



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN UN PROGRAMA SOCIAL, AYACUCHO  
2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. YACHAPA CONDEÑA, ROXANA**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

**Dr. RAÚL RAFAEL PAREDES FERNÁNDEZ**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI**  
Presidente

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
Secretario

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

El siguiente trabajo de titulación está dedicado en primer lugar a Dios, porque gracias a él ha hecho posible seguir estudiando, también a mi familia, sin cuya valiosa ayuda no hubiera podido nunca realizar esta tesis, se los agradezco desde el fondo de mi alma.

Para todos ellos, va mi dedicatoria con especial atención.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a la Universidad Privada TELESUP.

A todos los docentes que me han servido de modelo durante los años dedicados a mi formación profesional.

Al Dr. Raúl Paredes Fernández por su valiosa orientación.

A los todos los directivos y el personal que desempeña funciones dentro del Programa Social de Ayacucho.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de un Programa Social, de Ayacucho; 2019. La población estuvo conformada por trabajadores denominados Gestores Institucionales pertenecientes a labores operativas y el personal administrativo del Programa Social. La muestra estuvo constituida por 37 trabajadores de dicha dependencia estatal. La metodología de investigación consistió en un diseño no experimental de corte transversal correlacional. Se emplearon como instrumentos de recolección de datos la Escala de Clima Laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción Laboral de Sánchez. Los resultados concluyeron que existe relación entre ambas variables en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Palabras clave:** *Clima organizacional, satisfacción laboral*

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the personnel of a social program, from Ayacucho; 2019. The population was made up of workers called Institutional Managers belonging to operational tasks and the administrative staff of the Social Program. The sample consisted of 37 workers from said state agency. The research methodology consisted of a non-experimental, correlational cross-sectional design. The CL-SPC Work Climate Scale and the Sánchez Work Satisfaction Scale were used as data collection instruments. The results concluded that there is a relationship between both variables in the personnel of a social program in Ayacucho; 2019.

**Key Words:** Organizational climate, job satisfaction.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	15
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema General .....	19
1.2.2. Problemas Específicos.....	19
1.3. Justificación.....	19
1.4. Objetivos de la Investigación .....	19
1.4.1. Objetivo General .....	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	22
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.2. Bases Teóricas de las Variables .....	25
2.2.1. Clima Organizacional .....	28
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	39
2.3. Definición de términos básicos .....	46
<b>III. Métodos y Materiales.....</b>	<b>48</b>
3.1. Hipótesis Investigación.....	48
3.1.1. Hipótesis General.....	48



3.1.2. Hipótesis Específicas .....	48
3.2. Variables de Estudio – Clima Organizacional.....	48
3.2.1. Definición Conceptual .....	48
3.2.2. Definición Operacional .....	48
3.3. Variables de Estudio – Satisfacción Laboral .....	49
3.3.1. Definición Conceptual .....	49
3.3.2. Definición Operacional .....	49
3.3. Tipo y Nivel de investigación .....	49
3.4. Diseño de la Investigación.....	49
3.5. Población y muestra del estudio.....	50
3.5.1. Población .....	50
3.5.2. Muestra .....	50
3.5.3. Instrumentos de recolección de datos.....	50
3.5.4. Técnicas de recolección de datos .....	53
3.5.5. Métodos de análisis de datos.....	53
3.5.6. Aspectos éticos .....	53
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
4.1. Análisis de datos descriptivos .....	55
4.2. Prueba de normalidad .....	59
4.3. Prueba de hipótesis.....	60
4.3.1. Hipótesis General.....	60
4.3.2. Hipotesis Específicas .....	60
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>74</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	75
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable .....	76
Anexo 3: Instrumentos .....	77
Anexo 4: Validez de instrumento de investigación.....	83
Anexo 5: Matriz de datos .....	84
Anexo 6: Propuesta de valor.....	86

Anexo 7: Consentimiento informado ..... 87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfiles/profesiones del personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	55
Tabla 2. Personal que trabaja dentro de un Programa Social de Ayacucho; según sexo. ....	56
Tabla 3. Personal que trabaja dentro de un Programa Social de Ayacucho; según edad. ....	57
Tabla 4. Personal que trabaja dentro de un Programa Social de Ayacucho; según condición laboral. ....	58
Tabla 5. Personal de un Programa Social de Ayacucho; según estado civil. ....	58
Tabla 6. Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en 37 trabajadores de un Programa Social de Ayacucho. ....	59
Tabla 7. Correlación entre el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	60
Tabla 8. Correlación entre clima organizacional, dimensión autorrealización y satisfacción labora en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	61
Tabla 9. Correlación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	61
Tabla 10. Correlación entre el nivel de clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	62
Tabla 11. Correlación entre el nivel de clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	62
Tabla 12. Correlación entre el nivel de clima organizacional, dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. ....	63

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Profesiones/perfiles del personal de un Programa Social Ayacucho; 2019. ....	55
Figura 2. Personal de un Programa Social de Ayacucho; según sexo.....	56
Figura 3. Personal de un Programa Social del Ayacucho; según edad. ....	57
Figura 4. Personal de un Programa Social de Ayacucho; según condición laboral. ..	58
Figura 5. Personal de un Programa Social de Ayacucho; según estado civil.....	59

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.”, surge como una iniciativa de la dependencia estatal para el estudio del entorno laboral de los trabajadores de dicha institución y su implicancia en la satisfacción laboral.

En los últimos años ha surgido el interés de las organizaciones por enfocar estudios de clima organizacional en las organizaciones estatales, en relación a la importancia de los factores contextuales por sobre la parte remunerativa para el desarrollo organizacional y el cumplimiento de los fines y objetivos de dicha institución pública.

Los directivos del programa social han identificado en el personal adscrito muchas veces la carencia del compromiso y la motivación en la organización. motivo por el cual se realiza la presente investigación con el objetivo de correlacionar ambas variables para proporcionar información de primera mano para desarrollar posteriormente un programa de desarrollo organizacional destinado a la mejora del clima organizacional, como factor determinante del éxito en dicha institución estatal.

En el Capítulo I, se detalla la realidad problemática de investigación, la formulación del problema de investigación. Por otra parte, dentro del capítulo se detallan los objetivos y la justificación de la investigación. En el Capítulo II, se aborda el marco teórico conceptual respecto a las variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral con antecedentes nacionales e internacionales, a fin de contar con una sólida básica teórica en relación a los antecedentes de la investigación. Asimismo, se realiza una revisión teórica sobre las variables para conocer los modelos teóricos que los sustentan, además de ofrecer sus definiciones conceptuales y operacionales. En el Capítulo III, se detalla la metodología de investigación empleada; a través del modelo de correlación simple igualmente se abordan las técnicas e instrumentos de evaluación y el procesamiento para la obtención de los resultados correspondientes, elaborar la respectiva presentación y análisis. En el Capítulo IV, se incluyen los resultados obtenidos gracias al

procesamiento estadístico de los datos recolectados mediante el paquete SSPS versión 24, siendo elaborados y visualizados para su presentación en tablas y gráficos. En el Capítulo V se plantea la discusión e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos en relación con los hallazgos conseguidos por otras investigaciones realizadas con base a la misma temática.

Finalmente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones de la presente investigación.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En las últimas décadas la mayoría de los países de América Latina y el Caribe han empleado la elaboración de estrategias políticas públicas y programas social enfocada en la reducción de desigualdad durante el largo ciclo de vida de las personas. Es importante precisar que las instituciones públicas prestadoras de servicios se desarrollan en un entorno de calidad total caracterizado por la ejecución del gasto público orientado hacia un manejo eficiente. En relación a ello, es importante indicar el modo en que se desarrollan las instituciones públicas prestadoras de servicios para el correcto desarrollo de sus fines y objetivos institucionales.

En la actualidad nacional muchas instituciones del sector público han dejado de ser espacios burocráticos para desempeñarse con los más altos estándares internacionales, siendo reconocidas como organizaciones atractivas donde funcionarios, empleados y trabajadores buscan desarrollarse a nivel personal, lo que permite atraer hacia las mismas una mayor cantidad de personal calificado (Arellano, 2017).

Por otra parte, en relación a la satisfacción laboral hay que tener presente que en las instituciones estatales el personal que ejecuta funciones específicas tiene régimen laboral diferenciado en relación a su condición laboral como personal nombrado o contratado, lo que presenta en ocasiones características distintivas dentro del desempeño de sus funciones técnicas y profesionales que influyen de manera directa en su eficiencia y desempeño.

En el año 2007, OMS lanzó el plan global de acciones para la salud de los trabajadores (GPA), 2008-2017. Dicho plan establece cinco objetivos, de los cuales el clima organizacional, es una importante variable, pues está relacionado directamente con el desempeño de los recursos humanos que laboran dentro de la institución pública, definiendo dentro de un entorno de trabajo saludable donde los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y

proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.

El Perú aprobó el Decreto Supremo N° 005 – 2012 – TR, en el cual se aprobó la Ley N° 29783, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, todas las Instituciones Públicas cuentan con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Nos menciona que la prevención del Estrés debe ser parte fundamental de los sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Como sabemos el Estrés en el trabajo está muy relacionado a las condiciones que se brindan en el centro de labores y en la forma que se realiza el trabajo. Para tener una mejora continua en el centro laboral, debe haber un trabajo conjunto entre los trabajadores, supervisores y gerencia, para garantizar un ambiente laboral satisfactorio.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) tiene por objetivo, entre otros, mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, a través del acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades mediante la generación de políticas y la prestación de servicios mediante programas sociales e intervenciones trabajando de manera articulada con las diferentes entidades del sector público, privado y la sociedad civil. La estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social-ENDIS establece el marco general de la política de desarrollo e inclusión social, brindando orientaciones para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de intervenciones públicas dirigidas a la inclusión social y económica de la población más pobre y vulnerable del país, para el desarrollo humano, bienestar y ciudadanía plena, con igualdad, libertad, justicia social y sostenibilidad.

El compromiso de la Política de Desarrollo e Inclusión Social es reducir las brechas existentes, absolutas y relativas, entre las poblaciones con mayores y menores necesidades a través de políticas y programas sociales articulados, favoreciendo el acceso a los servicios sociales, de modo que impacte en el alivio de la pobreza, y garantizar que se atienda de modo prioritario a aquella población que tenga mayores carencias y vulnerabilidad

La Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social-ENDIS toma como referencia el ciclo de vida de la persona para lo que se identifican 5 ejes estratégicos



y con ello la intervención de los programas sociales en territorio como: Nutrición infantil (0-3 años) y Desarrollo infantil temprano (0-5 años) con el Programa Nacional Cunamás; Desarrollo integral de la niñez y la adolescencia (6-17 años) con el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria ( PNAE - QALI WARMA); Inclusión económica (18-64 años), Programa Nacional de Apoyo Directo A los Más Pobres - Juntos (JUNTOS) y FONCODES; Protección del adulto mayor (65 años a más) con el Programa Nacional Pensión 65 y el Programa Contigo y el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social –PAIS que es un programa transversal que cubre los 05 ejes del ciclo de vida de la persona.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2017), precisa que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 es un documento elaborado con carácter orientador para la modernización de la gestión pública en el Perú, donde se encuentran establecidos los principios y lineamientos para el desarrollo del país. Asimismo, la Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, hacia una gestión pública de calidad.

En el año 2017 mediante D.S. N° 013-2017-MIDIS se crea el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS” sobre la base del Programa Nacional Tambos, cuyo objetivo es permitir el acceso a la población rural pobre y extremadamente pobre los servicios y actividades, en materias sociales y productivas que brinda el Estado, así como las instituciones de la sociedad civil y del sector privado. Asimismo, desde el año 2012 a diciembre del 2018, en las Plataformas fijas y móviles de servicios “Tambos” y “PIAS” del PNPAIS, se han llegado a realizar más de 8.2 millones de atenciones a través de las 414 plataformas fijas “TAMBOS” y 8 Plataformas móviles “PIAS”.

Las instituciones establecen sus propias políticas de trabajo, filosofía laboral, cultura organizacional, clima organizacional, estilo de liderazgo, identidad propia, así como sus objetivos institucionales. Los trabajadores se identificarán y comprometerán según cómo se sientan en el trabajo y cuán satisfechos se encuentran con las funciones que desempeñan. En tal sentido, tomando en cuenta las políticas de salud y el proceso de descentralización, para una adecuada gestión con el propósito de optimizar sus procesos, clima organizacional, resultados y

satisfacción de usuario interno y externo.

