

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
OFICINA DE LA CONTRALORÍA REGIONAL
PUCALLPA, 2016”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

SANDRA LELIS BERNAOLA RUIZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

PUCALLPA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios mi creador por ser tan grande y misericordioso, por permitirme llegar a cumplir esta gran meta de ser profesional.

A mis padres: Rolita Ruiz Vásquez y Mario Roberto Bernaola Cucho, por inculcarme los valores, por enseñarme a ser responsable, por darme su amor incondicional y por todos los sacrificios que hicieron por mí; a mis hermanos y familia por el apoyo moral y estar siempre junto a mí.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por permitirme ser parte de la institución y por haber hecho posible mi formación profesional.

A todos mis docentes de la Universidad Alas Peruanas por transmitirme sus conocimientos y experiencias profesionales.

A todas aquellas personas que me apoyaron en el transcurso de mi carrera y la elaboración de mi tesis.

RESUMEN

La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la oficina de la Contraloría Regional Pucallpa, realizado desde el mes de Agosto al mes de Noviembre del año 2016; el propósito del mismo, consistió en evaluar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral así como determinar la relación que existe entre ambas variables.

La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis, los cuales fueron seleccionados como muestra a investigar de los 38 que conforman la población actual de trabajadores en la Contraloría Regional Pucallpa. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostradas dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con los Programa SPSS y Microsoft Excel.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel positivo medio de Clima Organizacional y del nivel positivo medio de Satisfacción Laboral, así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa.

Por lo que se recomendó seguir propiciando un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sigan sintiendo motivados, valorados y que afiancen el compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Palabras clave: Organización, Satisfacción, Trabajador, Contraloría, Clima.

SUMMARY

The present research studies the relationship of the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Regional Comptroller's office Pucallpa, carried out from the month of August to the month of November of the year 2016; The purpose of the study was to evaluate the levels of organizational climate and job satisfaction as well as to determine the relationship between the two variables.

The sample consisted of 27 administrative workers who formed the unit of analysis, which were selected as a sample to investigate the 38 that make up the current population of workers in the Regional Comptrollership Pucallpa. The instruments used were two questionnaires whose validity and reliability were duly demonstrated given that they presented coefficients with acceptable and high values of Cronbach's Alpha. The data were processed with the SPSS and Microsoft Excel programs.

The results obtained show that there is a predominance of the average positive level of Organizational Climate and the average positive level of Work Satisfaction, as well as a High Relationship between the Organizational Climate and Work Satisfaction in the Workers of the Regional Comptroller Pucallpa.

So it was recommended to continue fostering an adequate organizational climate with the objective that workers continue to feel motivated, valued and that strengthen the commitment to their work and the institution for the development of their daily activities.

Key words: Organization, Satisfaction, Worker, Comptroller, Climate.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	01
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	03
1.3.1 Problema Principal	03
1.3.2 Problemas Secundarios	03
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.3.1 Objetivo General	04
1.4.2 Objetivos Específicos	04
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	04
1.9.1 Justificación	04
1.9.2 Importancia	05
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	06
CAPITULO II: MARCO TEORICO	07
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	07
2.2 BASES TEÓRICAS	16
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	39
2.4 HIPÓTESIS	41
2.4.1 Hipótesis General	41
2.4.2 Hipótesis Especificas	41
2.5 VARIABLES	42
2.5.1 Definición conceptual de la variable	42

2.5.2	Definición operacional de la variable	43
2.5.3	Operacionalización de la variable	45
CAPITULO III: METODOLOGÍA		47
3.1.	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.2.	DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.4.	TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS	51
3.5.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	53
3.6.	PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS	55
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION		57
CAPITULO V: DISCUSION		100
CONCLUSIONES		106
RECOMENDACIONES		108
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		110
ANEXOS		115
	Anexo N° 01 Modelo de Encuestas Aplicadas en la Investigación	116
	Anexo N° 02 Matriz de Consistencia	120
	Anexo N° 03 Carta de Solicitud para Autorización de Encuesta	122
	Anexo N° 04 Panel Fotográfico	123

LISTA DE CUADROS:

CUADRO N° 01. DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	43
CUADRO N° 02. DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL	44
CUADRO N° 03 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	45
CUADRO N° 04. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	46
CUADRO N° 05 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA	51
CUADRO N° 06 ESCALA DE CLASIFICACION DE ENCUESTA	57
CUADRO N° 07 RESULTADOS DE LA ESCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL	58
CUADRO N° 08 PREGUNTAS CON 18 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	59
CUADRO N° 09 PREGUNTAS CON 17 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	59
CUADRO N° 10 PREGUNTAS CON 16 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	60
CUADRO N° 11 PREGUNTAS CON 15 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	60
CUADRO N° 12 PREGUNTAS CON 0 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	60
CUADRO N° 13 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11	61
CUADRO N° 14 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 13	62
CUADRO N° 15 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 19	63
CUADRO N° 16 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09	64
CUADRO N° 17 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 15	65
CUADRO N° 18 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01	66
CUADRO N° 19 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 12	67

CUADRO N° 20 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02	68
CUADRO N° 21 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07	69
CUADRO N° 22 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02	70
CUADRO N° 23 RESULTADOS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL	72
CUADRO N° 24 PREGUNTAS CON 19, 16 Y 15 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	73
CUADRO N° 25 PREGUNTAS CON 14 Y 13 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	73
CUADRO N° 26 PREGUNTAS CON 0 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS	74
CUADRO N° 27 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01	75
CUADRO N° 28 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 08	76
CUADRO N° 29 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11	77
CUADRO N° 30 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02	78
CUADRO N° 31 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 03	79
CUADRO N° 32 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07	80
CUADRO N° 33 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 05	81
CUADRO N° 34 TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09	82

LISTA DE GRAFICOS:

GRAFICO N° 01 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11	61
GRAFICO N° 02 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 13	62
GRAFICO N° 03 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 19	63
GRAFICO N° 04 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09	64
GRAFICO N° 05 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 15	65
GRAFICO N° 06 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01	66
GRAFICO N° 07 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 12	67

GRAFICO N° 08 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02	68
GRAFICO N° 09 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07	69
GRAFICO N° 10 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 16	70
GRAFICO N° 11 RESUMEN DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL	71
GRAFICO N° 12 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01	75
GRAFICO N° 13 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 08	76
GRAFICO N° 14 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11	77
GRAFICO N° 15 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02	78
GRAFICO N° 16 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 03	79
GRAFICO N° 17 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07	80
GRAFICO N° 18 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 05	81
GRAFICO N° 19 PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09	82
GRAFICO N° 20 RESUMEN DEL CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL	83
GRAFICO N° 21 DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE DATOS ENTRE LAS VARIABLES	84

LISTA DE TABLAS:

TABLA N° 01 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD CLIMA ORGANIZACIONAL	54
TABLA N° 02 ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD SATISFACCION LABORAL	55
TABLA N° 03 VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS ^a HIPOTESIS GENERAL	85
TABLA N° 04 RESUMEN DEL MODELO ^b HIPOTESIS GENERAL	85
TABLA N° 05 CORRELACIONES HIPOTESIS GENERAL	86
TABLA N° 06 VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS ^a HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01	88
TABLA N° 07 RESUMEN DEL MODELO ^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01	88
TABLA N° 08 CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01	89

TABLA N° 09 VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS ^a HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02	91
TABLA N° 10 RESUMEN DEL MODELO ^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02	91
TABLA N° 11 CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02	92
TABLA N° 12 VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS ^a HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03	94
TABLA N° 13 RESUMEN DEL MODELO ^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03	94
TABLA N° 14 CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03	95
TABLA N° 15 VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS ^a HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03	97
TABLA N° 16 RESUMEN DEL MODELO ^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03	97
TABLA N° 17 CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03	98

INTRODUCCIÓN

Las Empresas e Instituciones como elementos importantes de la estructura social deben desarrollarse en un ambiente donde el clima organizacional sea saludable, de tal forma que, se conviertan en un proceso dinámico de aprendizaje y desarrollo profesional. Esto permite que los recursos humanos interactúen de una manera armoniosa, dando solución a sus problemas y alcanzado las metas y objetivos esperados. Frente a esta dinámica el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa, se encuentran interrelacionados; generando diversas situaciones de atención para mejorar o innovar la gestión; por lo tanto, los administrativos con percepción de climas saludables impulsan cambios significativos en la calidad de servicio y mejora de la gestión. Estas interrelaciones se fundamentan en este trabajo que forman parte del contenido de la presente investigación.

Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyen así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. En tal sentido, la presente investigación tiene como

objetivo determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como el nivel de relación entre ambas, por ello es que, el trabajo se denomina: "Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016", institución que tiene como misión principal, "Promover del desarrollo de una gestión eficaz y moderna de los recursos públicos en beneficio de todos los peruanos" y a su vez la visión de "Ser reconocida como una institución de excelencia, que crea valor y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos".

Los resultados obtenidos en esta investigación me permitió realizar sugerencias para mejorar el clima organizacional para la constante satisfacción de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC); con la finalidad de mejorar la gestión del talento humano, que potencialicen el trabajo en equipo, con una filosofía de servicio de calidad y calidez sin discrepar con la sólida norma de la institución.

Para su presentación el estudio ha sido estructurado en cinco Capítulos:

En el Capítulo I, El problema de la investigación, se describe la Realidad Problemática, las limitaciones encontradas, los problemas y objetivos así como la justificación e importancia de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, el cual contiene los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas, la definición de los términos más usados en la investigación; así como también la Hipótesis de estudio, las variables y su operacionalización.

En el Capítulo III, la Metodología, espacio donde se desarrolla el diseño de investigación, la población y muestra así como las Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.

En el Capítulo IV, se presentan los Resultados de la Investigación, donde se exponen los cuadros y gráficos estadísticos de las variables en estudio.

Y por último en el Capítulo V, se exponen las Discusiones, Conclusiones y Recomendaciones de la Investigación; como también los autores bibliográficos consultados para este importante trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sistema actual en donde se mueve el mundo global, es necesario que las organizaciones se inquieten por conocer que determina a sus colaboradores a proporcionar el mejor desempeño, de tal manera que, su gestión contribuya a satisfacer mejor a sus clientes y/o usuarios, en el caso que corresponde a este estudio. Los individuos son muy complejos en sus actitudes o comportamientos, esto trae como consecuencia una forma de ambiente que afectaría a la organización y por ende a todos los individuos involucrados para lograr los objetivos en una organización.

Tomando en consideración que gran parte de la vida de cualquier individuo se desarrolla en un ambiente determinado – organización, es de interés interrelacionar conceptos de calidad de vida, o calidad del empleo, es decir factores inherentes al ambiente y Clima Organizacional. Por tanto, este ambiente o entorno ejerce influencia en la conducta y comportamiento en los miembros de una organización, pero está a la vez, repercute en la satisfacción en donde recae la función. Bajo esta premisa el ambiente de trabajo permite que cada individuo actúe y exprese sus competencias tanto personales como psicológicas en el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales.

