme en el cumplimiento de mis funciones.	3	3	4	3
	27. Mi jefe valora el esfuerzo que realizo en el cumplimiento de mis funciones.	4	4	3	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	PINTO DIAZ, GIOVANNA GIANCARLA
Especialidad del experto	ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=165316">https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=165316</a>

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## ANEXO 18

### MODELO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 17 de Agosto del 2020

Señor,  
**EDUARDO JOSE HUERTAS VALLADARES**  
Presente. -

De mi consideración,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de Operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Categoría	Calificación	Indicador	
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2	Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3	Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



Apellido y Nombre	BARDALES REATEGUI MARY CRUZ
Código	100036154
Carrera profesional	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS



## ANEXO 18 - B

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 17 de Agosto del 2020


Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES DEL PERU – 2020
Grado o título que aspira	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Apellidos y Nombre del tesista (s)	BARDALES REATEGUI MARY CRUZ

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
REALIZACION PERSONAL	1. Considero que mi jefe muestra interés por los logros que obtengo.	4	3	4	4
	2. Considero que las actividades que desarrollo en la ONPE, me permiten aprender y desarrollarme profesionalmente.	3	3	4	4
	3. La ONPE promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.	4	4	4	4
	4. Considero que la ONPE reconoce los logros del personal.	4	3	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	5. Me siento comprometido (a) con los logros y el éxito de la ONPE.	4	2	4	4
	6. Considero que soy el responsable en alcanzar mis logros laborales.	4	4	4	4
	7. Las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc).	4	4	4	4
Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SUPERVISIÓN	8. Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral.	4	4	4	4
	9. Tengo claro cuáles son las responsabilidades de mi puesto.	4	4	4	4
	10. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.	4	4	4	4
	11. Considero que en la ONPE, existe un adecuado trato a todos los trabajadores.	4	4	4	4

 MEJORAS TÚ, MEJORA EL MUNDO					
Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
COMUNICACIÓN	12. Considero que existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	4
	13. La ONPE fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano.	4	4	4	4
	14. Existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc.	4	4	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONDICIONES LABORALES, FÍSICAS Y/O MATERIALES	15. Los compañeros de trabajo cooperan unos con otros.	4	4	4	4
	16. Considero que tengo oportunidad de tomar decisiones en las tareas de mi responsabilidad	4	3	4	4
	17. Considero que mi remuneración es adecuada en relación con mis funciones y en comparación con otras instituciones.	4	4	4	4
	18. Se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de mis funciones.	4	4	4	4
	19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores y me brinda comodidad	4	3	4	4
Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	20. Considero que realizo actividades extras a mis funciones, demandándome con ello, más tiempo laboral.	4	3	4	4
	21. Considero que la ONPE reconoce mi esfuerzo, si realizo trabajo extra en funciones y/o tiempo.	4	4	4	4
Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
DESEMPEÑO DE TAREAS	22. Considero que las funciones que realizo, son tan valiosas como cualquier otra.	4	4	4	4
	23. Siento que contribuyo al logro de objetivos de la ONPE con la labor que realizo.	4	4	4	4
	24. Me siento realizado profesionalmente con mis funciones.	4	4	4	4
Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	25. Considero que mi jefe directo es empático y me brinda retroalimentación oportuna y útil sobre mi desempeño	4	4	4	4

<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>	26. Considero que mi jefe tiene predisposición a ayudarme en el cumplimiento de mis funciones.	4	3	4	4
	27. Mi jefe valora el esfuerzo que realizo en el cumplimiento de mis funciones.	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	HUERTAS VALLADARES, EDUARDO JOSE
Especialidad del experto	MARKETING
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	

(\*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

## ANEXO 18

### MODELO DE SOLICITUD DE JUICIO DE EXPERTO

Lima 26 de Agosto del 2020

Señor,  
JESÚS FLORES CORAL  
Presente. -

De mi consideración,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de Operacionalización

A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Categoría	Calificación	Indicador	
<b>SUFICIENCIA</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2	Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3	Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4	Alto nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b>  Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1	No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2	Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3	Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4	Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1	No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3	Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4	Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1	No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2	Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3	Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4	Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.