El clima laboral en las instituciones públicas del Estado está enmarcado en las Directivas y el régimen de contrataciones. En el Programa Social del MIDIS, el área encargada de promover Seguridad y Salud en el Trabajo es la Unidad de Recursos Humanos, donde existe un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, la misma que está reconocida con Resolución Directoral. Existe además el Reglamento Interno del Servidor Público – RIS del Programa Social del MIDIS, que rige en los 23 departamentos donde operan, siendo el/la Jefe Territorial que promueve su implementación.

El programa social del MIDIS, parte de este estudio es el Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS-Unidad Territorial Ayacucho Norte. El PN PAIS opera en las comunidades rurales a través de las plataformas fijas denominadas Tambos, con personal operativo de campo denominado Gestor(a) Institucional del Tambo y con el personal administrativo que presta servicios en la oficina ubicada en la parte urbana. La Unidad Territorial Ayacucho Norte cuenta con 32 Tambos, en 07 provincias y 26 distritos. La parte operativa y la administrativa se complementan en aras de cumplir con los objetivos del Programa: “Permitir el acceso a la población rural pobre y extremadamente pobre, a los servicios y actividades, en materias sociales y productivas que brinda el Estado, así como las instituciones de la sociedad civil y del sector privado”; cuya finalidad es Mejorar la calidad de vida de los pobladores rurales donde operan los tambos.

En la actualidad dentro de los estándares de competitividad es Estado al igual que otras entidades privadas se basan en la calidad de servicios o bienes que prestan, las mismas que son evaluados por los consumidores finales del servicio o del bien (satisfacción del cliente) y para brindar servicios de calidad el personal que trabaja en la institución debe contar con un buen clima organizacional, laboral, entre otros aspectos y condiciones que reflejará en el desempeño del (a) trabajador(a). En la Unidad Territorial Ayacucho Norte el cumplimiento de objetivos institucionales está en función a cumplimiento de directivas, condiciones laborales, logística, así como el compromiso de trabajo articulado de las diferentes instituciones `prestadoras de servicios a través de los tambos a favor de las familias rurales y

otras condiciones que inciden en el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que desempeña funciones dentro del programa social.

En relación a ello, y teniendo en cuenta la importancia en relación a la población usuaria del programa, se hace necesario identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por ello, se plantea la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

**PG** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

**PE 1** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional, dimensión autorrealización en personal de un Programa Social de Ayacucho, 2019?

**PE 2** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019?

**PE 3** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional, dimensión supervisión en personal de un programa social de Ayacucho; 2019?

**PE 4** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional, dimensión comunicación en personal de un Programa Social de Ayacucho, 2019?

**PE 5** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019?

## **1.3. Justificación**

El presente estudio se justifica desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y social.

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio aportará información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral contribuyendo a un mayor conocimiento sobre la relación entre ambas variables con un énfasis especial sobre

las dimensiones que influyen en la satisfacción laboral en un programa estatal dedicado a la prestación de servicios.

Desde el punto de vista práctico, el estudio aportará información valiosa para explorar los hallazgos de investigaciones anteriores que determinan la relación estadística entre ambas variables que señalan que un clima organizacional positivo permite la eficiencia a nivel de procesos y desempeño en recursos humanos.

Desde la perspectiva metodológica, el presente estudio servirá de referencia para otras investigaciones, en el sentido que aportará datos confiables que podrán ser administrados en otras instituciones públicas para comprobar los hallazgos de la presente investigación o sugerir nuevas líneas de investigación en relación a dicha población específica.

Finalmente, desde la perspectiva social, el desarrollo de la presente investigación permitirá el desarrollo eficiente de las funciones de un programa social en sus actividades específicas de promoción y articulación de servicios hacia las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social.

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

**OG** Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal de un Programa social de Ayacucho, 2019

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

**OE 1** Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión de autorrealización en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**OE 2** Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión involucramiento laboral en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**OE 3** Determinar la relación entre clima organizacional y la dimensión supervisión en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**OE 4** Determinar la relación entre clima organizacional, dimensión comunicación en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**OE 5** Determinar la relación entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Rodríguez (2018) realizó una investigación denominada Trabajo de Investigación sobre el Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto, cuyo objetivo fue determinar el Clima organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral. El enfoque de la investigación fue cuantitativo con un diseño correlacional. Dicho estudio se realizó con una población de 70 trabajadores de dicha empresa. Se aplicaron dos cuestionarios Clima Organizacional que evaluó 8 dimensiones (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación) y el cuestionario de Satisfacción Laboral que mide ocho dimensiones (área del trabajo, dirección del área, ambiente de trabajo, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, capacitación y formación, implicación en las mejoras, motivación y reconocimiento).

En los resultados obtenidos se concluyó que existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Cardona (2016) realizó una investigación denominada La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales con el objetivo de identificar las características del clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Desarrollo Infantil (CDI) del Barrio San José de la ciudad de Manizales, con cuyos resultados se busca entender que circunstancias están afectando el clima organizacional de este entorno y la satisfacción laboral con el fin de diseñar y estructurar una propuesta de intervención para dicha problemática. El diseño de la investigación es de enfoque descriptivo donde se profundiza el ambiente interno del CDI Hogar Infantil San José (clima organizacional) y en el nivel de satisfacción laboral. La muestra seleccionada constó de 31 empleados que laboran en dicha institución de servicio social. Los resultados de la investigación encontraron un nivel promedio en ambas variables. Con relación a la estructuración de la propuesta se encontró que el área de menor

puntuación fue la de incentivos laborales y el área de comunicación e integración. Con respecto a los resultados de la satisfacción laboral, con miras a la estructuración de la propuesta de intervención, el área estilos de vida individual presenta un nivel bajo.

Bueso (2016), ejecutó la tesis titulada: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias El calan en la zona norte, cuyo objetivo general fue: determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios y auxiliares de Industrias el Calan en la zona Norte. El tipo de investigación realizada fue no experimental con una muestra de 21 empleados. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario validado en una población con altos criterios de fiabilidad. Se concluyó que existe relación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral, estableciéndose que altos niveles de clima organizacional influyen en una satisfacción laboral de los empleados, favoreciendo la captación y retención del talento humano.

Racines (2016) ejecutó una tesis denominada “Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo. El diseño de la investigación fue una investigación mixta de tipo correlacional. Se utilizaron como mecanismos de recolección de datos dos cuestionarios de tipo Lickert. La muestra seleccionada contó con 211 personas encuestadas. Los resultados obtenidos demostraron que el 21% de los trabajadores públicos de la Defensoría del Pueblo perciben positivamente el clima organizacional, mientras que el 22% percibieron inconformidad y el 57% de los servidores tuvieron una percepción negativa del clima organizacional, como de la satisfacción laboral. Así mismo consideró que el 87% de los servidores estuvieron satisfechos con respecto a la relación con su jefe inmediato. Se concluyó que existe una relación significativa entre las sub dimensiones, autonomía y empoderamiento del clima organizacional con los factores de la escala de satisfacción laboral.

En su análisis de tipo correlacional sobre el clima organizacional dio como resultado que un 57% tuvieron la percepción negativa del clima organizacional como satisfacción laboral, un 87% tiene satisfacción con su jefe inmediato.

Herrera (2014) realizó una tesis denominada “El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Aviación Civil”. La investigación de tipo correlacional, no experimental y transversal. Los instrumentos de recolección de datos fueron el Test de Wens para el clima organizacional y para la satisfacción laboral la escala de Overall Job Satisfacción Scale. La muestra estuvo constituida por 23 servidores públicos. Los resultados evidenciaron que el 57% de los trabajadores de la “DGAC” es alto y manifiestan un grado de insatisfacción moderadamente adecuada de un 87%. Los resultados permitieron concluir que existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores de la Dirección General de Aviación Civil (Chi cuadrado=36.42)

Figuroa, Ormeño y Zúñiga (2012) realizaron una investigación diagnóstica de corte longitudinal sobre el clima organizacional, basado en el proceso de modernización de las instituciones de Salud Pública. Para ello, aplicaron un instrumento tipo escala Likert para averiguar las siguientes dimensiones: estructura, comunicación, desafíos organizacionales y organización del trabajo. Entre los principales resultados, se encontró que el clima organizacional de dicha Institución manifiesta una disminución en la satisfacción de los funcionarios, disminuyendo de un valor 4.08 en el 2009 a uno de 3.68 en el 2011 obteniendo un clima organizacional regular, lo cual refleja una pérdida de expectativas de los funcionarios. De igual modo, se apreció que los valores en cada una de las dimensiones examinadas arrojan disminución entre esos dos periodos, situación que estaría repercutiendo sobre la adecuada autogestión como red de servicios en dichas instituciones.

En su investigación sobre dimensiones: estructura, comunicación, desafío organizacional y organización de trabajo. Su principal disminución de satisfacción de los funcionarios está reflejada en la falta de expectativas sobre una adecuada autogestión



### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Cabrera (2018) realizó un estudio de caso denominado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Institución Pública Peruana, cuyo objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana. El estudio realizado plantea un diseño de alcance correlacional para evaluar las relaciones entre las variables en estudio. La muestra del estudio piloto estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Palma y el cuestionario de la Teoría Bifactorial de Herzberg. Los resultados obtenidos demuestran que el clima organizacional de los colaboradores es muy favorable. Además se pudo evidenciar la existencia de una relación positiva entre la dimensión autorrealización de clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad.

Como resultado de su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral, los resultados demuestran, que hay un indicador entre satisfacción y comunicación, entre el trabajo y responsabilidad.

Carrión (2018) realizó una investigación denominada Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Zaña. Región Lambayeque, 2018. La investigación realizada tuvo un enfoque descriptivo no experimental y cuantitativo, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de dicha municipalidad. Para la obtención de los datos se aplicó dos encuestas: La escala de satisfacción laboral SL-SPC 2005” y la escala de clima organizacional .En las encuestas que se desarrollaron se aplicaron 27 ítems para medir la satisfacción laboral y 50 ítems para medir clima organizacional, en la cual colaboraron 65 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña, entre varones y mujeres que son administrativos y obreros. Los resultados obtenidos concluyeron que existe una relación estadística entre dichas variables.

En la aplicación de su encuesta a varones y mujeres dio como resultado que existe una satisfacción laboral y clima organizacional.

Córdova (2017) realizó una investigación denominada Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016, cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano, Callao 2016. El diseño metodológico fue no experimental, transversal de nivel correlacional para establecer la relación estadística entre las variables. La muestra constó de 60 trabajadores que laboran dentro del Centro Mejor Atención al Ciudadano del Callao durante el 2016. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario tipo escala Likert de 36 ítems para la variable clima organizacional y otra escala similar para la satisfacción laboral. El análisis estadístico se realizó mediante el programa estadístico procesamiento estadístico SPSS 22. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación directa y significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del Centro Mejor Atención al Ciudadano Callao – 2016. (Rho de Spearman (0,527) que implica una correlación positiva moderada entre las variables

En la aplicación de su escala de Likert hubo un 25% favorable ante un 0.8% desfavorable, entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Huamani (2017) realizó una investigación denominada El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016 cuyo objetivo fundamental es determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios de Jurado Nacional de Elecciones. Se empleó un enfoque cuantitativo y se desarrolló un estudio básico de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 130 trabajadores que se encuentran laborando durante el año 2016 en de Jurado Nacional de Elecciones de Lima. Se empleó como instrumentos de recolección de datos la escala clima laboral CL – SPC de Palma (2004) y la escala de satisfacción laboral SL - SPC de Palma (2005). Los resultados obtenidos evidenciaron que el 52.3% de los trabajadores consideraba que el clima organizacional de la Dirección General de Recursos y Servicios era medianamente favorable, en tanto que el

26.5% lo consideraba favorable mientras que solo el 0.8% aseveró que el clima organizacional era muy desfavorable. Así mismo se determinó que el 38.6% de los trabajadores estuvieron medianamente satisfechos, mientras que el 37.1% manifestaron estar insatisfecho, además se observó que estuvieron satisfechos solo el 18.9% de los encuestados, lo que determinó la hipótesis de que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Jurado Nacional de Elecciones ( $r=0.699$ ).

Según Huamani, en su investigación reporta que un 52% es favorable ante y 0.8% desfavorable, existiendo una relación directa moderada entre clima organizacional y clima laboral

Esquerre (2016) realizó una investigación denominada Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria, cuyo objetivo fue como propósito determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de dicha institución pública. El diseño de investigación utilizado fue un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 81 administrativos de los regímenes 1057 y 728. Para el presente estudio se utilizó como técnica el uso de la encuesta. Los resultados obtenidos determinaron que existe una relación baja positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral aceptando la hipótesis de investigación en el personal administrativo del Servicio Nacional de Sanidad Agraria La Molina.