La referencia anterior nos indica que el logro de objetivos comunes solo puede concretarse si las personas que interactúan en las instituciones establecen un lazo psicológico compenetrado, permitiéndoles desenvolverse de manera armónica, constituyendo una fortaleza, caso contrario representa una de las principales debilidades, la cuales limitarían la función y por lo consiguiente la satisfacción de los trabajadores en nuestra institución.

La Contraloría General de la República, tiene como misión "Promover del desarrollo de una gestión eficaz y moderna de los recursos públicos en beneficio de todos los peruanos" y a su vez la visión de "Ser reconocida como una institución de excelencia, que crea valor y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos". Esta misión y visión se afianza con la infraestructura y tecnología de primer nivel con la que cuenta la Institución. La infraestructura y la tecnología no lo es todo, el clima laboral y el elemento humano en toda institución pública o privada, constituye un elemento complejo en todas las organizaciones. El personal profesional que labora, desarrolla sus funciones con la finalidad de cumplir la política asignada con el objetivo de satisfacer necesidades.

La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), está integrada por 38 profesionales; y la problemática consiste en que cada trabajador tiene un problema diverso y la investigación debe enfocarse a plantear la concordancia del clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa.

La presente investigación radica en recaudar información sobre los diversos factores del sistema organizacional y motivacional del recurso humano que pueden ser utilizadas por diferentes instituciones para obtener mejores parámetros de productividad a nivel laboral y al mismo tiempo se obtiene la satisfacción del personal.

El clima organizacional se fortalecerá con las diferentes actividades de desarrollo humano al profundizar en el constante cambio de los trabajadores en beneficio del desempeño y satisfacción laboral, que relativamente dará ventajas a la organización y a los trabajadores de la misma.

Tomando en consideración las premisas anteriores, surge la necesidad de investigar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?

1.2.2. Problemas Secundarios

1. ¿Qué relación existe entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?
2. ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?
3. ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?
4. ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- b) Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- c) Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- d) Identificar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación

El presente trabajo de investigación se justificó por su importancia y contenido, que es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC). Por lo tanto, se requiere conocer las necesidades de los trabajadores para orientar mejor las actividades, mejorar el clima laboral para gestionar mejor y satisfacer las necesidades y requerimientos de los trabajadores.

Además, la presente investigación se orienta a determinar los factores más relevantes del clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que contribuirá a un mejor desarrollo personal y profesional en los trabajadores, conllevando a una actitud de cambio frente a las relaciones familiares, laborales y sociales dentro de una comunidad.

Así mismo, este trabajo fue y será relevante, porque contribuye a resolver problemas que presenta la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), en relación al clima organizacional, y esta, como materia de satisfacción en los trabajadores.

1.4.2. Importancia

Considero que los resultados del trabajo de investigación serán de gran importancia ya que los beneficiados son los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), específicamente para los trabajadores de las contralorías regionales.

Así mismo, el tema de Clima Organizacional y satisfacción laboral del trabajador, nos orientará a plantearnos el mismo problema para las otras contralorías regionales de las distintas regiones de nuestro país, de tal manera que, podamos coordinar y generalizar estas variables en todas las contralorías regionales.

La relevancia del presente proyecto de investigación fue determinada en promover la interacción favorable del equipo institucional, para la búsqueda conjunta de soluciones a los complejos y dificultades de satisfacción como parte del desarrollo institucional.

Por lo antes expuesto, una de las justificaciones más importantes radica en incorporar las observaciones de la investigación a la práctica y disminuir la brecha existente, y así fortalecer el desarrollo de las Contralorías Regionales en el ámbito de gestión para la satisfacción del trabajador.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido, para la elaboración del presente trabajo se encontraron las siguientes limitaciones:

- a) En relación al material bibliográfico, en nuestra medio existe muy poca información y bibliografía reciente para sustentar el aspecto teórico de nuestro estudio.
- b) En el orden temporal, se estudió únicamente el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC) en un solo momento, sería ideal para la obtención de mejores resultados que el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible.
- c) En cuanto a la amplitud, nuestro estudio se circunscribe únicamente con los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).
- d) En el aspecto metodológico, por ser una investigación no experimental, transversal, no se manipuló ninguna variable. Por ello, los resultados responden solo al momento, las cuales pueden variar según el contexto actual.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Nivel nacional:

- **Según. Cabello, F. (2013)¹**. En su tesis para optar el grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, el estudio estuvo dirigido a determinar el grado de relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la EAP de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho. Con este fin aplico una escala de Cultura Organizacional a un grupo de 421 estudiantes, correspondiente al periodo: 2013-1, con una muestra de 205, en la cual aplico un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos estudiantes.

La Hipótesis Principal señalaba que existía relación significativa entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción de los estudiantes, en el sentido que al mejorar la Cultura Organizacional incrementa la Satisfacción del estudiante.

¹ CABELLO, F. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la EAP de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho. Lima. Perú.

La principal conclusión manifiesta lo siguiente que: Los resultados de la investigación determinan que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción del estudiante de la EAP de Administración y Negocios Internacionales en la universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013, debido a que, los resultados según la opinión de los estudiantes están por debajo de la media en las dos variables de estudio (tiene signo positivo). Lo que significa que la relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante ($p < 0.01$, es decir, $0.000 < 0.01$, a un nivel de confianza de 99% y a un nivel de probabilidad de error menor que 0.01).

- **Según. Munive G.² (2014).** En su tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación tuvo como objetivo conocer las percepciones de los docentes sobre la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral. El diseño metodológico respondió a una investigación cualitativa, de tipo no experimental y de carácter exploratorio utilizando la modalidad del estudio de caso. Esta investigación se realizó en una institución educativa pública de educación primaria, en Lima. Para la recolección de la información se utilizó la entrevista semi estructurada. Las docentes fueron seleccionadas de acuerdo al criterio de intencionalidad, adecuación y disponibilidad. La información fue codificada y categorizada para luego realizar el análisis de contenido.

² MUNIVE G. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa pública primaria en Lima. Perú.

El trabajo de investigación describe la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, donde los factores de comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral están estrechamente relacionados. Las docentes perciben que el clima organizacional repercute en el desempeño laboral.

Esta investigación demostró la importancia de brindar un buen ambiente laboral que permitan el buen funcionamiento del desempeño laboral y brindar así una educación de calidad. Los hallazgos obtenidos a través de esta investigación, será una excelente referencia para los directivos para la mejora de la gestión.

- **Según. Silva, H.³ (2009).** El presente estudio midió el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP, en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos). Se utilizó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada.

Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral.

En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo. Este estudio concluyó que la satisfacción laboral y el clima organizacional grato, constituyen factores importantes en el

³ SILVA, H. (2009). Satisfacción laboral y clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP. Iquitos. Perú.

desempeño laboral, en la preservación de los logros institucionales y en la salud pública mental del personal tanto administrativo como docente de las universidades.

- **Bullón, S. (2007).⁴ La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la pontificia universidad Católica del Perú.** Realizó un estudio de tipo descriptivo y estudió el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que se propone la escala de satisfacción estudiantil en ingeniería en cuanto a la calidad educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas. La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima.

Esta investigación demostró lo siguiente que, en el análisis estadístico realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada. Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado satisfecho. No obstante, al analizar por especialidades de encuentra que los estudiantes de ingeniería electrónica, industrial y civil, se ubican en el grado bastante satisfecho en comparación con los de ingeniería mecánica que están en el grado satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Se encontró una diferencia significativa en el

⁴ BULLÓN, S. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la pontificia universidad Católica del Perú. Perú.

grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos.

2.1.2. Nivel internacional:

- **Seres, M. (2004).⁵ Cultura Organizacional y satisfacción del personal de los estudiantes de la universidad de Bilbao. España.** Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción personal de los estudiantes, el tipo de estudio fue descriptivo, la población de estudio fue de 1730 estudiantes, se aplicó un cuestionario con alternativas y valoración del 1 al 5, siendo el más positivo el de mayor escala y el más negativo el de menor escala.

Finalmente concluye aceptando que existe relación total entre las dos variables, ya que la cultura organizacional permite desarrollar el liderazgo, la motivación, la comunicación, la asertividad, etc. puntos principales que satisfacen a los estudiantes, quienes se sienten aceptados en un ambiente de estudio y el cual les permite ser totalmente espontáneos.

- **Berrocal, G. (2008).⁶ Identificación de las variables condicionantes para mejorar el clima organizacional en la**

³ SERES, M. (2004). Cultura Organizacional y satisfacción del personal de los estudiantes de la universidad de Bilbao. España.

⁴ BERROCAL, G. (2008). Identificación de las variables condicionantes para mejorar el clima organizacional en la Dirección Regional Pacífico Central. Costa Rica.

Dirección Regional Pacífico Central. Tesis (Maestría) Instituto Costarricense de Administración Pública. Gerencia de la Salud. El presente estudio pretende identificar las variables condicionantes para el mejoramiento del clima organizacional en la Dirección Regional Pacífico Central, con el propósito de desarrollar las estrategias para mejorar el ambiente laboral y por consiguiente optimizar la gestión. La importancia de esta información se basa en la comprobación que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Para llevar a cabo esta investigación se emplea una metodología de corte Explicativo, este tipo de estudio identifica las causas que ocasionan los fenómenos.

En el proceso de recolección de la información se utilizan dos tipos de instrumentos para medir autoestima y depresión Cuestionario de Autoestima de Coersmith. Cuestionario Inventario de Depresión. Instrumentos o cuestionarios contruidos para medir motivación, liderazgo, comunicación, definiendo los indicadores de las variables a estudio. Los principales hallazgos de la investigación son los siguientes: a. Con respecto a la población de la Dirección Regional Pacífico Central Se concluye de acuerdo a este estudio, que existen en la Dirección Regional Pacífico Central dos rangos bien definidos y podríamos decir que polarizados de rangos de edad, que de alguna manera pudieran entrar en competencia. Analizadas las características del grupo adulto joven (20 a 40 años) según la teoría del desarrollo humano de Erickson nombrada con anterioridad en este estudio, se indica en el contexto laboral , que en este rango de edad la vida

laboral no produce tanta satisfacción, el compromiso con el trabajo puede ser menor, mientras que en el otro rango de edad (40 a 55 años) que corresponde a la adultez media, es el grupo etario más productivo de la sociedad, el que ocupa los más altos cargos y las posiciones de poder , pudiera existir el conflicto de seguir esforzándose o descansar y disfrutar de lo que se ha logrado, trabajando solo para conservar el puesto, en esta edad se disminuye la tendencia a aventurarse laboralmente. Con apoyo nuevamente en la teoría de Erikson⁷ del desarrollo humano, donde explica que debido al impacto de los cambios socioculturales, las personas que han llegado a la adultez media han sufrido grandes cambios en su vida en relación a las décadas pasadas; las dificultades para superar las distintas crisis de tipo normativo como idiosincrásicas podrían llevar a desajustes en las áreas personal, laboral y social de considerable importancia. Es labor de la psicología estudiar estos cambios en la vida de los individuos, para otorgarles herramientas adecuadas y lograr la adaptación a todo nivel, tanto de la adultez joven como de la adultez media en un mismo sistema organizacional.