Apellido y Nombre	BARDALES REATEGUI MARY CRUZ
Código	100036154
Carrera profesional	ADMINISTRACION DE NEGOCIOS



## ANEXO 18 - B

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 26 de agosto del 2020


Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES DEL PERU – 2020
Grado o título que aspira	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Apellidos y Nombre del tesista (s)	BARDALES REATEGUI MARY CRUZ

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
REALIZACION PERSONAL	1. Considero que mi jefe muestra interés por los logros que obtengo.	4	4	4	4
	2. Considero que las actividades que desarrollo en la ONPE, me permiten aprender y desarrollarme profesionalmente.	4	4	4	4
	3. La ONPE promueve el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores.	4	4	4	4
	4. Considero que la ONPE reconoce los logros del personal.	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	5. Me siento comprometido (a) con los logros y el éxito de la ONPE.	4	4	4	4
	6. Considero que soy el responsable en alcanzar mis logros laborales.	4	4	4	4
	7. Las personas son tratadas con justicia y respeto (independientemente de la condición laboral, sexo, edad, orientación sexual, etc).	4	4	4	4
Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
SUPERVISIÓN	8. Recibo capacitación para mejorar mi desempeño laboral.	4	4	4	4
	9. Tengo claro cuáles son las responsabilidades de mi puesto.	4	4	4	4
	10. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades que realizo.	4	4	4	4
	11. Considero que en la ONPE, existe un adecuado trato a todos los trabajadores.	4	4	4	4

 MEJORA TU MEJORA EL TRABAJO					
Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
COMUNICACIÓN	12. Considero que existen suficientes canales de comunicación	4	4	4	4
	13. La ONPE fomenta y promueve la comunicación ascendente entre el personal y los responsables de cada órgano.	4	4	4	4
	14. Existe colaboración entre el personal de las diversas gerencias, oficinas, áreas, etc.	4	4	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
CONDICIONES LABORALES, FÍSICAS Y/O MATERIALES	15. Los compañeros de trabajo cooperan unos con otros.	4	4	4	4
	16. Considero que tengo oportunidad de tomar decisiones en las tareas de mi responsabilidad	4	4	4	4
	17. Considero que mi remuneración es adecuada en relación con mis funciones y en comparación con otras instituciones.	4	4	4	4
	18. Se dispone de la tecnología necesaria para el adecuado desarrollo de mis funciones.	4	4	4	4
	19. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores y me brinda comodidad	4	4	4	4
Dimensión 6	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	20. Considero que realizo actividades extras a mis funciones, demandándome con ello, más tiempo laboral.	4	4	4	4
	21. Considero que la ONPE reconoce mi esfuerzo, si realizo trabajo extra en funciones y/o tiempo.	4	4	4	4
Dimensión 7	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
DESEMPEÑO DE TAREAS	22. Considero que las funciones que realizo, son tan valiosas como cualquier otra.	4	4	4	4
	23. Siento que contribuyo al logro de objetivos de la ONPE con la labor que realizo.	4	4	4	4
	24. Me siento realizado profesionalmente con mis funciones.	4	4	4	4
Dimensión 8	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	25. Considero que mi jefe directo es empático y me brinda retroalimentación oportuna y útil sobre mi desempeño	4	4	4	4

**CIENTÍFICA**  
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

**MEJORAS TU MEJORA EL RENDIMIENTO**

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	26. Considero que mi jefe tiene predisposición a ayudarme en el cumplimiento de mis funciones.	4	4	4	4
	27. Mi jefe valora el esfuerzo que realizo en el cumplimiento de mis funciones.	4	4	4	4



**Firma del Juez Experto**

Apellidos y Nombre del experto	FLORES CORAL JESUS
Especialidad del experto	Gestión de Recursos Humanos
Código de colegiatura	No aplica
Ficha CTI Vitae (*)	<a href="https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=163523">https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=163523</a>

(\*) De no estar registrado en DIINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link: <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>



**Anexo 6. Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación**



**CIENTÍFICA**  
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

MEJORAS TÚ MEJORA EL MUNDO

**ANEXO 19**

**CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO**

Por medio de la presente, informamos que la OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES – ONPE/GERENCIA DE ADMINISTRACION, autoriza al tesista MARY CRUZ BARDALES REATEGUI con código de matrícula 100036158 de la carrera profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS de la Universidad Científica del Sur, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su tesis de grado, la cual lleva por título: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES DEL PERU – 2020”**.

Información y/o permiso solicitado y a emplear en la tesis:

1. Cantidad de trabajadores contratados bajo la modalidad CAP y CAS
2. Aplicación de encuestas a los trabajadores contratados bajo la modalidad CAP y CAS (de acuerdo a la muestra obtenida)

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Lima, 13 de Agosto de 2020



Tesista: Mary Cruz Bardales Reátegui  
DNI: 47566969



\*\*\*\*\*  
VIOLETA MARGARITA WILSON VALDIVIA  
Gerente de la Gerencia de Administración  
Oficina Nacional de Procesos Electorales  
Wilson Valdivia Violeta Margarita  
Gerente de Administración ONPE (e)  
RUC: 20291973851  
Sitio web: <https://www.web.onpe.gob.pe/home/>