Según Esquerre, en su investigación determina que existe un determinante entre clima laboral y satisfacción laboral, hay una relación baja positivamente.

Pérez y Rivera (2015) ejecutaron una tesis denominada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de dicho instituto. La muestra de estudio estuvo conformada por 107 trabajadores. La investigación realizada fue de tipo descriptiva y correlacional. Los resultados de la investigación concluyeron que existe un nivel promedio de clima organizacional. Se concluyó en base a los resultados obtenidos que existe una correlación positiva

entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores.

De los resultados obtenidos de su investigación da un nivel entre clima organizacional y satisfacción laboral positiva.

## **2.2. Bases Teóricas de las Variables**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición**

Chiavenato (2002), indica que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento.

Robbins (2008) plantea que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros elementos).

Forehand y Gilmer (1964; referidos por Mañas, González-Romá y Peiró, 1999) definieron el clima organizacional como las características que distinguen una organización de otra perdurando a través del tiempo y que influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones.

Como se puede apreciar, en estas primeras aproximaciones prevalecían las características organizacionales sobre las individuales, cuestión que más tarde se iría matizando. La idea de que el clima organizacional influye en la conducta de las personas se ha mantenido, aunque las investigaciones han precisado más en los aspectos del comportamiento en los que han influido (García, 2006)

### **2.2.1.2. Antecedentes del clima organizacional**

Los orígenes de la variable clima organizacional como constructo implícito dentro del ambiente organizacional y las relaciones sociales se establecen a partir de la teoría de campo de Kurt Lewin (Carvajal, et. al 2013), donde se desarrolla por primera vez, el concepto de espacio vital, caracterizado por todos los hechos que determinan la conducta de un individuo en un momento dado y que contiene todo aquello que le afecta, sea que esté o no dentro del espacio físico, y que es percibido de manera subjetiva.

Reichers y Schneider, 1990 (citado por Carvajal et al., 2013, p. 114), señalan que el concepto de clima organizacional fue desarrollado a partir de la década de los sesenta, cuando el descubrimiento de las organizaciones como entornos psicológicamente significativos para sus miembros condujo a su formulación y su uso en la investigación. Sin embargo, según Furnham (2001), es a finales de 1960 cuando el término clima organizacional empieza a hacerse popular, cuando Gellerman llega a la conclusión de que el clima era el carácter de una organización e hizo una lista de cinco pasos para analizarlo:

- Identificar a las personas en la organización, cuyas actitudes son importantes.
- Estudiar a esas personas y determinar sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.
- Analizar los desafíos económicos a los que se enfrenta la organización en términos de decisiones políticas.
- Revisar la historia de la organización y prestar atención a las carreras de sus líderes.
- Integrar, de manera indispensable, toda la imagen con la idea de establecer denominadores comunes, en lugar de agregar a todas las partes para obtener una suma de ellas.

De esta manera, se observa que en aquella época el clima laboral ya era visto como un aspecto esencial y característico de cada organización, involucrando

a las personas dentro de ella; quienes debían calzar con los objetivos y decisiones propuestos por la misma para lograr su consolidación. Algunos años después, Forehand y Von Gilmer (1964; citado por Furnham, 2001, p. 602) definieron clima como “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Sin embargo, el término resultó ambiguo y controversial por restarle importancia a las percepciones individuales de los colaboradores. Tal es así que Taguiri, 1968 (citado por Furnham, 2001, p. 603) puso énfasis en la idea de que el clima organizacional surge de la interpretación de los miembros de la organización, reaccionando más a determinadas características, las cuales afectan sus actitudes y motivación. Al respecto Chiang, Martín y Núñez (2010), resaltaron la contribución de Taguiri, pues gracias a su definición se llegó a tomar en cuenta el componente subjetivo o de percepción al mencionar que “[...] el clima está basado en características de la realidad externa, del ambiente, pero tal y como es percibido y experimentado”. (p. 33) La década de los setenta, según Carvajal et al. (2013), se caracterizó por numerosas discusiones entre los autores con relación al clima organizacional. Tal es así que Vega et al., 2006 (citado por Carvajal et al., 2013, p. 115) abordó diversas posturas, una de ellas es la de Hall (1972), quien definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido por los empleados, que a su vez, influye en su conducta; a su vez, James y Jones (1974) distinguieron el clima organizacional y el clima psicológico en conexión con conductas y motivaciones, brindando notable importancia a los atributos perceptuales a nivel individual. Por su parte Von Haller et al., 1977 (citado por Furnham, 2001, p. 604) describieron las compañías en términos de personalidades humanas; considerando para su evaluación todo tipo de cosas como un memorando, el logotipo de la empresa, entre otros.

En 1988, Rousseau describió el clima organizacional como las percepciones fundamentales en que se considera la interacción entre la persona y la situación. (Chiang, Martín y Núñez, 2010). Considera además que posee dos atributos que lo distinguen de otras características: Es una percepción y es descriptivo. Teniendo

en cuenta que por percepción considera la sensación o comprensión que experimenta una persona y las descripciones son las referencias que hace la persona de tales sensaciones. (Furnham, 2001).

Gómez (citado por Carvajal et al., 2013), propuso lo siguiente: “el comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. La organización como sistema, está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Varios factores pueden contribuir al clima organizacional, el elemento decisivo, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo. (p. 118).

Al haberse hecho un recorrido a través del tiempo, se aprecia que el componente Clima Laboral ha tenido diferentes perspectivas que intentaban explicarlo, unas a través de los factores propios de la organización, como su estructura, prácticas y personas; y otras como las percepciones subjetivas de las personas frente a la organización, llegando a tener como elemento en común la clara influencia que ejerce en el comportamiento dentro de las organizaciones.

### ***2.2.1.3. Importancia del clima organizacional***

Márquez (2001) planteó la importancia del clima organizacional basado en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros de la organización, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento profesional entre otros.

Por su parte, para Brunet (2004) la importancia del clima organizacional se determina de una manera global donde los valores, actitudes y las creencias de los miembros de una organización se transforman a su vez en elementos del clima organizacional. Asimismo es importante, que los jefes sean capaces de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones importantes como: (i) evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción, (ii) Iniciar y sostener un cambio y (iii) seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. De esta manera el jefe puede ejercer un control sobre la

determinación del mismo de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización.

En conclusión, se puede afirmar la importancia de un buen clima organizacional el cual se encuentra basado en la percepción de los trabajadores frente a su organización y para que sean favorables deben de tener un adecuado clima organizacional, para ello es necesario que los directivos y sus jefes inmediatos deben continuamente de elaborar diagnósticos para prevenir situaciones de estrés y descontento entre sus colaboradores para no afectar el rendimiento y la calidad del trabajo y de manera particular sobre la importancia de mantener al trabajador en un ambiente atractivo a fin de que pueda ejecutar sus funciones de manera eficaz.

Por otra parte, la importancia de conocer el clima organizacional de una empresa es que posibilita establecer el diagnóstico o cómo está funcionando en términos humanos, lo cual puede ayudar al mejoramiento en la asunción de sus funciones, ya que al conocer la situación real de su clima, la organización puede fácilmente identificar los factores interferentes en el desempeño apropiado de las organizaciones, de manera que se establezcan las decisiones apropiadas para controlar la situación problemática y generar, de ese modo, un bienestar integral en los miembros de la empresa así como en sus relaciones interpersonales (Alcover, 2003).

Así mismo, el estudio a profundidad del clima organizacional es fundamental para que los empleados laboren de manera satisfecha con las condiciones de trabajo y, por tanto, que la eficiencia y la eficacia de la jornada organizacional, permita aumentar el grado de productividad de cada trabajador así como de las secciones o dependencias que constituyen la empresa.

#### ***2.2.1.4. Enfoque teórico del clima organizacional***

A partir de la década setenta del siglo pasado, hubo una proliferación de significados teóricos que permite establecer una clasificación. Rodríguez y Díaz (2004) consideran una clasificación con las siguientes concepciones teóricas:



#### *2.2.1.4.1. Perspectiva realista u objetiva*

En esta visión predominan los factores organizacionales (Alcover, 2003). El clima se considera una característica de la organización. Dado que las características de este clima existirían independientemente de las percepciones que tuvieran sus integrantes, dentro de esta perspectiva el individuo es considerado como simple observador y potencial informador del clima, más que como un creador o un portador del mismo, lo que no obsta para que el individuo sea considerado un factor dentro del entorno situacional.

En esta perspectiva considerada también estructural, Fuentes (2004) indica que el clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones, b) son relativamente perdurables en el tiempo y c) influyen la conducta de la gente en las organizaciones. Esta definición es criticada en algún caso, por considerarla excesivamente general (Silva, 1996). A pesar de todo, debe tenerse en cuenta que es una propuesta bastante aceptada sobre el clima organizacional.

#### *2.2.1.4.2. Perspectiva fenomenológica o subjetiva*

Existe predominio de los factores individuales y se pone el énfasis en las percepciones de los individuos. Los defensores de este punto de vista señalan que el origen del clima estaría en el individuo. El enfoque perceptual incorpora la idea de que el individuo interpreta y responde a las variables situacionales, de manera que desde el punto de vista psicológico sean significativas para el sujeto. Este enfoque no considera el clima como un conjunto de descripciones objetivas de situaciones específicas o atributos estructurales. Por otro lado, Schneider y Reichers (1983; referidos por García, 2006) explican este segundo enfoque mediante el proceso denominado atracción-selección-abandono.

Según el enfoque estructuralista, contextos similares producen similares percepciones entre los miembros de la organización. Esto implica que esta similitud entre los miembros de la organización ocurre porque los procesos organizacionales, tales como la atracción de los individuos hacia la organización, la selección en la organización, y el posterior, en algunos casos, abandono de la organización, serían procesos que se combinan para producir una organización

relativamente homogénea.

Así, de modo opuesto a lo anterior, en términos subjetivos, los miembros de la organización tienen similares percepciones y poseen similares significados de los eventos de la organización porque ellos mismos tienen trayectorias similares. La concentración de individuos similares en una organización está producida por esos tres procesos: el sujeto se siente atraído por la organización, se selecciona a aquellos sujetos que tienen visiones congruentes con la organización, por último los sujetos que no encajan en la misma, abandonan la organización. Este proceso permite percepciones semejantes porque abandonan los individuos diferentes.

#### *2.2.1.4.3. Perspectiva interaccionista*

Surge a finales de la década de los 80; y se trata de integrar los dos enfoques anteriores; es decir, persona y situación interactúan (Sánchez, 1998). Este enfoque puede apreciarse como una síntesis de los dos enfoques anteriormente expuestos; uno, considera que las determinantes del clima son las características de la organización; para el otro, por el contrario, las características del individuo son las determinantes en la formación del clima. Por lo tanto, esta tercera perspectiva defiende que la interacción entre las características de la organización y del individuo constituye el clima organizacional.

Para Schneider y Reicher (1983; referidos por Silva, 1996) es la interacción entre los individuos la que va configurando formas similares de percibir e interpretar la realidad organizacional. El enfoque interactivo significa, para estos autores, la interacción entre los miembros de la organización. Durante el proceso de socialización del recién llegado, el esfuerzo importante del grupo durante esa socialización es un determinante del clima y hace que se diferencien unos grupos de otros. Esa comunicación en las interacciones entre los miembros define e interpreta los elementos de la situación de forma particular. Esas características y los modos de interpretar y definir son los que forman distintos subgrupos de clima en las organizaciones.

### **2.2.1.5. Características del clima organizacional**

Silva (1996) considera que el clima organizacional se caracteriza por las siguientes características:

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

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

- El comportamiento de los trabajadores el cual es modificado por el clima organizacional de la empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser factores de alarma en la empresa como factores determinantes de la existencia de un inadecuado clima organizacional, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Las características que posee el clima organizacional representan una serie de cualidades referidas tanto a la organización, a sus integrantes y a los procesos que se generan entre ambos. Algunas características específicas del clima se identifican a continuación (Brunet, 1999):

- a) Los atributos de una organización constituyen las unidades de análisis.
- b) Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados.
- c) El clima es un concepto molecular y sistemático.

- d) Pueden existir micro climas en el interior de una organización. Un grupo ocupacional, un departamento funcional y la organización completa pueden producir series de climas diferentes.
- e) El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente. Finalmente se debe mencionar que en el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc.