- **Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., Nuñez, A. (2008)⁸ Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Chile.** Esta investigación pretende elaborar y validar los instrumentos para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral en trabajadores de instituciones del sector estatal. La muestra del estudio está compuesta por 547 trabajadores, miembros de 44 grupos de trabajo y de seis

⁷ HOMBURGER E. (1993). Teoría del Desarrollo Humano. Prentice Hall. p. 05

⁸ CHIANG, M., SALAZAR, M., HUERTA, P. & NÚÑEZ, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal. Chile.

organizaciones. Para lograr el objetivo se procedió a la aplicación de una escala de medición para clima organizacional de Kois & Decottis⁹ (1991), y para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en los cuestionarios S21/26 (1990) y el S4/82 (1986).

Los resultados muestran que el instrumento para medir clima organizacional y Satisfacción laboral tiene una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), lo que implica que todos los ítems realmente se relacionan con el mismo rasgo y además hay diferencias claras entre los sujetos en ese rasgo común a los ítems.

Los datos obtenidos permiten decir que en este caso en particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que intentamos medir. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de clima organizacional y de satisfacción laboral, confirman la validez de las subescalas de clima pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles.

- **Edel, R. García, Casiano R. (2007).¹⁰ Clima y compromiso organizacional. Una investigación. Venezuela.** En el presente estudio se plantearon como situación problemática ¿Cómo impactan las dimensiones del clima laboral en la actitud de compromiso institucional de los docentes de la Facultad de Pedagogía, sistema escolarizado de la Universidad Veracruzana, región Xalapa?; los resultados obtenidos concluyen que no existe un impacto significativo en la actitud de compromiso de los docentes hacia la Facultad de Pedagogía, en relación con los factores : apoyo del superior

⁹ KOIS, D. & DECOTTIS, T. (1991). Medidas Inductivas del Clima Psicológico. Relaciones humanas, 44, 3, 265-383

¹⁰ EDEL, R. & CASIANO, R. (2007). Clima y compromiso organizacional. Una investigación. Venezuela.

inmediato, la claridad del rol, la contribución personal, el reconocimiento, la expresión de los propios sentimientos y el trabajo como reto. Las características organizacionales de la Universidad Veracruzana, reflejadas a través de su Facultad de Pedagogía de Xalapa, permiten identificarla como una organización educativa cuya atmósfera laboral no influye de manera relevante en el compromiso que tienen sus trabajadores hacia la misma, ya que los docentes otorgan mayor importancia a los beneficios laborales que obtienen al formar parte de ella, más que al clima laboral existente. Sin embargo, se considera relevante que la administración brinde una mayor atención en las dimensiones de reconocimiento y apoyo del superior inmediato, ya que en la presente investigación, fueron ubicadas como las dimensiones en las que no existió homogeneidad de resultados.

- **Bustamante, M. Hernández, J. Yáñez, L. (2009).**¹¹ En su estudio titulado **Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca; Universidad de Talca. Colombia;** se diagnostica el Clima Organizacional del Hospital Regional de Talca de Chile primero identificando las variables, seguido de la medición de las dimensiones relevantes del Clima.

Aplico un cuestionario con 14 dimensiones y 71 indicadores a una muestra de 308 funcionarios. Las dimensiones son estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo, comunicación y por último, equipos

¹¹ BUSTAMANTE, M., HERNÁNDEZ, J. & YÁÑEZ, L. (2009). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. Colombia.

y distribución de personas y material. El análisis de datos consideró estadística descriptiva y estandarización de medias Likert en escala de 5 puntos. En general, es posible observar que una de las dimensiones que tiene mayor valor estándar es “Oportunidad de Desarrollo”, mientras que la dimensión que posee menor estandarización es “Apoyo”. Por otra parte, aquellas dimensiones que presentaron mayor dificultad fueron “Apoyo”, “Comunicación” y “Calidez”.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

a) Definición

Son muchas los conceptos sobre clima organizacional, trataremos las que he considerado más relevantes:

Brow y Moberg (1990)¹² manifiestan que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Alexis Goncalvez (1997)¹³ describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

¹² BROWN, W. & MOBERG, D. (1990). Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral. p. 145. México: Editorial Limusa.

¹³ GONCALVEZ, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional, Sociedad Latinoamericana para la Calidad, Internet. México: Pearson Prentice Hall.

Chiavenato (1999)¹⁴ plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

Anzola, (2003)¹⁵ opina que el clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

b) Origen de la definición

❖ En el contexto Sociológico

Una aproximación al origen de lo que se entiende por clima organizacional se encuentra en la sociología. El concepto de organización, en la perspectiva de la teoría de las relaciones humanas, enfatiza en la importancia del hombre en función de trabajo por su participación en un sistema social; entonces se define como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social; tal proceso está influenciado por un sistema de valores, actitudes y creencia, así como de su ambiente o entorno (estos constituyen elementos de lo que Talcott Parsons¹⁶ identifica como componente de la acción social.

¹⁴ CHIAVENATO, I. (1999) Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill, Quinta. Edición, México; p. 127 a 172.

¹⁵ ANZOLA, S. (1996). Administración de pequeñas empresas. México. McGraw Hill. p. 81.

¹⁶ PARSONS, T. (1951). El Sistema Social. Glencoe: Prensa Libre. p. 21.

La interacción de las personas en el marco de la “acción social” permite construir percepciones que por su origen e impacto colectivo se constituyen en atributos de la organización como un todo, así como de los subsistemas que la conforman. Tales percepciones influyen en los comportamientos y actitudes que las personas asumen en la organización. Se puede afirmar que las conductas y patrones de comportamiento de los individuos en la organización (sistema de personalidad) son el resultado del conjunto de valores, normas y pautas propias de la estructura organizacional (sistema cultural), como de las condiciones que se establecen por el proceso de interacción (sistema social). De esta forma los sistemas cultural, social y de personalidad a nivel de la organización son elementos de análisis importantes en el concepto del clima organizacional por la relación que se establece entre la estructura formal de la organización y el individuo que participa en la misma.

❖ **En el contexto Psicológico**

Méndez, C.¹⁷ hace referencia a la: “La psicología adleriana es cognitiva: relevancia de los significados, propósitos, creencias y metas personales. Las personas no reaccionan directamente al medio, si no que ante determinadas situaciones actúan según las construcciones de significados personales.

Los planteamientos anteriores ayudan a comprender la relación que existe entre las definiciones de los autores sobre clima organizacional y el contexto psicológico. De esta forma puede afirmarse que este

¹⁷ MÉNDEZ, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario. p. 124.

último es determinado por las percepciones de los individuos de la organizaciones y además que la forma de actuar y de ser el individuo son determinantes del clima organizacional.

Concluimos que el individuo no solamente establece procesos de interacción social con otros (contexto sociológico), sino que además la forma como se realiza tal proceso determina conductas que se explican en las percepciones que los individuos tienen si (contexto psicológico). La integración de estas posiciones ayuda a otros autores a concluir en aproximaciones que además involucran la dinámica y características del concepto.

c) Perspectivas para la Definición de Clima Organizacional

El concepto de clima organizacional se define desde diferentes perspectivas. La definición de cada autor está determinada por la forma como individualmente consideran el origen del mismo, así como de las situaciones que lo determinan. Por ejemplo:

Chiavenato I.¹⁸ escribe lo siguiente “Una organización existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre si y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual”.

En este orden existen diferentes ideas acerca del origen del clima organizacional:

¹⁸ CHIAVENATO, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill. p. 64.

1. Enfoque estructural:

Bajo el enfoque estructural, el clima es considerado como una manifestación de la estructura de la organización, independiente de las percepciones de los individuos. El clima se forma porque los miembros de una organización se encuentran expuestos a unas mismas características estructurales.

En cuanto a la perspectiva estructural una de las primeras definiciones es la aportada por Halpin y Croft¹⁹ quienes usan una analogía: “el clima es a la organización lo que la personalidad al individuo”. A partir de ahí, los autores que han seguido conceptualizando el clima organizativo bajo este punto de vista, han seguido utilizando el mismo patrón entendiendo el clima a través de una serie de características organizativas.

Por ejemplo, para Forehand y Gilmer²⁰ el clima organizacional es un conjunto de características objetivas perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Por su parte Schneider, amplía las dimensiones que constituyen el clima organizacional incluyendo aspectos como la seguridad, el servicio, acoso sexual.

De otro lado, Litwin y Taguiri²¹ consideran al “clima organizacional como la calidad perdurable del ambiente interno de una organización que es experimentada por

¹⁹ HALPIN, A. & CROFT, D. (1963). El clima organizacional de las escuelas. Washington: Prensa Universitaria. p. 13.

²⁰ FOREHAND, G. & GILMER, B. (1964). Variación Ambiental en estudios de comportamiento organizacional. Boletín Psicológico. p. 93.

²¹ LITWIN, G. (1982). Clima y motivación. Psicología de las organizaciones: Problemas contemporáneos. p. 103.

sus miembros y la forma en la que esta influye en su comportamiento”

2. Enfoque perceptual:

Uno de los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo esta perspectiva son Litwin y Stringer²², para estos autores: “la percepción es el ingrediente crítico del clima. Más específicamente, definen el clima como el conjunto de propiedades medibles del entorno de trabajo, basado en las percepciones colectivas de la gente que vive y trabaja en dicho entorno, y que influye en su comportamiento”.

En la misma línea Schneider y Hall²³ describen “al clima como un conjunto de percepciones globales sobre el ambiente de la organización que son sostenidas por los individuos”.

Otros autores como Jones y James²⁴, por su parte, consideran el “clima como, la parte cognoscitiva del individuo basándose en las descripciones de la situación, que implica un proceso psicológico que pasa de percepciones específicas a más abstractas sobre los significados de la situación que, a su vez, se relacionan directamente con la experiencia del individuo siendo multidimensional, con un conjunto central de dimensiones aplicables a una gran variedad de situaciones”.

²² LITWIN, G. & STRINGER, R. (1968). Motivación y clima organizacional. Boston: Prensa de la Escuela de Negocios de Harvard. p. 37.

²³ SCHNEIDER, B. & HALL, D. (1982). Hacia la especificación del concepto de clima de trabajo. En: Journal of Applied Psychology, vol. 56. N° 6.; p. 447 – 455.

²⁴ JONES, A. & JAMES, L. (1979). Clima psicológico; Dimensiones y relaciones de las percepciones individuales y agregadas del entorno de trabajo. Comportamiento Organizacional Rendimiento Humano, 23, p. 201-250

Según Goncalvez²⁵, el conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

3. Enfoque interactivo:

La definición de clima organizativa que bajo esta perspectiva ha sido mucho menos desarrollada bajo los dos enfoques anteriormente expuestos. En efecto, la literatura, anterior expuesta, hemos podido identificar las siguientes aportaciones:

Tagiuri y Litwin²⁶ el clima está compuesto por cuatro elementos: el entorno o ecología (es decir, los aspectos físicos y materiales que inciden en el clima), el medio, que tiene que ver con la interacción de las personas y los grupos, el sistema social relativo a la interacción y su cultura (creencias, valores, estructuras cognitivas y de significado).