#### **2.2.1.6. Factores determinantes para la satisfacción laboral.**

Según Leiva, (2007) los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo, debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.
- Sistemas de recompensas justas, este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

- Condiciones favorables de trabajo, los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
- Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión, el trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Por su parte, Palma (2005) señala como factores determinantes de clima organizacional las siguientes:

- Liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.)
- Sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencias, promociones, remuneraciones, etc.)
- Aspectos de tipo económico (remuneración, sistema de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.) (p. 20).

Todos estos factores no influyen en el trabajador si no son percibidos por los miembros dentro de su entorno laboral, dichas percepciones muchas veces se deben a las actividades que realizan, a las interacciones y demás experiencias que cada trabajador tiene de su organización, si consideramos lo basado por el autor podemos decir que la entidad debe estar liderado de forma acertada ya que muchas veces se puede confundir la supervisión como una inspección y lo que el trabajador necesita es la guía de un líder y que este a su vez incentive la participación de los trabajadores, que haya esa comunicación fluida entre jefes y colaboradores con la finalidad de que los trabajadores puedan realizar sus labores en forma eficaz y productivamente, claro esta que esta labor que realiza el trabajador debe estar acompañada de un incentivo, recompensas o beneficios para que los trabajadores se comprometa con la institución y que la misma empresa debe de realizar. En varias oportunidades se ha visto que organizaciones ofrecen beneficios excelentes (económico) y los trabajadores se van de la empresa por el solo hecho de no tener una buena relación con los líderes de la organización, por ello que es fundamente

tomar en cuenta estas situaciones para que la entidad no pierda un grupo humano y para ello, debe proporcionar un adecuado ambiente y las condiciones para que el trabajador pueda lograr sus metas como también de la organización, logrando así la integración de ambos.

#### ***2.2.1.7. Dimensiones de clima organizacional de palma.***

Palma (2005) sostiene que el Clima Laboral 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. Palma (2004) divide al clima laboral en 5 dimensiones:

##### *2.2.1.7.1. Autorrealización.*

Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal.

##### *2.2.1.7.2. Involucramiento Laboral.*

Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.

##### *2.2.1.7.3. Supervisión.*

Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.

#### *2.2.1.7.4. Comunicación.*

Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.

#### *2.2.1.7.5. Condiciones Laborales.*

Se refiere al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

#### ***2.2.2.1. Definición.***

Boada y Tous (1993) señalan que la satisfacción laboral, se entiende como el factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo. Asimismo, se puede afirmar que su definición no es unívoca y su descripción se ha convertido en complicada por cuanto ningún modelo ha podido explicarla en forma adecuada. Por ello, la satisfacción laboral es considerada un constructo importante en la psicología organizacional y el trabajo por el papel mediador entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo organizacional como también individual.

Robbins y Judge, (2009) definen a la satisfacción laboral como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características.

En conclusión, la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se encuentra fundamentada en relación con las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado de identificación con una organización en particular, con sus metas, deseando mantenerse como parte de ella. Asimismo, de acuerdo con Pintado (2011), la satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de

la empresa y el desempeño laboral.

Herzberg citado en Chiavenato (2007) señala que la satisfacción laboral es aquella cualidad que tienen los trabajadores durante el desarrollo de su actividad laboral, logrando cumplir las expectativas y que es generado por los factores intrínsecos o motivacionales como la realización, el reconocimiento, el trabajo estimulante y la responsabilidad, entre otros, mientras que la insatisfacción laboral sería producida y generada por factores extrínsecos o llamados higiénicos como son las políticas empresariales, las relaciones interpersonales, el sueldo, la supervisión y por ultimo las condiciones de trabajo.

Para Chiang, Salazar y Huerta (2008), lo definido por Bravo, Piero y Rodríguez (1996) es la definición más apropiada, ellos precisan que la satisfacción laboral es aquella actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por los individuos hacia su ambiente laboral, actitudes que tiene el trabajador sobre el trabajo o sobre tareas específicas que realiza el mismo. (p. 42).

En base a las precisiones realizadas por los autores se puede decir que la satisfacción laboral son aquellas aptitudes de los colaboradores dentro de su propio ambiente laboral, y estas aptitudes se basan en creencias y valores, particularidades propias del cargo asignado. Para los jefes debe ser un factor importante, las motivaciones de sus trabajadores con la finalidad de entender sus comportamientos o aptitudes, así como mantenerlos interesado con el trabajo que realiza, de esta manera podrá lograr los objetivos de la organización y del suyo propio.

Robbins (2013) define la satisfacción laboral como aquel *“sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características”* (p. 74).

Menéndez citado en Saavedra y Avellaneda (2014) considera la satisfacción laboral como aquello que el trabajador percibe de su ambiente laboral, y de acuerdo como se sienta el trabajador, sea favorable o desfavorable lo transmitirá dentro de la organización su satisfacción (p. 40).

Gonzales citado en Saavedra y Avellaneda (2014) señala que “la



satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización, estas actitudes vendrán definidas por las características del trabajo y por cuanto será considerada dicha labor por el sujeto”(p. 40).

Palma (2005) sostuvo que la satisfacción laboral es “la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (p. 15)

En relación a todas las definiciones sugeridas por diversos autores se llega a concluir finalmente que la satisfacción laboral son las aptitudes favorables que el empleado o trabajador perciben diariamente dentro de su centro de labores.

Para la elaboración de la presente investigación se ha considerado utilizar la definición descrita por Palma (2005) quien definió la satisfacción laboral en relación a la habilidad del trabajador en relación a la labor que realiza y que se encuentra determinada por la experiencia y los valores que ha ido construyendo a partir de sus vivencias laborales dentro de la institución.

Por otra parte, Palma considera cuatro dimensiones que nos ayudaran como base para la presente investigación como es significación tarea, condiciones laborales, reconocimiento y beneficios económicos

#### **2.2.2.2. Satisfacción laboral en el tiempo.**

Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012), señalan que el tema de la satisfacción laboral ha sido abordado desde la perspectiva organizacional, en sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructuras y consecuencias: (a) el enfoque del juicio cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste del trabajo; (b) el enfoque de las influencias sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo; y, (c) el enfoque de la disposición personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos en idénticos eventos

### **2.2.2.3. Determinación de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral es un campo cada vez más explorado por quienes están relacionados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador y a la vez un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones (Palma, 2005). Investigaciones realizadas indican que existen muchos factores que determinan la satisfacción en el trabajo, entre ellos, se pueden citar a Elton Mayo (citado en Palma, 2005) su investigación hizo referencia al estudio de factores como el descanso y la luz para optimizar la productividad, se percató que estos aspectos se relacionaban significativamente, e identificó una asociación entre productividad, actitudes y relaciones interpersonales. Mayo fue uno de los primeros en aplicar un método científico en sus estudios con las personas y el ambiente de trabajo

### **2.2.2.4. Modelos de la satisfacción laboral.**

#### *2.2.2.4.1. Teoría de higiene – motivacional.*

Esta teoría señala que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales. Los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo, que pueden desmotivar cuando no está presente, no aumentan la satisfacción, pero causan insatisfacción. Aspectos como: las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de empresa, las relaciones interpersonales, el salario, estabilidad en el cargo se consideran como factores higiénicos o preventivos.

A partir de esta teoría, Días (2015) señala que, una vez cubiertos los factores higiénicos, la satisfacción laboral surge como consecuencia de la existencia de los factores motivacionales, los cuales promueven el compromiso, una actitud positiva ante el trabajo, la adhesión a los objetivos, el buen desempeño, la optimización y el cuidado de los recursos, una menor rotación, la adaptación a los cambios, la empatía, entre otros beneficios, puesto que el trabajador se sentirá a gusto y, en lugar de querer buscar otro empleo, dará lo mejor de sí, no solo para poder quedarse, sino por estar identificado con la empresa.

#### *2.2.2.4.2. Teoría de la discrepancia.*

Esta teoría fue planteada por Locke (1984; como se citó en Palma, 2000) quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales de mayor importancia y que deben ser congruentes con las necesidades. En consecuencia, la satisfacción es derivada de la autoevaluación del trabajador contrastando sus necesidades y valores con la percepción ofrecida por el medio ambiente en sus diferentes aspectos.

Asimismo, la descripción de los aspectos del trabajo y el valor que se les atribuye son elementos fundamentales que determinan los criterios de satisfacción. En el contexto de las organizaciones laborales se puede señalar que la satisfacción laboral como: el producto de una relación entre las expectativas del trabajador y lo que realmente obtiene, es entendiendo que mientras menor sea la diferencia entre lo que quiere y lo que obtiene, mayor será su satisfacción.

#### *2.2.2.4.3. Teoría de los eventos situacionales.*

Plantea que la satisfacción laboral está determinada por dos factores: las características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales, entre las cuales destacan: la evaluación previa del puesto, la estabilidad o permanencia en el puesto, el costo o dificultad para cambiar de trabajo, la capacidad de control de respuestas emocionales, entre otras. De tal modo, dichos eventos son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, pudiendo estos ser positivos o negativos.

#### *2.2.2.4.4. Teoría del ajuste en el trabajo.*

Esta teoría señala que cuando más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de las funciones cumplidas dentro de la organización, es más probable que realice un buen trabajo y por consiguiente, sea percibido de manera satisfactoria por el empleador.

#### *2.2.2.4.5. Teoría de la satisfacción por facetas.*

Se sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto.

#### **2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral.**

Palma (2005), define cuatro dimensiones y/o factores que configuran o componen la satisfacción laboral como son la significación de tareas, condición de trabajo, reconocimiento personal y social y beneficios económicos (p. 21) En relación a ello, plantea las siguientes definiciones:

##### *2.2.2.5.1. Dimensión 1 Significación de tareas.*

La significación de tareas es definida como es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (Palma, 2005, p. 21).

Según Sotomayor (2013) la significación de tarea definido por Hackman y Oldham (1975) “es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo” (p. 44).

En conclusión, se puede afirmar que el cumplimiento de las labores realizadas dentro del ámbito de trabajo tiene un significado para el trabajador, tan valioso como cualquier otra labor que realiza sus demás compañeros, como también, es asociada con el desarrollo personal que realiza día a día y que es reconocido por sus superiores.

##### *2.2.2.5.2. Dimensión 2 Condiciones de trabajo.*

Las condiciones de trabajo son definidas como la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (Palma, 2005, p. 21).

Robbins y Coulter (2010) definió las condiciones de trabajo como el “conjunto de variables para la realización de una tarea en un entorno determinado, se podría

considerar los elementos físicos, materiales normativos, desempeño laboral y la relación con las autoridades” (p. 32).

En base a ello, se puede definir que las condiciones de trabajo son el entorno físico y social, así mismo la comodidad en el centro laboral debe ser único, donde el empleado obtendrá mayor placer para su trabajo en condiciones propicias y acordes a sus funciones laborales.

#### *2.2.2.5.3. Dimensión 3 Reconocimiento personal y/o social.*

La dimensión condiciones de trabajo está referida a la tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio en relación logros del trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos” (Palma, 2005, p. 21).

En relación a esta dimensión se puede afirmar que las funciones desarrolladas por los trabajadores dentro de la institución deben de ser reconocidos. Referente a las precisión dada por Palma, se debe entender que las funciones realizadas por los trabajadores dentro de una institución laboral deben ser reconocidas y no ignoradas o pasadas por alto, ya que conlleva a una desmotivación por parte del trabajador hacia el desempeño de sus funciones es por ello, que al trabajador debe ser reconocido no solo económicamente si no recibir un trato adecuado a su dignidad como trabajador.

En relación a este tema diversos investigadores señalan que cuando los trabajadores se sienten satisfechos con su labor realizada se obtiene como consecuencia directa un incremento en la productividad lo que favorece de manera sustancial un incremento de los beneficios económicos de la organización.

#### *2.2.2.5.4. Dimensión 4 Beneficios económicos*

Los beneficios económicos están referidos a la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o a incentivos económicos como producto del esfuerzo del trabajador en función a la tarea asignada (Palma, 2005, p. 21).

Duque (2009), define los beneficios económicos como la “percepción de los funcionarios respecto de la remuneración, incentivos y beneficios comparados con su rol y con el mercado laboral” (p. 93)

Los autores coinciden con los beneficios económicos deben ser otorgados a sus empleados de acuerdo a la calidad y cantidad de trabajo que realizan dentro de la organización. En relación a ello, dichos factores deben de ser razonables, un trabajador que no está satisfecho con lo que gana, quedará descontento y sentirá que no está siendo bien compensados económicamente, de acuerdo a la labores efectuadas en la organización.