²⁵ GONCALVEZ, A. (1997). Dimensiones del clima organizacional, Sociedad Latinoamericana para la Calidad, Internet. p. 86.

²⁶ TAGIURI, R & LITWIN, G. (1968). Clima organizacional: exploraciones de un concepto. Boston: Escuela de Negocios de Harvard. p. 159.

Por su parte para Schneider²⁷. “el clima refleja la interacción entre las características personales y organizacionales”.

d) Naturaleza Multidimensional del Clima Organizacional

Posiblemente la mayor dificultad en determinar que es el clima organizacional, habría que ponerlo en este carácter multidimensional del concepto, que debería ser captado en la medición del mismo. Por lo tanto, se abre un verdadero abanico de dimensiones verdaderamente variado como se observa en las definiciones operacionales y en las medidas a través de las cuales se evalúa el clima organizacional.

Por otra parte, no existe consenso entre los investigadores acerca de cuáles son estas dimensiones. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

2.2.2. DIMENSIONES E INDICADORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

a) Dimensiones

Gran parte de los esfuerzos de quienes estudian el clima organizacional se han centrado, en definir el concepto, y aislar dimensiones que permitieran concretarlo. Se habla indistintamente de factores y dimensiones refiriéndonos a las distintas facetas que parecen constituir los elementos más

²⁷ SCHNEIDER, B. (1990). Clima y Cultura Organizacional. San Francisco: Jossey-Bass. p. 79.

sobresalientes del complejo fenómeno del clima organizacional.

En la presente investigación se tomó en cuenta las diferentes dimensiones utilizadas para el estudio del clima organizacional y el tipo de organización estudiado, y se seleccionó las dimensiones citadas por Brunet (2007) el cual divide el clima organizacional en cuatro dimensiones:

BRUNET (2007)²⁸: Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:

- 1. Identidad institucional:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- 2. Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.
- 3. Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

²⁸ BRUNET, L. (2007). "El Clima de Trabajo en las Organizaciones:" México: Editorial Trillas. p. 89 - 113.

4. Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Este sentimiento surge como consecuencia de un alto grado de implicación en la consecución de una meta que nos estimula de verdad.

b) Indicadores

Para las dimensiones antes mencionadas, se aplicó los siguientes indicadores según la escala de actitudes tipo Likert: (Morales 2003)²⁹.

1. Identidad institucional:

- ✓ Demuestra compromiso de trabajo con su institución.
- ✓ Demuestra cooperación con sus compañeros de trabajo.
- ✓ Toma iniciativa para las soluciones de los problemas en la institución.
- ✓ Cumple con el reglamento interno de trabajo.
- ✓ Demuestra ética profesional y valores dentro de la institución.

2. Toma de decisiones:

- ✓ Demuestra un liderazgo bien definido en su institución.
- ✓ Supervisión adecuada por parte de los superiores.
- ✓ Participa dentro de la organización en la toma de decisiones.
- ✓ Tiene claro los objetivos de la institución.
- ✓ Demuestra tolerancia al tomar en cuenta las ideas de los trabajadores.

²⁹ Morales, P. (2003). Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica. Madrid: La Muralla. p. 158-167.

3. Comunicación:

- ✓ Cuenta con una comunicación permanente con la jefatura.
- ✓ Demuestra empatía entre los compañeros de trabajo.
- ✓ Demuestra asertividad al expresar sus ideas.
- ✓ Demuestra percepción al escuchar a sus compañeros.
- ✓ Mantiene un buen ambiente interno en su institución.

4. Motivación:

- ✓ Brinda seguridad y estabilidad en el trabajo.
- ✓ Distribuye las recompensas de forma justa.
- ✓ Percibe un salario equitativo con el trabajo que realiza.
- ✓ Cuenta con condiciones laborales adecuadas para desempeñarse.
- ✓ Cuenta con el reconocimiento por parte de la jefatura.

2.2.3. SATISFACCIÓN LABORAL

a) Definición

Muchos autores definen a la satisfacción de distinta manera. Entre estas podemos señalar algunas:

- **Locke, E. (1976).**³⁰ Lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

³⁰ LOCKE, E. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En M.D. dunnette (Ed) Manual de Psicología Industrial y Organizacional, Chicago: rand Mc. Nally. p. 122 - 167.

- **Javier Flores (1992).**³¹ Se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.
- **Bravo, Peiró y Rodríguez (1996).**³² La definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.
- **Robbins y Judge (2009).**³³ Lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

³¹ FLORES, J. (1992). El comportamiento humano en las organizaciones. Ed. Universidad del Pacífico. Lima, Perú. p. 134 - 190.

³² BRAVO, M., PEIRÓ, J. & RODRÍGUEZ, I. (1996). Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. p. 343 - 394.

³³ ROBBINS, S. & JUDGE. T. (2009). Comportamiento Organizacional, Capítulo XI. Editorial Pearson Education. México. p. 189 - 242.

La satisfacción es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para el individuo, Es el sentimiento de bienestar que se siente al cubrir una necesidad o deseo.

Asimismo se le puede definir como sentimiento de placer y contento, por haber dado cumplimiento a una necesidad o gusto. De igual manera como una acción de cumplir con un requerimiento, anhelo sentimiento, queja o cualquier otra razón de una parte contraria o como una acción de cumplir con una necesidad u obligación.

Otros autores la señalan como estado de ánimo altanero y soberbio como una práctica de seleccionar una meta o solución alternativa aceptable.

Por lo tanto, para el individuo, la satisfacción es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determina un cambio en su conducta o sus actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio con un indicador de calidad o la no calidad de una institución educativa.

Para **Domínguez³⁴ (2006)**, satisfacción se define conceptualmente como: “el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto”, lo cual, en términos de investigación de mercado, se podría plantear como una preguntas en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio el origen a una compra determinada.

³⁴ DOMÍNGUEZ, J. (2007). Medir la satisfacción del cliente. Mexico. Ed. Mex. SAC. p. 76.

Satisfacción tiene como un sinónimo de alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, desconfianza y desde luego, insatisfacción. En esta línea debemos definir también el término satisfacer “pagar enteramente lo que se debe, dar solución, aquietarse o persuadir con una razón eficaz. Estar conforme con algo o alguien”. Evidentemente cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. De esto se deriva dos aspectos esenciales:

- La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
- Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

La satisfacción, entonces, no estaría dada solo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.

b) Factores Determinantes para la Satisfacción Laboral

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998)³⁵ se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Satisfacción con el salario.
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral:

- **Reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí:**
Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se

³⁵ ROBBINS, S. (1998). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición. p. 76 - 141.

incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto 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:** 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.

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.

- **Satisfacción con el salario:** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir

el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

- **Condiciones favorables de trabajo:** A 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.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

- **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.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener

un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).³⁶

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:** Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos.

³⁶ HOUSE, R. & MITCHELL, T. (1974): Teoría del camino a la meta del liderazgo. *Journal of Contemporary Business*, 3, p. 81-97.

Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

c) Pirámide de Necesidades de Maslow

Abraham Maslow³⁷ identificó las siguientes necesidades:

- i. **Las necesidades fisiológicas:** son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- ii. **Las necesidades de seguridad:** son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- iii. **Las necesidades sociales:** son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- iv. **Las necesidades de estima:** son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como

³⁷ MASLOW, A. (1974). El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del ser. Ed. Kairós, Barcelona. p. 167 - 245.

la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

- v. **Las necesidades de autorrealización:** son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

2.2.4. DIMENSIONES E INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

a) Dimensiones

En este sentido, Locke fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en tres dimensiones:

1. Satisfacción del trabajador con el ambiente laboral

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

2. Satisfacción del trabajador con las condiciones del trabajo

El ambiente en el cual trabajan los individuos tiene un gran efecto en el orgullo que sienten consigo mismos y con su trabajo. Por ello, se debe hacer lo más posible por mantener las instalaciones y los equipos actualizados. Incluso una silla confortable puede hacer la diferencia para un sujeto. De ser posible, también evitar el hacinamiento y dar a cada empleado un espacio personal, ya sea un escritorio, casillero o incluso un cajón para su uso particular. Si no se da este espacio, no debe sorprender que surjan tensiones entre los individuos.

3. Satisfacción del trabajador con la retribución salarial

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Si bien el salario no es un factor de motivación para muchos empleados, los mismos requieren ser compensados de forma justa. Si creen que no son bien pagados, probablemente no se sientan felices en sus trabajos. Realizar encuestas sobre salario y hacer comparaciones de lo que se está ofreciendo con empresas similares puede ser útil para saber si se está siendo justo o no. Además, los empleadores deben asegurarse de tener políticas claras con respecto a salarios, aumentos y bonos.

b) Indicadores

Para las dimensiones antes mencionadas, se aplicó los indicadores según la escala aditiva tipo Likert. (Fernández 2005)³⁸:

³⁸ FERNÁNDEZ, I. (2005). Construcción de escala aditiva tipo Likert. España. p. 112-138.

1. Satisfacción del trabajador con el ambiente laboral

- ✓ Cuenta con un ambiente de trabajo armonioso entre compañeros
- ✓ Demuestra trabajo en equipo en su institución.
- ✓ Programa capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal.
- ✓ Cuenta con oportunidad de promoción laboral en su institución.

2. Satisfacción del trabajador con las condiciones del trabajo

- ✓ Siente seguridad con las condiciones físicas y ambientales de su institución.
- ✓ Cuenta con supervisión adecuada y permanente.
- ✓ Cuenta con una adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo.
- ✓ Siente comodidad en el desempeño de sus labores diarias.

3. Satisfacción con la retribución salarial

- ✓ Demuestra satisfacción con la remuneración mensual que percibe de su institución.
- ✓ Contribuye al cumplimiento de las metas de su institución.
- ✓ Considera que es subutilizado por su institución.
- ✓ Demuestra satisfacción con los beneficios recibidos por su institución.

2.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Clima organizacional:** Es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.
- **Cultura organizacional:** Percepción del patrón de conductas características de los miembros de una organización.
- **Motivación:** Impulso intrínseco o extrínseco que favorece una cultura y clima organizacional saludable.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia y valía que potencializa el trabajo en equipo dentro de una organización de salud.
- **Conflicto:** Contraposición de los miembros de una organización para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- **Cooperación:** Unión de los miembros de una organización para el trabajo en equipo, en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
- **Diseño organizacional:** Percepción de las formas de gestión características de una organización.
- **Toma de decisiones:** Participación de los miembros de una organización, en capacidades decisorias.
- **Remuneración:** Cantidad de dinero como retribución del trabajo prestado en una organización.
- **Estructura:** Percepción de normas, reglas, procedimientos administrativos de los usuarios internos de la organización.