Finalmente, en relación a los objetivos de la presente investigación se asumen las dimensiones planteadas por Palma (2005), en su escala de satisfacción laboral.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Organización:** La organización es una unidad social coordinada, que funciona con relativa constancia a efecto de alcanzar una meta.

**Cultura Organizacional:** La cultura organizacional es el conjunto de valores y creencias aceptadas y compartidos por los individuos de una organización.

**Comportamiento Organizacional:** Materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones.

**Compromiso Organizacional:** Grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

**Satisfacción Laboral:** Actitud general de un individuo hacia su empleo definida como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

**Clima Organizacional:** Se refiere al ambiente interno entre los miembros de una institución y está estrechamente relacionada con el grado de motivación.

**Apreciación:** Valorar, colocar un precio comercial o emocional a determinados hechos o circunstancias, cosas o personas.

**Desarrollo Personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional.

**Cultura:** La cultura se refiere a aquellos saberes, costumbres, creencias, conducta, hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no solo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad.

**Desempeño Laboral:** Es el nivel de ejecución que ofrece un trabajador y la forma de actuar frente a las funciones y tareas principales que exige su cargo.

**Colaborador:** Persona que trabaja con otra en una obra común.

**Confianza:** Se entiende por confianza a la creencia o fe en una persona o grupo, que será capaz de actuar en forma adecuada, frente a una situación puntual.

**Habilidad:** La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona.

**Expectativa:** Una expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no.

**Elogio:** Es la alabanza de los méritos y las cualidades positivas de una persona, un objeto o un concepto.

### **III. Métodos y Materiales**

#### **3.1. Hipótesis Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

- Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

**HE 01** Existe relación entre clima organizacional, dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**HE 02** Existe relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal del Programa Nacional PAIS, de la Unidad Territorial Ayacucho Norte; 2019

**HE 03** Existe relación entre clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**HE 04** Existe relación entre clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**HE 05** Existe relación entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

#### **3.2. Variables de Estudio – Clima Organizacional**

##### **3.2.1. Definición Conceptual**

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento (Chiavenato, 2002).

##### **3.2.2. Definición Operacional**

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma,



se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems, de aplicación individual o colectiva tiene una duración de 15 a 30 minutos en su aplicación. Permite identificar las percepciones de los trabajadores a través de 5 categorías de respuesta: MUY FAVORABLE, FAVORABLE, MEDIA, DESFAVORABLE y MUY DESFAVORABLE. Explora la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral.

### **3.3. Variables de Estudio – Satisfacción Laboral**

#### **3.3.1. Definición Conceptual**

Hodson (1992) valora que el concepto de la satisfacción en el trabajo es irrelevante para las actividades diarias de los trabajadores, considerando que es un concepto teóricamente ingenuo y pone muy poco énfasis en el estado emocional del individuo respecto a la tarea diaria que desarrolla.

La satisfacción en el trabajo como un índice de bienestar individual, sin más (Hakim 1991)

#### **3.3.2. Definición Operacional**

La escala de Satisfacción Laboral (ESL - 09), está conformada por 4 ítems distribuidos en 05 dimensiones y una sub escala de mentira (09 ítems), estas dimensiones: satisfacción con la organización, satisfacción con las relaciones humanas, satisfacción con promoción, satisfacción con la producción de bienes y servicios.

### **3.3. Tipo y Nivel de investigación**

La investigación fue de tipo aplicado, con la intención de observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El diseño fue descriptivo correlacional, porque se busca especificar propiedades e importantes de cualquier fenómeno que se analice con el propósito

de encontrar la relación asociativa que existe entre las variables clima social organizacional y autoestima (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **3.5. Población y muestra del estudio**

#### **3.5.1. Población**

La población en estudio comprende al personal que labora actualmente en un Programa Social de Ayacucho 2019, está constituida por 37 personas.

#### **3.5.2. Muestra**

En función a la muestra, se utilizó tipo de muestreo intencional, no aleatorio. Para nuestra muestra obtuvimos una cantidad de 37 trabajadores de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

#### **3.5.3. Instrumentos de recolección de datos**

##### **3.5.3.1. Clima Organizacional**

#### **Escala de clima organizacional**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Clima Laboral CL-SPC
<b>Autor:</b>	Sonia Palma Carrillo -1999
<b>Adaptación:</b>	Johana Bravo (2005)
<b>Objetivo:</b>	Evaluar los niveles de clima organizacional
<b>Dimensiones:</b>	La Escala presenta 05 dimensiones: Dimensión 1: Autorización Dimensión 2: Involucramiento laboral Dimensión 3: Supervisión Dimensión 4: Comunicación Dimensión 5: Condiciones laborales
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Edad:</b>	Desde 18 años a mas
<b>Calificación:</b>	La prueba fue planteada con el método de Likert, en su versión final tuvo un total de 50 ítems. El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones

alcanzadas en las respuestas por cada ítem; asimismo los puntajes que se pueden alcanzar están en un rango entre 50 y 250. Las respuestas alcanzadas dan como resultado una valoración de bajo nivel que obtienes puntajes desde 50 hasta 117, el nivel medio con puntaje obtenido desde 118 hasta 183 y en alto nivel de clima laboral comprende puntajes desde 184 hasta 250. La aplicación de esta prueba puede ser manual o computarizada. Los puntajes asignados son los siguientes: Nunca equivale = 1 Punto, Poco =2 Puntos, Regular =3 Puntos Mucho =4 Puntos y Siempre =5 Puntos.

**Validez:**

Las correlaciones son positivas y significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral (Palma, 1999). La adaptación realizada por Bravo (2015) sometió a la prueba de Clima Laboral validez de contenido, los ítems fueron analizados por tres personas expertas, la correlación ítem – test e ítems en todos los casos fue superior a 0.30.

**Confiabilidad:**

Según la elaboración del instrumento la confiabilidad se estimó con el método Alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman obteniéndose correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; por lo que se puede afirmar que el instrumento confiable (Palma, 1999). Así mismo, en la adaptación de Bravo (2015) se encontró que la escala en general obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.85, concordando con los resultados de Palma (1999).

### 3.5.3.2. Satisfacción Laboral

#### Escala de satisfacción laboral

<b>Nombre de la</b>	Escala de Satisfacción laboral (ESL – 09)
<b>Prueba:</b>	
<b>Autor:</b>	Graciela Sánchez Navarro
<b>Objetivo:</b>	Evaluar los niveles de Satisfacción laboral
<b>Dimensiones:</b>	La Escala presenta 05 dimensiones: Organización (08 ítems) Relaciones humanas: (07 ítems) Promoción y remuneraciones: (07 ítems) Control y supervisión: (07 ítems) Bienes y servicios: (07 ítems)
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Edad:</b>	Desde 18 años a mas
<b>Calificación:</b>	Se suman los puntajes de cada ítem que conforman cada dimensión, obteniéndose un sub puntaje en dichas dimensiones. A continuación, se establece los puntajes mínimos y puntajes máximos por cada dimensión. Se clasifica a los encuestados de acuerdo a los puntajes obtenidos tanto en las dimensiones como en la escala total, de acuerdo a las categorías diagnósticas establecidas
<b>Validez:</b>	Se estableció la validez de contenido de las escalas de medición directa, a través del sistema de jueces (05 psicólogos y 05 administradores), quienes revisaron los instrumentos en su redacción y en la direccionalidad del ítem, respecto a que si media el ítem lo que se proponía medir. Se validó estadísticamente a través del Coeficiente de Validez de Aiken, obteniéndose un índice de 0.85
<b>Confiabilidad:</b>	La confiabilidad de la escala de medición directa y sus dimensiones se realizó a través del estadístico

inferencial Alpha de Cronbach La confiabilidad del instrumento es altamente significativa (0.84) a nivel general. En sus dimensiones:

Organización (0.83), Relaciones Humanas (0.81) Remuneraciones (0,91) Supervisión y Control (0.89) y Bienes y servicios (0.82)

#### **3.5.4. Técnicas de recolección de datos**

Se empleó las técnicas de

- Observación
- Entrevista
- Técnicas psicométricas: Escala de Clima Organizacional y Escala de Satisfacción Laboral.

#### **3.5.5. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos del presente trabajo se realizará los siguientes procedimientos:

- Se elaboró una base de datos.
- Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25
- Se elaboraron tablas y gráficas respectivas para la interpretación de los resultados obtenidos.

#### **3.5.6. Aspectos éticos**

Considerando los principios éticos según el Código de Ética del Psicólogo Peruano del Colegio de Psicólogos del Perú, que se encuentran albergados en los artículos 20, 52,79, 81 y 82, los que manifiestan el respeto a la dignidad del ser humano y el compromiso de preservar y proteger los derechos humanos. También se consideró el Código de Ética de la UPT, que nos menciona sobre propiciar las buenas prácticas científicas y la responsabilidad de ética en la investigación, la confidencialidad y la propiedad intelectual.

El trabajo de investigación está enfocado en personas adultas que trabajan

juntas en un mismo lugar de centro de labores. Al iniciar el desarrollo del trabajo de investigación se pidió permiso a las personas encargadas del centro de trabajo para poder poner en ejecución el trabajo, y al finalizar se presentará este trabajo en físico y digital para que las autoridades encargadas puedan evaluar constantemente la satisfacción laboral y el clima organizacional para fortalecer el trabajo en equipo.

A las personas que se les realizaron los test, se les informó sobre lo que consistía el trabajo de investigación y los test a emplear. Se respondió todas sus dudas e inquietudes y se les brindo un documento sobre el consentimiento informado a cada uno de los colaboradores previo la ejecución del trabajo de investigación. Se les recalcó que era una evaluación anónima para evitar cualquier problema o miedo de responder.

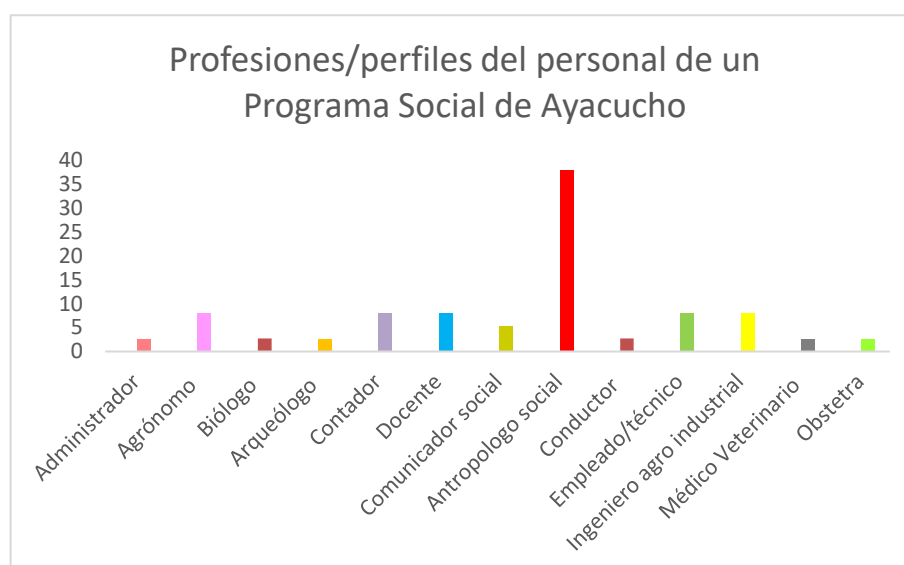
#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados de la evaluación sobre clima organizacional y satisfacción laboral en 37 trabajadores de un Programa Social de Ayacucho; 2019, mediante los análisis descriptivo e inferencial mediante tablas, gráficos con sus respectivas interpretaciones.

##### 4.1. Análisis de datos descriptivos

**Tabla 1.**  
*Perfiles/profesiones del personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

Perfiles/profesiones	N	%
Administrador	1	2.70
Agrónomo	3	8.12
Biólogo	1	2.70
Arqueólogo	1	2.70
Contador	3	8.12
Docente	3	8.12
Comunicador social	2	5.40
Antropólogo social	14	37.84
Conductor	1	2.70
Empleado/técnico	3	8.12
Ingeniero agro industrial	3	8.12
Médico Veterinario	1	2.70
Obstetra	1	2.70
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.00</b>



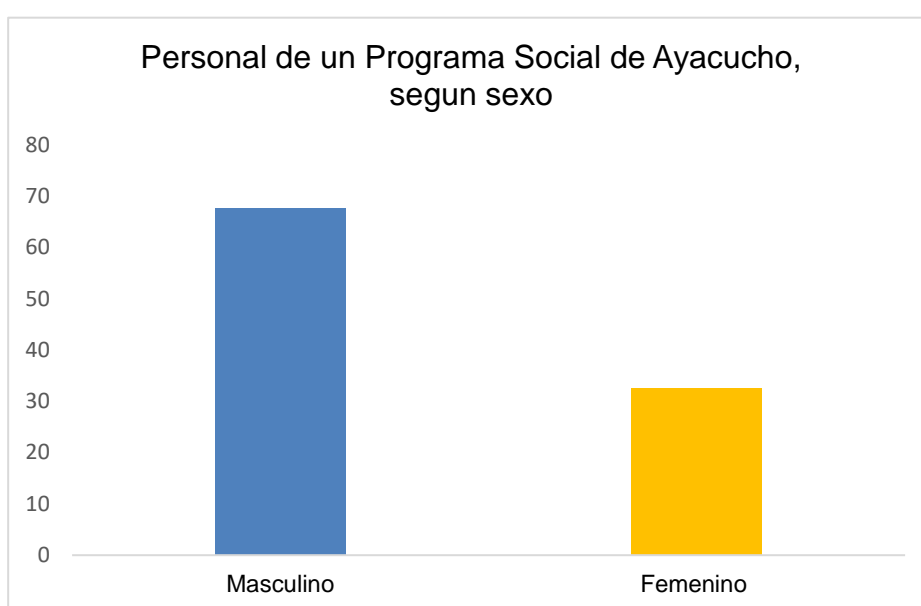
**Figura 1.** Profesiones/perfiles del personal de un Programa Social Ayacucho; 2019.

Se observa en la Tabla 1, la distribución de perfiles profesionales del personal operativo y administrativo que laboran dentro de un Programa Social de Ayacucho; 2019, destacándose que la mayor población corresponde a antropólogos sociales (37.84%).

**Tabla 2.**

*Personal que trabaja dentro de un Programa Social de Ayacucho; según sexo.*

<b>Cargos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	25	67.56
Femenino	12	32.44
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.00</b>



**Figura 2.** Personal de un Programa Social de Ayacucho; según sexo.

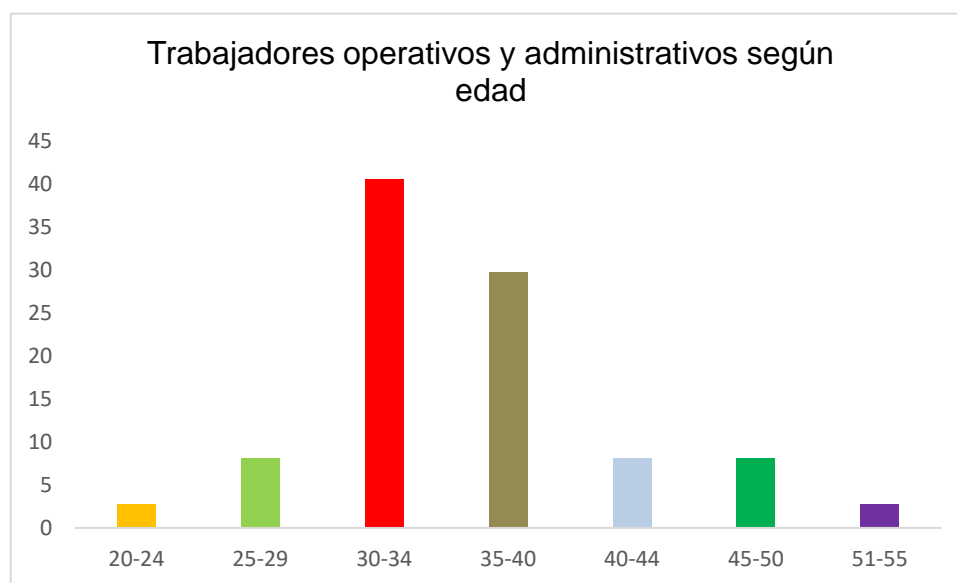
Se observa en la Tabla 2 que la distribución de los trabajadores administrativos y operativos que trabajan dentro de un Programa Social de Ayacucho, 25 corresponden al sexo masculino (67.56%) y 12 corresponden al sexo femenino (32.44%)



**Tabla 3.**

*Personal que trabaja dentro de un Programa Social de Ayacucho; según edad.*

<b>Edad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
20-24	1	2.70
25-29	3	8.10
30-34	15	40.54
35-40	11	29.72
40-44	3	8.10
45-50	3	8.10
51-55	1	2.70
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.00</b>



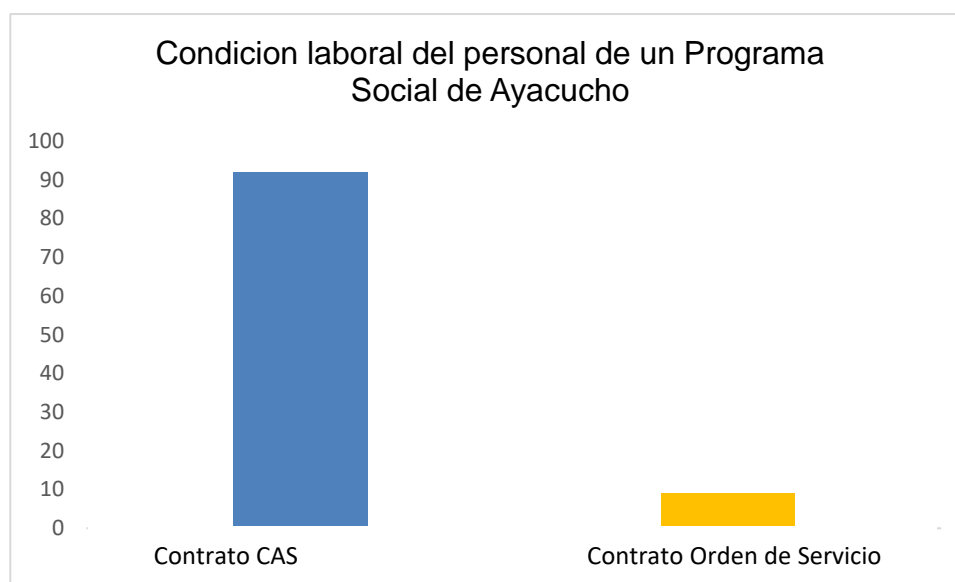
**Figura 3.** Personal de un Programa Social del Ayacucho; según edad.

Se observa en la Tabla 3 que la distribución de los trabajadores operativos y administrativos que laboran dentro de un Programa Social de Ayacucho, la mayoría se encuentra situada en el rango de edad de 30 a 34 años (40.54%), seguido de 11 empleados que se encuentran en el rango de edad de 35 a 40 años.

**Tabla 4.**

*Personal que trabaja dentro de un Programa Social de Ayacucho; según condición laboral.*

<b>Condición Laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Contratado CAS	34	91.89
Contratado por Orden de Servicio	3	9.11
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100.00</b>



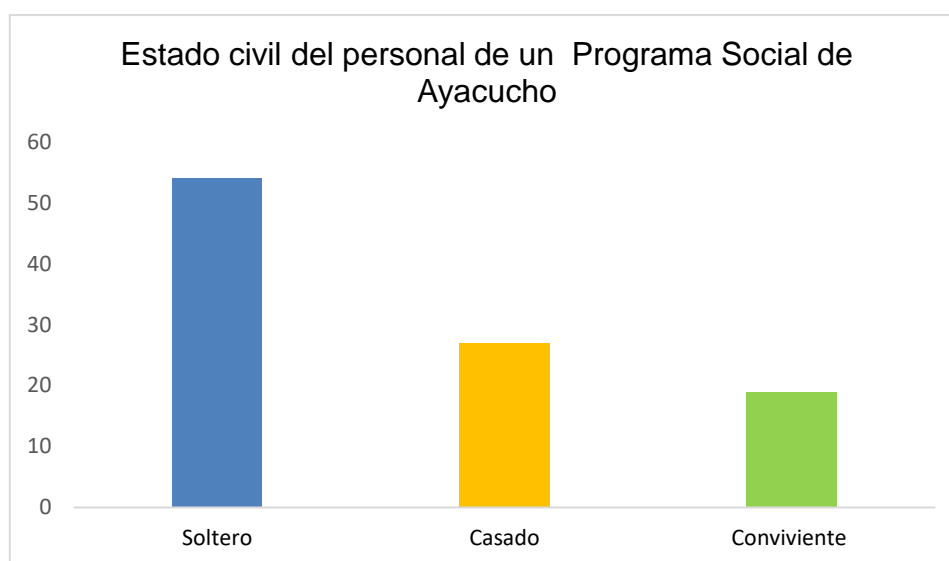
**Figura 4.** Personal de un Programa Social de Ayacucho; según condición laboral.

Se observa en la Tabla 4 que la distribución de los trabajadores administrativos y operativos que laboran dentro de un Programa Social de Ayacucho, la mayoría se encuentra en condición de contratado por la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios - CAS (91.89%) y sólo 3 se encuentran con contrato por orden de servicios-OS (9.11%).

**Tabla 5.**

*Personal de un Programa Social de Ayacucho; según estado civil.*

<b>Estado civil</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Soltero	20	54.05
Casado	10	27.02
Conviviente	7	18.91
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>



**Figura 5.** Personal de un Programa Social de Ayacucho; según estado civil.

Se observa en la Tabla 5 y Gráfico 5 que el estado civil de los trabajadores administrativos y operativos que trabajan dentro de un Programa Social de Ayacucho, la mayoría se encuentra en condición de soltero (54.05 %) seguido de los casados (27.02%) y finalmente, los que encuentran en condición de convivientes (18.91%).

#### 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 6.**

*Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en 37 trabajadores de un Programa Social de Ayacucho.*

	Kolmogorov – Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	P
<b>Clima organizacional</b>	,150	37	,034
<b>Satisfacción laboral</b>	,211	37	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa en la Tabla 6, los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov (K-S). Esta prueba consiste en identificar, si los datos presentan una distribución normal, para ello sus valores en p debe ser mayor a 0,05; por consiguiente, al no presentar significancia y que los datos sean menores a 0,05 no presenta distribución normal. Es en ese sentido, los hallazgos de la presente investigación, indican que no presentan distribución normal; por lo tanto

se utilizó estadísticos no paramétricos, dado la naturaleza del estudio, se empleó el estadístico Rho de Spearman.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis General

**Ho:** No existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en *personal de un Programa Social Ayacucho Norte; 2019*.

**Ha:** Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en *personal de un Programa Social Ayacucho; 2019*.

#### Tabla 7.

*Correlación entre el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

	Satisfacción laboral	
	R	P
Clima organizacional	,632**	0,000
N	37	

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

Por su parte en la Tabla 7, se observa que entre las dos variables: nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, presentan significancia ( $p = 0,000$ ), ya que ser menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido existe una relación moderada positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019

#### 4.3.2. Hipótesis Específicas

##### 4.3.2.1. Hipótesis Específicas 1.

**Ho1:** No existe relación entre clima organizacional, dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social Ayacucho; 2019

**Ha1:** Existe relación entre clima organizacional, dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social Ayacucho; 2019

**Tabla 8.**

*Correlación entre clima organizacional, dimensión autorrealización y satisfacción labora en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

	Satisfacción laboral	
	r	P
<b>Autorización</b>	,641**	0,000
<b>N</b>	81	

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

Por su parte en la Tabla 8, se observa que entre las dos variables presentan significancia entre clima organizacional, dimensión autorización y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho ( $p = 0,000$ ), ya que ser menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, existe una relación directa moderada positiva entre clima organizacional, dimensión autorización y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho.