- **Comunicación organizacional:** Medio eficaz de relaciones interpersonales que propician un clima laboral agradable, y permitan a una organización alcanzar un fin común.
- **Potencial humano:** Percepción del reconocimiento, participación y sensación de comodidad dentro de una organización.
- **Innovación:** Adopción de nuevas ideas para generar climas internos favorables y beneficios para la organización.
- **Liderazgo:** Proceso de influir en los miembros de una organización para la consecución de metas y logros de equipo.
- **Recompensa:** Reconocimiento positivo de un trabajo bien realizado.
- **Confort:** Sensación de comodidad en el ambiente de trabajo.
- **Calidad de servicios:** Logró de mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para los usuarios de los servicios de salud, la calidad implica idoneidad profesional, seguridad para el usuario y un costo racional.
- **Cumplimiento de normas y procedimientos:** Indicador que permite medir y conocer si los servicios ofrecidos cumplen con los criterios de seguridad al usuario.
- **Aplicación de protocolos de atención integral:** Indicador que permite conocer si los actos médicos corresponden a la aplicación de protocolos de atención integral actualizados.
- **Mejoramiento continuo:** Indicador de la mejora de calidad de manera permanente.
- **Posicionamiento:** Indicador que mide la oferta de los servicios a los usuarios.

- **Alcance ético y de valores:** Indicador que mide la atención de los usuarios regidas por comportamiento ético y de valores.
- **Competitividad del trabajador:** Dimensión técnica que consiste en la mejor aplicación del conocimiento, idoneidad profesional.
- **Competencia del personal:** Indicador que califica al trabajador que tan competente es, en su trabajo diario, para brindar los servicios a los usuarios.
- **Compromiso del personal:** Indicador que mide que tan sensibilizados y socializados se encuentran los trabajadores con la Misión y Visión Institucional.

2.4. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- Existe una relación positiva entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- Existe una relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- Existe una relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- Existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

2.5. VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual de las variables

❖ Variable 1. Clima Organizacional

Para Chiavenato I. (2009)³⁹, el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

❖ Variable 2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988).⁴⁰ De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).⁴¹

³⁹ CHIAVENATO, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2 da Edición. México. Editorial McGraw-Hill. p. 120.

⁴⁰ BLUM, M. & NAYLOR, J. (1988). Psicología Industrial. Ed. Trillas, 2ª. Edición. México p. 224 - 256.

⁴¹ ROBBINS, S. (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. p. 56.

2.5.2 Definición operacional de las variables

❖ Variable 1. Clima Organizacional

La variable clima organizacional se operacionalizó en las dimensiones:

CUADRO N° 01. DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación Identidad Institucional	<ul style="list-style-type: none">• Demuestra compromiso de trabajo con su institución• Demuestra cooperación con sus compañeros de trabajo• Toma iniciativa para las soluciones de los problemas en la institución• Cumple con el reglamento interno de trabajo• Demuestra ética profesional y valores dentro de la institución
Dimensión en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Demuestra un liderazgo bien definido en su institución• Supervisión adecuada por parte de los superiores.• Participa dentro de la organización en la toma de decisiones• Tiene claro los objetivos de la institución• Demuestra tolerancia al tomar en cuenta las ideas de los trabajadores
Dimensión comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con una comunicación permanente con la jefatura.• Demuestra empatía entre los compañeros de trabajo.• Demuestra asertividad al expresar sus ideas• Demuestra percepción al escuchar a sus compañeros• Mantiene un buen ambiente interno en su institución
Dimensión motivación	<ul style="list-style-type: none">• Brinda seguridad y estabilidad en el trabajo• Distribuye las recompensas de forma justa• Percibe un salario equitativo con el trabajo que realiza• Cuenta con condiciones laborales adecuadas para desempeñarse• Cuenta con el reconocimiento por parte de la jefatura

Fuente: Elaboración propia.

❖ Variable 2. Satisfacción Laboral

La variable satisfacción laboral se operacionalizó en las dimensiones:

CUADRO N° 02. DIMENSIONES E INDICADORES DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción del trabajador con el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con un ambiente de trabajo armonioso entre compañeros.• Demuestra trabajo en equipo en su institución• Programa capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal• Cuenta con oportunidad de promoción laboral en su institución
Satisfacción del trabajador con las condiciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Siente seguridad con las condiciones físicas y ambientales de su institución• Cuenta con supervisión adecuada y permanente• Cuenta con una adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo• Siente comodidad en el desempeño de sus labores diarias
Satisfacción del trabajador con la retribución salarial	<ul style="list-style-type: none">• Demuestra satisfacción con la remuneración mensual que percibe de su institución• Contribuye al cumplimiento de las metas de su institución• Considera que es subutilizado por su institución• Demuestra satisfacción con los beneficios recibidos por su institución

Fuente: Elaboración propia.

2.5.3 Operacionalización de las variables

CUADRO N° 03. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
Variable 1. Clima Organizacional	El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.	Evaluación Identidad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso de trabajo con su institución • Demuestra cooperación con sus compañeros de trabajo • Toma iniciativa para las soluciones de los problemas en la institución • Cumple con el reglamento interno de trabajo • Demuestra ética profesional y valores dentro de la institución 	01 02 03 04 05	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta • Instrumento <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de evaluación del Clima Organizacional 	Escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Nunca = 01 • Casi nunca = 02 • Algunas veces = 03 • Casi siempre = 04 • Siempre = 05
		Dimensión en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra un liderazgo bien definido en su institución • Supervisión adecuada por parte de los superiores. • Participa dentro de la organización en la toma de decisiones • Tiene claro los objetivos de la institución • Demuestra tolerancia al tomar en cuenta las ideas de los trabajadores 	06 07 08 09 10		
		Dimensión comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con una comunicación permanente con la jefatura. • Demuestra empatía entre los compañeros de trabajo. • Demuestra asertividad al expresar sus ideas • Demuestra percepción al escuchar a sus compañeros • Mantiene un buen ambiente interno en su institución 	11 12 13 14 15		
		Dimensión motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda seguridad y estabilidad en el trabajo • Distribuye las recompensas de forma justa • Percibe un salario equitativo con el trabajo que realiza • Cuenta con condiciones laborales adecuadas para desempeñarse • Cuenta con el reconocimiento por parte de la jefatura 	16 17 18 19 20		

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO N° 04. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA
Variable 2. Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.	Satisfacción del trabajador con el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un ambiente de trabajo armonioso entre compañeros. Demuestra trabajo en equipo en su institución Programa capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal Cuenta con oportunidad de promoción laboral en su institución 	01	<ul style="list-style-type: none"> Técnica <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Instrumento <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de evaluación de la Satisfacción Laboral 	Escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: <ul style="list-style-type: none"> Nunca = 01 Casi nunca = 02 Algunas veces = 03 Casi siempre = 04 Siempre = 05
		Satisfacción del trabajador con las condiciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Siente seguridad con las condiciones físicas y ambientales de su institución Cuenta con supervisión adecuada y permanente Cuenta con una adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo Siente comodidad en el desempeño de sus labores diarias 	02		
				03		
				04		
				05		
				06		
				07		
				08		
				09		
		10				
		11				
		12				

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III METODOLOGIA

3.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es Descriptiva y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Hernández y Fernández y otros (1994)⁴². (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5).

Descriptivo, porque el propósito es describir cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a como se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio.

Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables, en un contexto particular, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

⁴² HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C & OTROS (1994). (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 142.

Según Tamayo y Tamayo (1999)⁴³, se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”.

3.1.2 Nivel de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo y correlacional. Según Hernández, R y otros (2010)⁴⁴.

3.1.3 Diseño de investigación

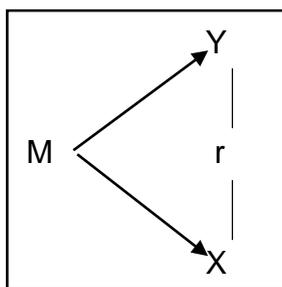
La presente investigación reúne las características, por su carácter, de un diseño - no experimental, por cuanto no se manipula las variables; por su finalidad es aplicada, ya que busca la resolución de problemas prácticos y por su temporalidad es de corte transversal, ya que se realizará en un determinado tiempo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación no experimental “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149).

Diseño no experimental de corte transversal y está representado por el siguiente diagrama:

⁴³ TAMAYO, M. (1999). El Proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa. p. 134 - 178.

⁴⁴ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. p. 85.



Donde:

M= Trabajadores de la COREPC.

X= V1. Clima Organizacional.

Y= V2. Satisfacción de los trabajadores.

r= Relación entre las variables.

3.2 DESCRIPCION DEL AMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Unidad de Análisis

La “unidad de análisis” está conformada por la totalidad de trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), los cuales corresponden a los objetivos de la presente investigación.

3.2.2 Ámbito Geográfico Temporal

El presente proyecto tiene un radio de acción o ámbito regional (Departamento de Ucayali) durante los meses de agosto hasta noviembre del año 2016.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población objetivo de esta investigación está conformada por un total de 38 trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

3.3.2 Muestra

a) Estimación de la muestra:

De acuerdo al estudio corresponde al método de muestreo probabilístico de tipo muestreo aleatorio estratificado, cuyo procedimiento es atractivo por su efectividad y simpleza.

b) Tamaño de la muestra.

Partiendo de la población antes citada, se tomó la población muestral de 27 trabajadores, cuyo marco muestral se ha aplicado el muestreo aleatorio estratificado definiendo el tamaño de muestra, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita:

Fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = Error = 10% = 0.10

Sustituyendo tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (38)}{(38-1) (0.1)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{36.4952}{0.37 + 0.9604}$$

$$n = \frac{36.4952}{1.3304}$$

$$n = 27.43 = 27 \text{ Trabajadores}$$

El tamaño de muestra resultante es de 27 trabajadores, correspondientes a las Oficinas de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC) y las Oficinas de los Órganos de Control Institucional OCIs.

CUADRO N° 05. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA

OFICINA	POBLACIÓN	%	MUESTRA
Contraloría Regional Pucallpa (COREPC)	27	71	19
Órganos de Control Institucional – OCIs	11	29	08
TOTAL	38	100	27

Fuente: Elaboración propia.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

3.4.1 Técnicas

Encuesta.- Técnica realizada por muestreo, es decir parciales. El diseño de encuestas es exclusivo de las ciencias sociales y parte

de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntárselo directamente a ellas.

Esta técnica permitió medir las dos variables de investigación:

- Cuestionario N° 01, de 20 ítems que mide el clima organizacional de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).
- Cuestionario N° 02, de 12 ítems que mide la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

3.4.2 Instrumentos

- **Cuestionario:** Según Hernández, Fernández y Baptista⁴⁵ (2007) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.310)
- **Nombre original:** Ficha de criterios del clima organizacional y satisfacción laboral.
- **Autora:** Sandra Lelis Bernaola Ruiz
- **Procedencia:** Pucallpa
- **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.
- **Administración:** Individual
- **Duración:** Aproximadamente de 20 a 30 minutos.
- **Significación:** el cuestionario está orientado a determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador.