#### **4.3.2.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS 2**

**Ho2:** No existe relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Ha2:** Existe relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Tabla 9.**

*Correlación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

	Satisfacción laboral	
	r	P
<b>Involucramiento</b>	,581**	0,000
<b>N</b>	37	

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

Por su parte en la Tabla 9, se observa que entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho, presentan significancia ( $p = 0,000$ ), ya que ser menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido existe una relación moderada positiva en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019

#### 4.3.2.3. HIPOTESIS ESPECÍFICAS 3

**Ho3:** No existe relación entre clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Ha3:** Existe relación entre clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Tabla 10.**

*Correlación entre el nivel de clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

	Satisfacción laboral	
	R	P
Supervisión	,589	0,00
N	37	

Por su parte en la Tabla 10, se observa que entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho, presentan significancia ( $p = 0,000$ ), ya que ser menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, existe correlación moderada positiva entre el nivel de clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

#### 4.3.2.4. HIPOTESIS ESPECÍFICAS 4

**Ho3:** No existe relación entre clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Ha3:** Existe relación entre clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Tabla 11.**

*Correlación entre el nivel de clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

	Satisfacción laboral	
	R	P
Comunicación	,564	0,00
N	37	

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

Por su parte en la Tabla 11, se observa que entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho, presentan significancia ( $p = 0,000$ ), ya que ser menor a  $0,05$  ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, existe correlación moderada positiva entre el nivel de clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

#### 4.3.2.5. HIPOTESIS ESPECÍFICAS 5

**Ho3:** No existe relación entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Ha3:** Existe relación entre clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral, dimensión condiciones laborales en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

**Tabla 12.**

*Correlación entre el nivel de clima organizacional, dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.*

	Satisfacción laboral	
	R	P
Condiciones laborales	,539	0,00
N	37	

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

Por su parte en la Tabla 12, se observa que entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho, presentan significancia ( $p = 0,001$ ), ya que ser menor a  $0,05$  ( $p < 0,05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, existe correlación moderada positiva entre el nivel de clima organizacional, dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.

## V. DISCUSIÓN

El ambiente de trabajo dentro de las organizaciones se constituye en la actualidad como uno de los factores determinantes dentro de los procesos organizativos y de gestión, dentro de los procesos de administración por objetivos. Dicho ambiente de trabajo permite que los miembros de cada organización interactúen de diversas maneras caracterizando en cierto modo a cada organización.

El capital humano es reconocido así como la principal ventaja competitiva de las organizaciones, donde todo el personal de la organización se encuentra comprometido desde el más alto nivel jerárquico hasta el personal de menor rango con el objetivo que todos los miembros de la organización se encuentren satisfechos y con un alto nivel de eficiencia dentro del desarrollo de sus funciones.

En las instituciones públicas a nivel nacional el clima organizacional se encuentra asociado a una serie de factores íntimamente relacionados como son las relaciones con la jefatura, las relaciones interpersonales y la autonomía en la ejecución de su trabajo, como indicadores de satisfacción laboral. En relación a ello, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Programa Social de Ayacucho; 2019, para determinar su relación se empleó el análisis de prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, con el cual se determinó que la muestra tiene una relación moderada positiva con el puntaje de 0,632. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales) Chiavenato (2002).

De igual forma, el resultado obtenido en el objetivo general, gracias a la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smimov, que determina una correlacion moderada posita con 0,632, guarda relación con los hallazgos de Carrión (2018)



quien realizó una investigación denominada Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Zaña. Región Lambayeque, encontrándose relación entre las variables.

En relación de Clima Organizacional, Dimensiones de Autorrealización y Satisfacción Laboral el resultado obtenido fue de 0,641, que se interpreta que existe una relación directa Moderada positiva entre las mencionadas. Según Racines (2016), en su trabajo de investigación denominada “Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo”. Obtuvo como resultado que el 21% de los trabajadores públicos de la Defensoría del Pueblo perciben positivamente el clima organizacional, mientras que el 22% percibieron inconformidad y el 57% de los servidores tuvieron una percepción negativa del clima organizacional. Concluyendo que, el que existe una relación significativa entre las sub dimensiones, autonomía y empoderamiento del clima organizacional con los factores de la escala de satisfacción laboral.

Para Cabrera (2018) en su trabajo de investigación denominado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Institución Pública Peruana. Obtuvo como resultado que el clima organizacional de los colaboradores es muy favorable. Además, se evidenció en su trabajo la existencia de una relación positiva entre la dimensión autorrealización de clima organizacional y el indicador logro de la satisfacción; entre la dimensión involucramiento y el indicador Trabajo en sí; la dimensión comunicación y el indicador Responsabilidad. Es por ello que, en el objetivo de relación de Clima Organizacional, Dimensiones de Involucramiento y Satisfacción Laboral el resultado obtenido fue de 0,581, que se interpreta que existe una relación Moderada positiva entre las variables mencionadas.

En relación la Dimensión de Supervisión, de Clima Organizacional, y la Satisfacción Laboral, se encontró que existe una correlación moderada positiva de 0,589 entre ambas variables. Así mismo, para Bueso (2016) en su trabajo titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias El calan en la zona norte”. Obtuvo como resultado que existe relación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral, estableciéndose que altos niveles de clima organizacional influyen en una satisfacción laboral de los

empleados, favoreciendo la captación y retención del talento humano. Es por ello, que en ambos trabajos se concluyó que la supervisión en el los trabajadores, influye mucho en la satisfacción y por ende en un buen clima organizacional.

Según Cardona (2016) en su trabajo de investigación titulado “denominada La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales”. Obtuvo como resultado un nivel promedio en ambas variables. Con relación a la estructuración de la propuesta se encontró que el área de menor puntuación fue la de incentivos laborales y el área de comunicación e integración. Se puede concluir que, en este centro laboral, hace mucha falta la implementación de reuniones e involucramiento con los empleados de dicho centro. Por el contrario, en el presente trabajo sobre la relación entre clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019, se obtuvo como resultado que existe correlación moderada positiva.

En el presente trabajo sobre la relación entre clima organizacional, dimensión condiciones Laborales y la satisfacción laboral, en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Se obtuvo que existe una correlación moderada positiva de 0,539. En el Trabajo de investigación de Figueroa Ordeño y Zuñiga (2012) se encontró que el clima organizacional de dicha Institución manifiesta una disminución en la satisfacción de los funcionarios, disminuyendo de un valor 4.08 en el 2009 a un 3.68 en el 2011 obteniendo un clima organizacional regular, lo cual refleja una pérdida de expectativas de los funcionarios. De igual modo, se apreció que los valores en cada una de las dimensiones examinadas arrojan disminución entre esos dos periodos, situación que estaría repercutiendo sobre la adecuada autogestión como red de servicios en dichas instituciones. Es por ello que, siempre como funcionarios o Jefes, deben velar por el bienestar integral de sus empleadores, para que todos convivan en un buen clima organizacional y poder cumplir con las expectativas de progreso de la empresa o institución.

## VI. CONCLUSIONES

- En los resultados obtenidos, gracias a los test desarrollados, nos indica que si existe relación moderada positiva de 0,632, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Programa Social de Ayacucho; 2019.
- Con respecto al primer objetivo específico, relación entre clima organizacional, dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de un Programa Social Ayacucho; 2019, se encontró que existe una relación directa moderada positiva de 0,641.
- Para el segundo objetivo específico, sobre relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019, se encontró que existe una relación moderada positiva de 0,581.
- El tercer objetivo específico, relación entre clima organizacional, dimensión supervisión y la satisfacción laboral en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019, se encontró que existe una relación moderada positiva de 0,589.
- Con respecto al cuarto objetivo específico, sobre la relación entre clima organizacional, dimensión comunicación y la satisfacción laboral en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019, se encontró que existe una relación moderada positiva de 0,564.
- Para el quinto objetivo específico, relación entre clima organizacional, dimensión condiciones Laborales y la satisfacción laboral, dimensión condiciones laborales en el personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019, se encontró que existe una relación moderada positiva de 0,539.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Dirección Ejecutiva y unidad de Recursos Humanos, implementen políticas institucionales de motivación e incentivos en base a resultados de la supervisión, monitoreo y evaluaciones de desempeño para la promoción de puestos y capacitaciones a su personal
- Al Jefe Territorial del Programa Social de Ayacucho en coordinación con el Jefe de la Unidad de Articulación de Gestión de Servicios y el Jefe de Recursos Humanos de la sede Nacional del Programa Social se les sugiere que deben promover e implementar el reconocimiento al personal, por sus logros alcanzados en sus labores designadas, para que se logre una satisfacción laboral Alta.
- Al Jefe Territorial del Programa Social de Ayacucho se le aconseja que implemente programas sobre gestión de talento con metodologías ágiles y participativas para que el personal tenga las herramientas necesarias para la resolución de conflictos, mejora de las habilidades blandas y de comunicación con la parte administrativa.
- Se recomienda al Jefe Territorial del Programa Social de Ayacucho y al Jefe de Recursos Humanos de la Sede Nacional del Programa Social, que se fortalezca las reuniones mensuales que se desarrolla con los trabajadores del equipo territorial para fortalecer la comunicación y disipar dudas, recoger aportes y recomendaciones. Posteriormente buscar solución a sus dudas, necesidades y requerimientos dentro de los Lineamientos y Normas institucionales.
- Al Jefe Territorial, Monitor Regional del Programa Social de Ayacucho, se sugiere que desarrollen actividades recreativas, artísticas y deportivas, para fortalecer, sistematizar y consolidar las relaciones laborales de los trabajadores, a fin de afianzar el compromiso institucional.

- Se sugiere al Jefe Territorial del Programa Social de Ayacucho y al Jefe de Recursos Humanos de la Sede Nacional del Programa Social, que promuevan la realización de más trabajos de investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral teniendo en cuenta el contexto en el que se encuentran.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcover, C. (2003). *Cultura y clima organizacional*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/259754210\\_Cultura\\_y\\_clima\\_organizational/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/259754210_Cultura_y_clima_organizational/citation/download)
- Alfaro, Leytón, Meza y Sáenz (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Recuperado de: [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593)
- Arellano, (2017). *Donde Quiero Trabajar 2017, Diario El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/quiero-2017-rolando-arellano-noticia-473329>
- Boada, J. y Tous, J (1993). *Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis, 15, 2, 151-166.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México D.F.: Editorial Trillas.
- Bueso, S. (2016). *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras. Honduras.
- Cabrera, A (2018). *Realizó un estudio de caso denominado Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana* (Tesis para optar el grado de Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas) ESAN. Recuperado de: <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Carvajal, J.C., Delgado, L., Enciso, E., Ferro, J., García, M., Gómez. C., Gómez, I., Romero, D., Sandoval, M. y Vanegas, M. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cardona, K (2016). *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. (Tesis de Gerencia en Talento Humano). Universidad de Manizales. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3033/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20EL%20CDI%20SAN%20JOS%C3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión, B (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Zaña. Región Lambayeque, 2018* (Tesis de Maestría en Psicología Organizacional) Universidad Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3829/BC-TES-TMP-2640.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Comillas.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. México DF: McGraw-Hill.Comercializadora Cartolan EIRL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (Octava edición). México: Mc Graw-Hill /Interamericana Editores, S.A.
- Córdova, D (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los asesores del centro mejor atención al ciudadano, Callao 2016* (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8938/C%C3%B3rdova\\_MDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8938/C%C3%B3rdova_MDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Días, E. (2015). *Recursos Humanos*. Entrevista con la especialista. Lima.
- Duque, Y (2009) *Cuadernos de Administración*. Universidad del Valle. Vol. 29 (50)
- Esquerre, J. (2016) *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14770/Esquerre\\_FJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14770/Esquerre_FJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Figuroa S., Ormeño C., Zúñiga, V. (s/f). *Diagnóstico de clima laboral, basado en el proceso de Modernización de las Instituciones de Salud Pública*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago de Chile. 2012. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/454>
- Fuentes, F. J. (2004). *Auditoría del clima organizacional. La influencia de factores externos*. *Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*. 254:123-158.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México D.F.: Oxford.
- García, I. (2006). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. (Tesis de doctorado en Psicología Social). Universidad de Granada.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill
- Herrera, F. (2014). *El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Aviación Civil*. (Tesis de Grado, Universidad Central del Ecuador). Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/365>
- Huamani. E (2017) *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016* (Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/>

handle/UCV/

9012/Huaman%c3%ad\_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Leiva, L. (2007). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en el área de atención al cliente y central telefónica de la empresa de trasportes Línea S.A. Trujillo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada del Norte.
- Mañas, M., González, V. y Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. Almería: Universidad.
- OPS (2015). *Plan de acción sobre la salud de los trabajadores 2015-2025*. Recuperado de: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/33983>
- Palma, S. (2000). *Motivación y Clima Organizacional en personal de entidades universitarias*. Revista de investigación en psicología. Lima. 3 (1).
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado de: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (3a Ed.). Puno: Universidad Nacional del Altiplano
- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Secretaría de Gestión Pública. Gobierno del Perú. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-demodernizacion-de-l-gestion-publica-al-2021/>
- Racines, V. (2016). *Análisis e influencia del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral y propuesta de mejora para las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional*. (Tesis de Maestría de Psicología), Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10597>
- Robbins, E. y Judge, (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a ed.) México: Pearson.
- Robbins, S y Coulter, M (2010). *Administración X Edición*. México: Prentice Hall
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Madrid: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (10ma Ed.). México: Pearson Educación
- Rodríguez, D (2001) *Diagnostico organizacional*. España: Editorial alfa y omega