⁴⁵ HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & OTROS (2007). Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 310.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, que en éste caso son dos: uno para la variable independiente y otro cuestionario para la variable dependiente. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del estudio.

El cuestionario contiene preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos se han circunscrito a éstas.

Los 2 cuestionarios han permitido estandarizar y uniformizar la información para las variables en estudio; los cuales están validados según detalle:

Escala de Clima Organizacional. Para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones **BRUNET (2004)**⁴⁶:

- Identidad Institucional
- Toma de decisiones
- Comunicación
- Motivación

El instrumento que evalúa el clima laboral, cuenta con 20 reactivos y utiliza una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca; casi nunca; algunas veces; casi siempre;

⁴⁶ BRUNET, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnóstico y consecuencias. (5ª reimpresión). México: Trillas. 4. Burke, W. (1998). p. 146 - 191.

siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre”; el puntaje máximo para la escala total es de 100 puntos y para cada dimensión es 25. Se considera como criterio de evaluación que a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones indican un clima organizacional adverso (Palma, 1999).⁴⁷

En cuanto a la confiabilidad reportada, la escala presenta correlación de 91,5 (Alfa de Cronbach), tal como se muestra en el cuadro estadísticas de fiabilidad, lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Por otro lado, la evaluación de la validez del cuestionario sometido a juicio de expertos alcanzó un elevado 99,5%, por tanto el instrumento mide las variables que se pretende estudiar.

**TABLA N° 01. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD
CLIMA ORGANIZACIONAL**

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,915	,925	20

Escala de Satisfacción Laboral. Está compuesta por doce (12) reactivos, en donde primero se presenta una pregunta general que hace referencia al nivel de satisfacción que se tiene con las afirmaciones a presentar, y luego, aparecen los mencionados ítems; entre ellos se encuentran: “¿El cumplimiento de mi trabajo me produce satisfacción?” y “¿Está satisfecho con el cargo que actualmente desempeña?”.

⁴⁷ PALMA, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Fac. Psicología URP. p. 145.

El instrumento cuenta con una escala de respuesta en formato Likert, la cual presenta 5 opciones: nunca; casi nunca; algunas veces; casi siempre; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre”; el puntaje máximo para la escala total es de 60 puntos y para cada dimensión es 20.

En cuanto a la confiabilidad, la escala presenta correlación es de 65,3 (Alfa de Cronbach), tal como se muestra en el cuadro Estadísticas de fiabilidad, lo cual indica una aceptable consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Se realizó la evaluación de la validez del cuestionario sometido a juicio de expertos, el cual alcanzó un elevado 96,43%.

**TABLA N° 02. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD
SATISFACCIÓN LABORAL**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,653	,754	12

3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Se inició solicitando la autorización de la aplicación del instrumento, mediante una carta dirigida al Jefe de la Contraloría Regional Pucallpa (Anexo 03). Una vez conseguido el permiso se coordinó los horarios con las áreas de trabajo para la aplicación de los instrumentos.

Se procedió a realizar la encuesta a los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), tal como consta en el panel fotográfico del Anexo 04.

Para el procesamiento de los datos recolectados, se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva; la información que se obtuvo se procesó en el paquete estadístico (SPSS); este paquete almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para el estudio. Los procesos básicos son: tabulación, agrupación de datos, análisis de estadísticos descriptivos, elaboración de tablas de regresión lineal, correlación bivariadas y gráficos estadísticos.

En el caso de la información secundaria que se encuentran ya en las tablas y gráficos estadísticos simplemente se realizará el análisis correspondiente con respecto de la variable y las dimensiones establecidas en el lenguaje de programación de Excel. Para el análisis de los resultados se describen e interpretan utilizando cuadros, gráficos y matrices, estableciéndose conclusiones parciales para cada una de las preguntas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Para establecer los resultados de este importante trabajo de investigación, según los objetivos planteados, las cuales fueron determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los propios trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), se procedió a ejecutar la herramienta “encuesta” de una población de 38 trabajadores a una muestra porcentual de 27 trabajadores, y posteriormente se realizó trabajos de gabinete que consistió en hacer cuadros, gráficos y resumen de las respuestas que dieron los encuestados llegando a los resultados siguientes:

Las preguntas realizadas a los trabajadores fueron en base a dos aspectos importantes de este estudio, preguntas que ayudaron a definir: el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para lo cual se utilizaron una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones según su clasificación en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 06. ESCALA DE CLASIFICACION DE ENCUESTA

ESCALA	DESCRIPCIÓN
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1 Análisis Descriptivo de los Cuestionarios de la Investigación

CUADRO N° 07. RESULTADO DE LA ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL		IMPORTANCIA				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿Estoy comprometido con mi institución?	0	0	0	11	16
02	¿Existe un ambiente de cooperación entre los trabajadores de mi institución?	0	0	2	10	15
03	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?	0	0	3	13	11
04	¿Se hace cumplir el reglamento interno de trabajo que regula la conducta de los trabajadores?	0	0	5	9	13
05	¿La filosofía de trabajo en su institución está basada en la ética profesional y los valores?	0	0	4	9	14
06	¿Está bien definido el liderazgo en su institución?	0	0	6	11	10
07	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?	0	0	1	11	15
08	¿En mi institución participo en la toma de decisiones?	2	1	4	11	9
09	¿Mi jefe tiene claro los objetivos de la institución?	0	0	2	8	17
10	¿Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de los trabajadores?	0	0	5	8	14
11	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?	0	0	2	7	18
12	¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?	0	0	3	16	8
13	¿Me es fácil expresar y explicar mis ideas u opiniones?	0	0	0	9	18
14	¿Escucho cuidadosamente a los demás para poder comprenderlos?	0	0	4	9	14
15	¿Mantiene usted una buena relación de trabajo con sus compañeros?	0	1	5	4	17
16	¿Mi jefe me brinda la seguridad y confianza para realizar mis labores en la institución?	0	0	1	11	15
17	¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?	0	1	2	10	14
18	¿El salario que percibo es adecuado en relación con el trabajo que realizo?	1	0	3	9	14
19	¿Las condiciones laborales en mi trabajo son las adecuadas para desempeñarme?	0	0	1	8	18
20	¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?	0	1	2	10	14

Fuente: Elaboración propia

El cuadro y grafico de los resultados del aspecto clima organizacional nos demuestra que existen votaciones de alta significancia referente a la toma de decisiones en la institución con la finalidad de mejorar el clima organizacional con sus trabajadores.

Estos resultados detallados con mayor y menor significancia fueron:

A. Clima Organizacional de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

- Nos demuestra que las preguntas con **mayor significancia** en puntuaciones fueron:

CUADRO N° 08. LAS PREGUNTAS CON 18 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS FUERON:

N°	ITEM	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	11	18	5	siempre
02	13	18	5	siempre
03	19	18	5	siempre

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N° 09. LAS PREGUNTAS CON 17 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS FUERON:

N°	ITEM	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	09	17	5	Siempre
02	15	17	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N° 10. LAS PREGUNTAS CON 16 VOTOS DE 27
ENCUESTADOS FUERON:**

N°	ITEM	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	01	16	5	Siempre
02	12	16	4	Casi siempre

Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N° 11. LAS PREGUNTAS CON 15 VOTOS DE 27
ENCUESTADOS FUERON:**

N°	ITEM	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	02	15	5	Siempre
02	07	15	5	Siempre
03	16	15	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

- Nos demuestra que las preguntas con **menor significancia** en puntuaciones fueron:

**CUADRO N° 12. LAS PREGUNTAS CON 0 VOTOS RESPECTIVAMENTE DE
27 ENCUESTADOS FUERON:**

N°	ITEM con menor votación	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	1,2,3,4,6,7,8,9,11,1,13,14,15,16,17,18,19,20	0	1	Nunca
02	1,2,4,5,6,7,8,9,10,12,13,14,15,17,18,19,20	0	2	Casi nunca

Fuente: Elaboración propia

- A continuación graficaremos los ítem con mayor relevancia con sus frecuencias y respectivos gráficos:

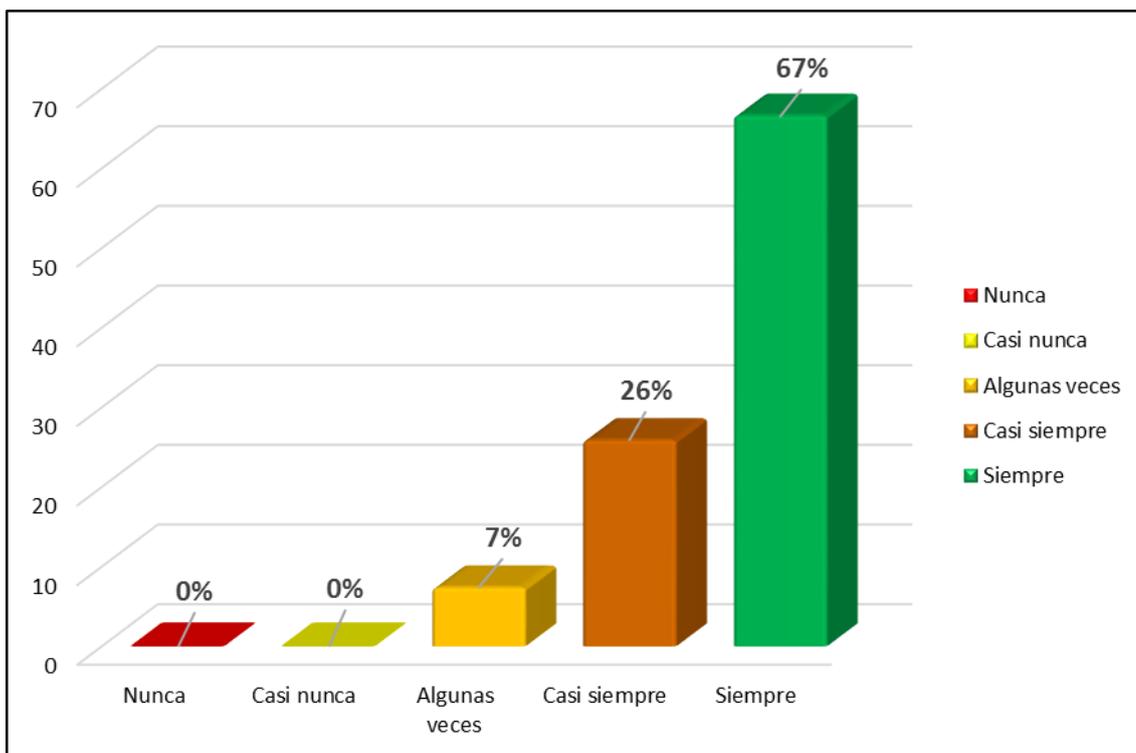
ITEM N° 11.- ¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?

CUADRO N° 13. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	2	7
04	Casi siempre	7	26
05	Siempre	18	67
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 01. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 67% de los encuestados afirman que “siempre” prestan atención a los comunicados que emiten su jefes de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 26% afirmó que “casi siempre” y solo el 7% que “algunas veces”.

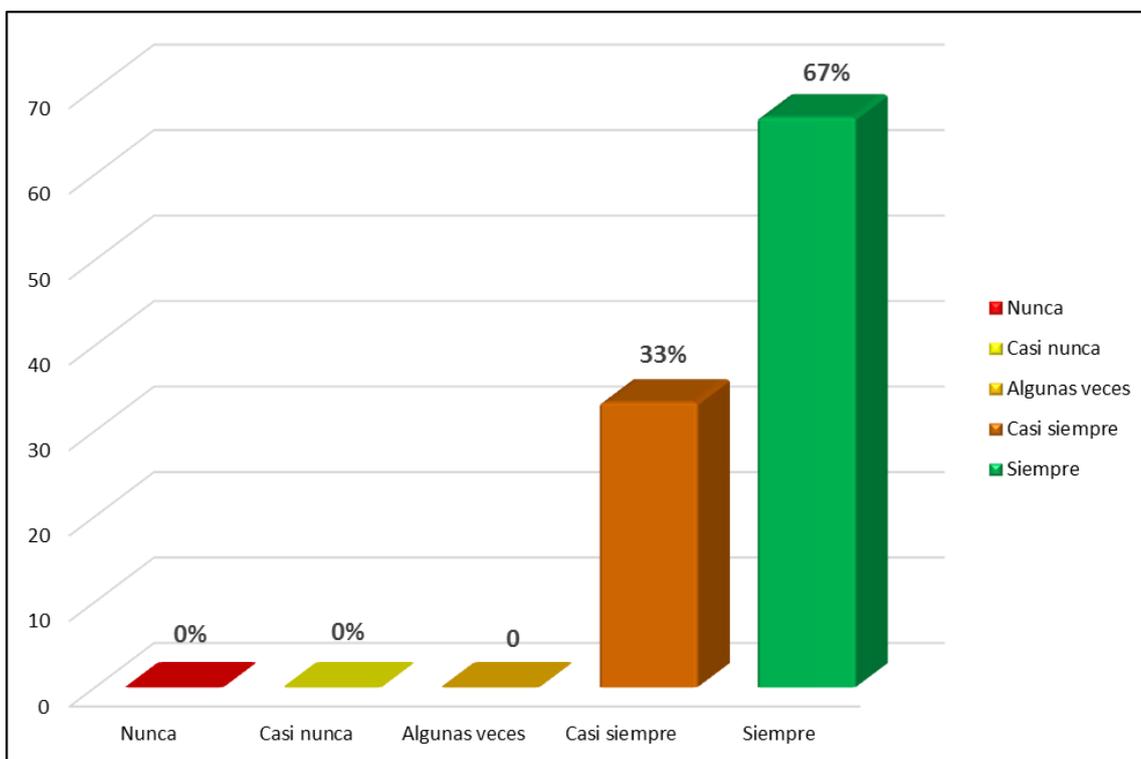
ITEM N° 13.- ¿Me es fácil expresar y explicar mis ideas u opiniones?

CUADRO N° 14. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 13

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	0	0
04	Casi siempre	9	33
05	Siempre	18	67
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 02. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 13



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 67% de los encuestados afirman que “siempre” les es fácil expresar y explicar sus ideas u opiniones en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 33% afirmo que “casi siempre”.

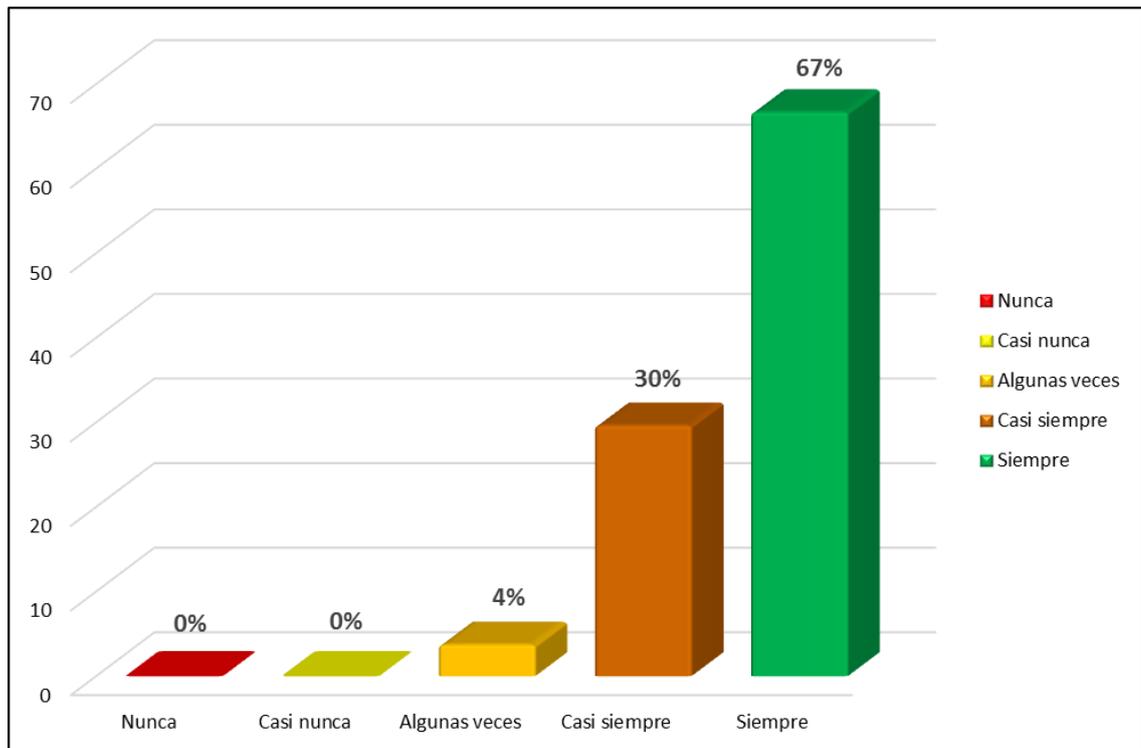
ITEM N° 19.- ¿Las condiciones laborales en mi trabajo son las adecuadas para desempeñarme?

CUADRO N° 15. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 19

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	1	4
04	Casi siempre	8	30
05	Siempre	18	67
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 03. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 19



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 67% de los encuestados afirman que “siempre” las condiciones laborales en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), son las adecuadas para desempeñar sus labores, mientras que el 30% afirmó que “casi siempre” y solo el 4% que “algunas veces”.

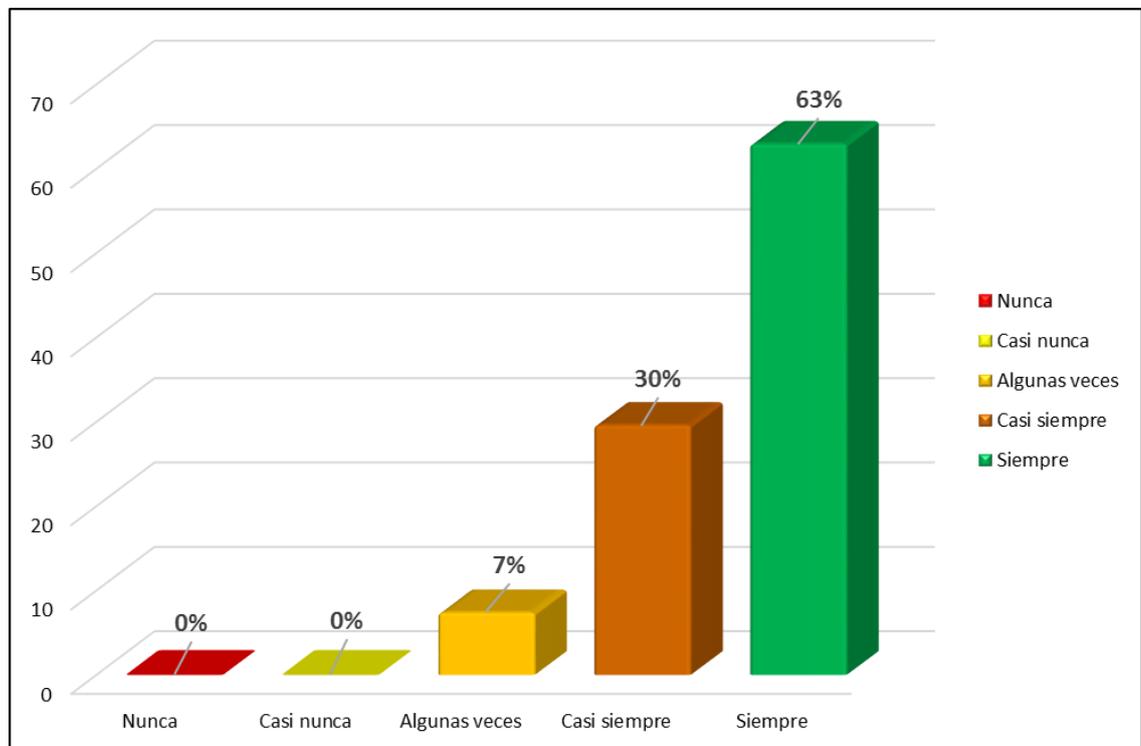
ITEM N° 09.- ¿Mi jefe tiene claro los objetivos de la institución?

CUADRO N° 16. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	2	7
04	Casi siempre	8	30
05	Siempre	17	63
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 04. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 63% de los encuestados afirman que “siempre” el jefe de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), tiene claro los objetivos de la institución, mientras que el 30% afirmó que “casi siempre” y solo el 7% que “algunas veces”.

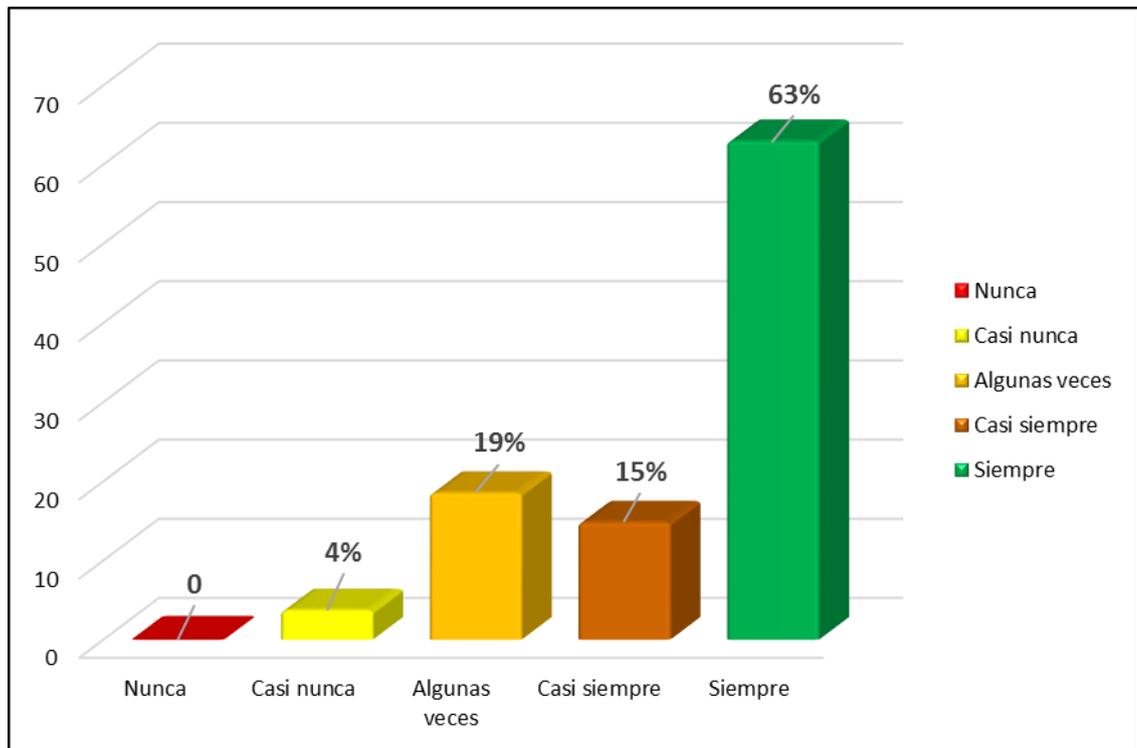
ITEM N° 15.- ¿Mantiene usted una buena relación de trabajo con sus compañeros?