- Rodríguez, A. y Díaz, F. (2004). *La organización y la red de organizaciones como unidad de análisis*. En A. Rodríguez (Coord.), *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Rodríguez, S. (2018) *Trabajo de Investigación sobre el Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto*. (Tesis de Licenciatura en Psicología Organizacional)Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf>
- Sánchez, E. (1998). *Liderazgo y estilos de dirección*. En A. Rodríguez (Coor.): *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Saavedra, J y Avellaneda, J. (2014). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2014*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Teoría, método e intervención. Barcelona: EUB.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). Tacna, Perú. Recuperado de [http://200.37.105.196:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172\\_2013\\_Sotomayor\\_Quenta\\_FM\\_FCJE\\_Administracion\\_2012.pdf?sequence=1](http://200.37.105.196:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1)
- SPG (s/f) *Política Nacional de Modernización de Salud Pública al 2021*. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019?	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Establecer la relación entre clima organizacional, dimensión autorización en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Establecer la relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Establecer la relación entre clima organizacional, dimensión supervisión en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Establecer la relación entre clima organizacional, dimensión comunicación en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Establecer la relación entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b> Existe relación entre clima organizacional, dimensión autorización en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019 Existe relación entre clima organizacional, dimensión involucramiento laboral en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Existe relación entre clima organizacional, dimensión supervisión en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019 Existe relación entre clima organizacional, dimensión comunicación en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019. Existe relación entre clima organizacional, dimensión condiciones laborales en personal de un Programa Social de Ayacucho; 2019.</p>	<p><b>Variable1: Clima organizacional</b></p> <p>Dimensión 1: Autorrealización Dimensión 2: Involucramiento laboral Dimensión 3: Supervisión Dimensión 4: Comunicación Dimensión 5: Condiciones laborales</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p>Organización Relaciones humanas Promoción y remuneraciones Control y supervisión Bienes y servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Correlacional</li> <li>• De corte transversal</li> <li>• No experimental</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ATRIBUTO	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD OPERACIONAL
<b>Clima Organizacional</b>	Factor I: Realización Personal.	Apreciación de trabajar con respecto a las posibilidades del miedo laboral, las cuales favorecen el crecimiento personal y profesional.	N,P,R,M,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
	Factor II: Involucramiento Laboral	Hace referencia a la identidad con la organización y sentido de pertenencia que tiene el colaborador con su organización cumpliendo y siendo responsable en todas sus actividades que se le asigna.	N,P,R,M,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
	Factor III: Supervisión	Es el grado en que se observa el desempeño y desarrollo diaria de cada colaborador teniendo a cargo supervisores que los orientan y ayudan a ejecutar las tareas que deben de realizar.	N,P,R,M,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
	Factor IV: Comunicación	El nivel de conexión de la información que se maneja dentro de la empresa, asimismo pertinente y relativa para la organización.	N,P,R,M,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
	Factor V: Condiciones laborales.	Reconocimiento de que la institución posee los elementos necesarios tanto materiales como económicos para la ejecución de las labores cotidianas en la organización	N,P,R,M,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
VARIABLES	DIMENSIONES O SUBVARIABLES	NOMBRE / INDICADORES	ATRIBUTO	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA DE MEDICIÓN	UNIDAD OPERACIONAL
<b>Satisfacción Laboral</b>	Organización	Condiciones relativas a la organización.	T,I,B,I,R,I,P,I,PS R,S,B,S,T,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems:1-8
	Relaciones Humanas	Condiciones relativas a las relaciones humanas.	T,I,B,I,R,I,P,I,PS R,S,B,S,T,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 9-15
	Promoción y Remuneraciones	Condiciones relativas a la promoción y remuneraciones	T,I,B,I,R,I,P,I,PS R,S,B,S,T,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 16-22
	Control y supervisión	Condiciones relativas al control y la supervisión.	T,I,B,I,R,I,P,I,PS R,S,B,S,T,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 23-29
	Bienes y servicios	Condiciones relativas a los bienes y servicios de la organización.	T,I,B,I,R,I,P,I,PS R,S,B,S,T,S	Cuantitativa	Ordinal	Ítems: 30-36

### Anexo 3: Instrumentos

#### ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE SONIA PALMA (CL-SPC)

Operativo/Gestor(a):  Administrativo:

Sexo:  Femenino  Masculino

Contrato CAS ( ) Orden de Servicio ( )

Profesión .....

Tiempo de servicios .....

#### Instrucciones:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente organizacional.

<b>Ninguno o Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo o Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

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 proposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

Nº	Ítem	N	P	R/ A	M	T/S
1.	Existen oportunidades de progresar en la organización	1	2	3	4	5
2.	Se siente comprometido con el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	1	2	3	4	5
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2	3	4	5
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	1	2	3	4	5
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	1	2	3	4	5

8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	1	2	3	4	5
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.	1	2	3	4	5
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	1	2	3	4	5
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	1	2	3	4	5
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	1	2	3	4	5
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	2	3	4	5
16.	Se valora los altos niveles de desempeño.	1	2	3	4	5
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	1	2	3	4	5
18.	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
19.	Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
21.	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
22.	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente.	1	2	3	4	5
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	1	2	3	4	5
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento control de las actividades.	1	2	3	4	5
29.	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30.	Existe una buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	1	2	3	4	5
32.	Cumplir con las actividades organizacionales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
34.	La organización fomenta y promueve la comunicación.	1	2	3	4	5

35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	1	2	3	4	5
36.	La organización promueve el desarrollo del personal.	1	2	3	4	5
37.	Los productos y/o servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	1	2	3	4	5
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	1	2	3	4	5
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	2	3	4	5
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	1	2	3	4	5
46.	Se reconoce los logros en el trabajo.	1	2	3	4	5
47.	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida organizacional.	1	2	3	4	5
48.	Existe un trato justo en la organización.	1	2	3	4	5
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	1	2	3	4	5
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	1	2	3	4	5

**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ESL-09)**

**Edad:** ..... Años      **Sexo** M ( ) F ( )      **Ocupación:**

.....

**Estado civil:**      **Soltero(a)**      ( )      **Conviviente**      ( )  
                         **Casado (a)**      ( )      **Separado (a)**      ( )  
                         **Divorciado (a)**      ( )      **2da. Unión**      ( )  
                         **Viudo (a)**      ( )

**Nivel de estudios:**      **Primaria**      ( )      **Secundaria**      ( )  
                         **Carrera técnica**      ( )      **Superior**      ( )  
                         **Bachiller**      ( )      **Licenciado (a)**

**Ocupación:** .....

**Condición laboral:** **Contratado CAS** ( )      **Orden de servicio** ( )

**Años de servicio:** .....años.

**Instrucciones:** A continuación se presenta un conjunto de reactivos que especifican situaciones que se presentan a nivel organizacional, que generan en usted un rango de respuestas jerarquizadas que van desde satisfacción total (ST) a Insatisfacción total (IT), tal como se puede observar en los casilleros que se encuentran a la derecha de cada reactivo. Usted deberá marcar solo una alternativa de las ocho probables, la cual representa por lo general su sentir en estos últimos dos años. Responda a todas las preguntas (reactivos) de manera sincera. Las alternativas de respuesta son las siguientes:

ST	satisfacción total	PI	poco insatisfecho
BS	bastante satisfecho	RI	Regularmente insatisfecho
RS	regularmente satisfecho	BI	bastante insatisfecho
PS	poco satisfecho	IT	insatisfacción total



	<b>SATISFACCION CON LA ORGANIZACIÓN (SO)</b>	<b>S</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>P</b>	<b>P</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>I</b>
		<b>T</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>T</b>
1	La organización cumple con las disposiciones y leyes laborales dentro de los plazos previstos								
2	Los directivos de la organización manejan adecuadamente las negociaciones con sus trabajadores en aspectos laborales								
3	La organización brinda seguridad en el empleo								
4	Reconocen los directivos de la organización el tipo de participación que usted realiza a través de su departamento en la consecución de las metas organizacionales								
5	Se preocupan los directivos por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores								
6	Los cargos jefaturales se otorgan a los más capaces								
7	Cumple la organización puntualmente con otorgar los diferentes beneficios otorgados por el gobierno.								
8	Los jefes se identifican activamente con la misión y visión de la organización								
	<b>SATISFACCION CON LAS RELACIONES HUMANAS (SRH)</b>								
9	Se respira un trato de igualdad y justicia en la organización								
10	Por el tipo de trabajo es importante establecer una relación empática con los clientes internos y externos								
11	Le tiene sin cuidado el establecer relaciones interpersonales con sus compañeros de labores								
12	Es capaz de establecer límites con sus compañeros en los roles que desempeña cuando asume alguna delegatura o cargo								
13	Llevarse bien y establecer una relación amical con sus compañeros es una característica de la organización								
14	Sus compañeros de trabajo se interesan por las situaciones personales que usted atraviesa en algún momento dentro de la organización								
15	Su nivel de tolerancia le permite adaptarse y adecuarse a las características de personalidad de sus compañeros								
	<b>SATISFACCION CON LA PRODUCCION DE BIENES Y SERVICIOS (SPBS)</b>								
16	Considera que las metas y tasas de producción exigidos por la organización son adecuados								
17	Se le brinda los medios y materiales para alcanzar la tasa de producción exigida								
18	Puede decidir autónomamente aspectos relativos al trabajo respetando las normas								
19	Es capaz de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo								
20	Sus superiores valoran y reconocen los esfuerzos que usted realiza para alcanzar las tasas de producción exigidas								
21	A pesar de la existencia de discrepancias al interior del grupo de trabajo todos participan activamente en el logro de los objetivos								
22	Es capaz de adaptarse y adecuarse en la producción de bienes y servicios dentro de los lineamientos presupuestales								
	<b>SATISFACCION CON EL CONTROL Y SUPERVISION (SCS)</b>								
23	Le mortifica que le estén comprobando y verificando continuamente sus actividades								
24	Está consciente que el control y supervisión de las actividades es parte de la política organizacional								
25	Le brindan retroinformación de sus actividades realizadas después del proceso de verificación								
26	Observa que solo controlan minuciosamente a determinados trabajadores								
27	Considera que la supervisión es usada como un instrumento de presión laboral								

28	La fiscalización a que es sometido usted en el trabajo le genera tensión emocional										
29	La realización de inspecciones generales cada cierto tiempo es parte de la política de la organización										
<b>SATISFACCION CON LA PROMOCION Y REMUNERACIONES (SPR)</b>											
30	El salario que recibo corresponde a la tasa de producción exigida por la organización										
31	Todos los trabajadores tienen las mismas posibilidades para someterse al sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que ofrece la organización										
32	Todos tienen acceso al sistema de promoción en forma justa e igualitaria en la organización										
33	Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de formación que la organización ofrece										
34	Las dietas, horas extras y pluses que ofrece la organización son accesibles solo a determinados trabajadores										
35	El trabajo extra es recompensado de alguna forma por la organización										
36	Hay personas en la organización que son promocionados y/o ganan más que muchos, sin que estos cuenten con las competencias que en el papel se exige para ello.										
<b>TOTAL</b>											

Anexo 4: Validez de instrumento de investigación

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TESIS: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN UN PROGRAMA SOCIAL, AYACUCHO 2019”

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia.*  
Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador: *Paredes Fernandez, Raúl*  
DNI: *08606355*  
Especialidad del validador: *Dr. en Psicología*  
10 de Noviembre del 2019







## **Anexo 6: Propuesta de valor**

La propuesta de valor está enfocada en los trabajos de un Programa Social de Ayacucho. En tal sentido es importante el fortalecimiento existente entre la relación laboral y la productividad del trabajador.

La propuesta de valor se ve reflejada en las evaluaciones relacionadas con los participantes desarrollando una propuesta para mejorar el nivel y la excelencia de trabajo y productividad, ya que es adecuada y competente la socialización para una vida plena socio económico.

En tal sentido la propuesta de valor está alineada entre el trabajador y las autoridades competentes en brindar un seguimiento, un soporte de capacitación y de incentivo económico a dichos trabajadores.

## **Anexo 7: Consentimiento informado**

Yo.....  
....., con el documento nacional de identidad.....

Certifico que he sido informado con claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico de tesis titulado “”, me ha invitado a participar; que actuó consecuentemente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa.

Que se respete la buena fe, la confiabilidad a intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

**FIRMA:** .....

**FECHA:** .....