CUADRO N° 17. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 15

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	1	4
03	Algunas veces	5	19
04	Casi siempre	4	15
05	Siempre	17	63
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 05. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 15



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 63% de los encuestados afirman que “siempre” mantienen una buena relación de trabajo con sus compañeros de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 19% afirmó que “algunas veces”, el 15% “casi siempre” y solo el 4% que “casi nunca”.

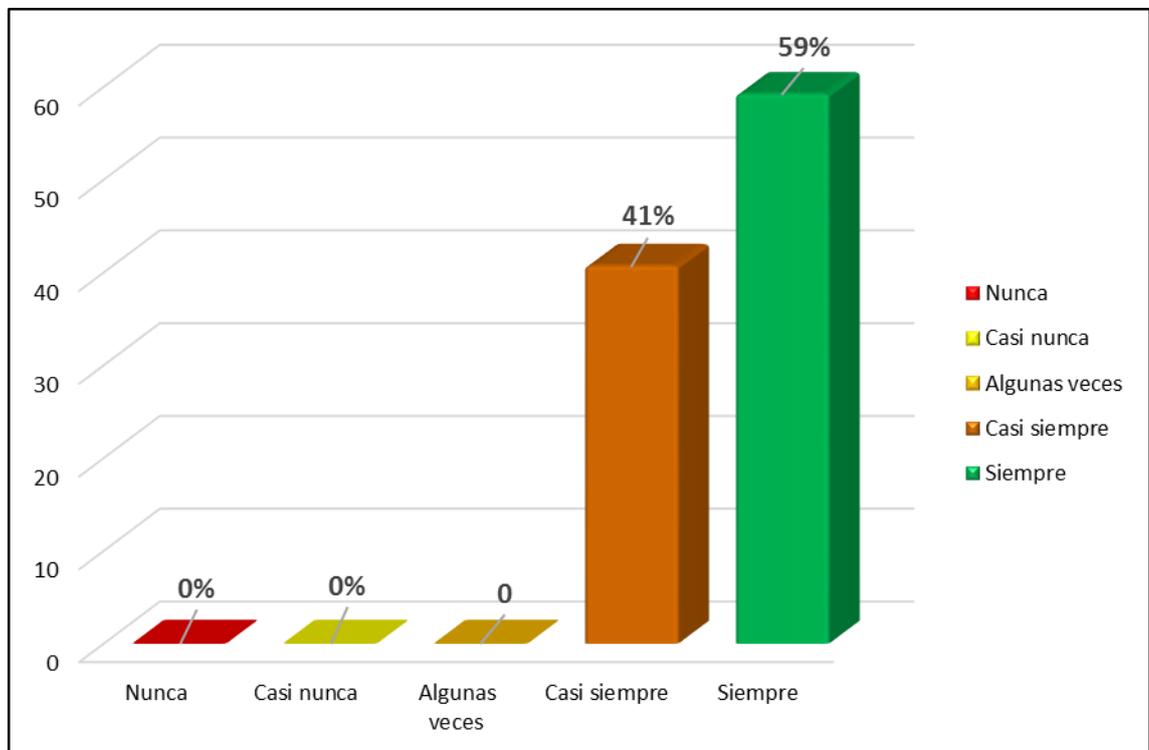
ITEM N° 01.- ¿Estoy comprometido con mi institución?

CUADRO N° 18. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	0	0
04	Casi siempre	11	41
05	Siempre	16	59
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 06. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 59% de los encuestados afirman que “siempre” están comprometidos con su institución, la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 41% afirmó que “casi siempre”.

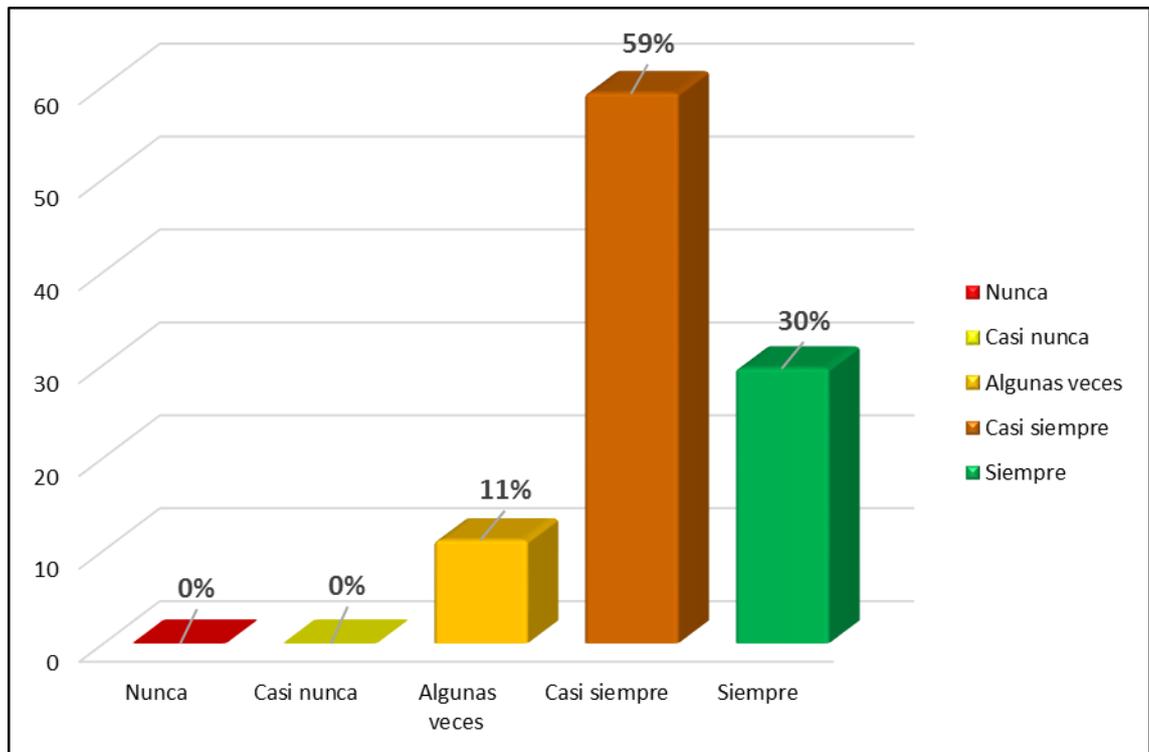
ITEM N° 12.- ¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?

CUADRO N° 19. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 12

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	3	11
04	Casi siempre	16	59
05	Siempre	8	30
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 07. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 12



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 59% de los encuestados afirman que “casi siempre” es fácil para sus compañeros de trabajo de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que sus ideas sean consideradas, mientras que el 30% afirmó que “siempre” y solo el 11% que “algunas veces”.

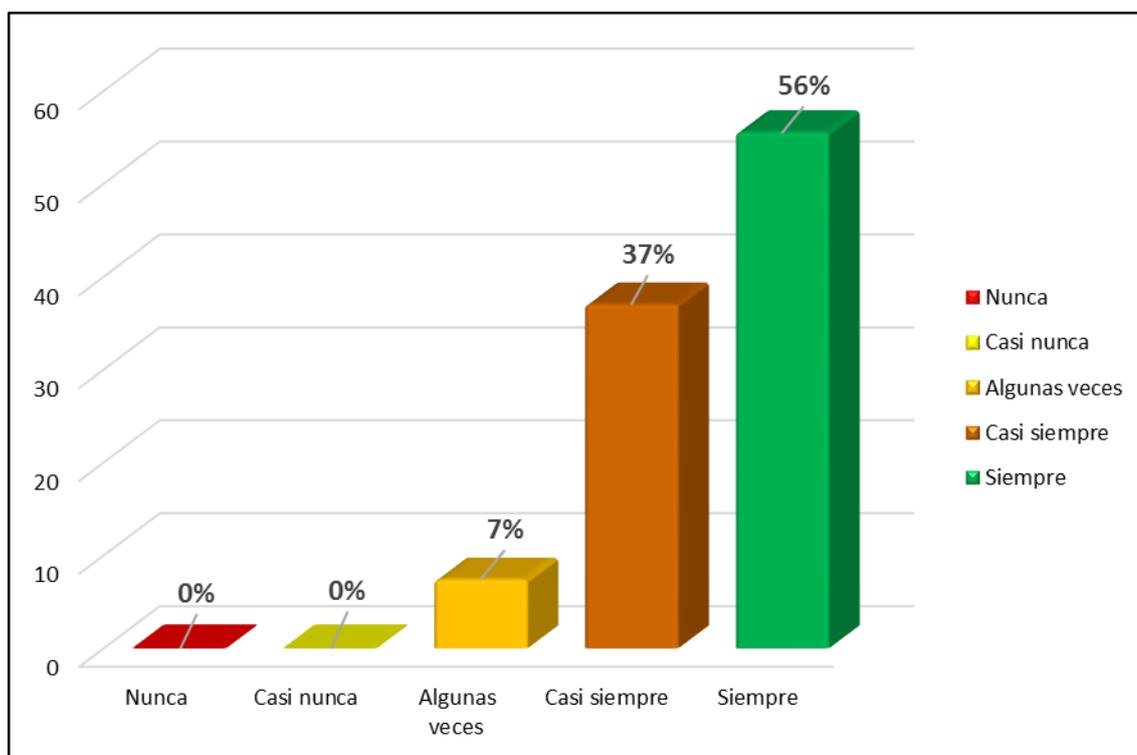
ITEM N° 02.- ¿Existe un ambiente de cooperación entre los trabajadores de mi institución?

CUADRO N° 20. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	2	7
04	Casi siempre	10	37
05	Siempre	15	56
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 08. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 56% de los encuestados afirman que “siempre” existe un ambiente de cooperación entre los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 37% afirmó que “casi siempre” y solo el 7% que “algunas veces”.

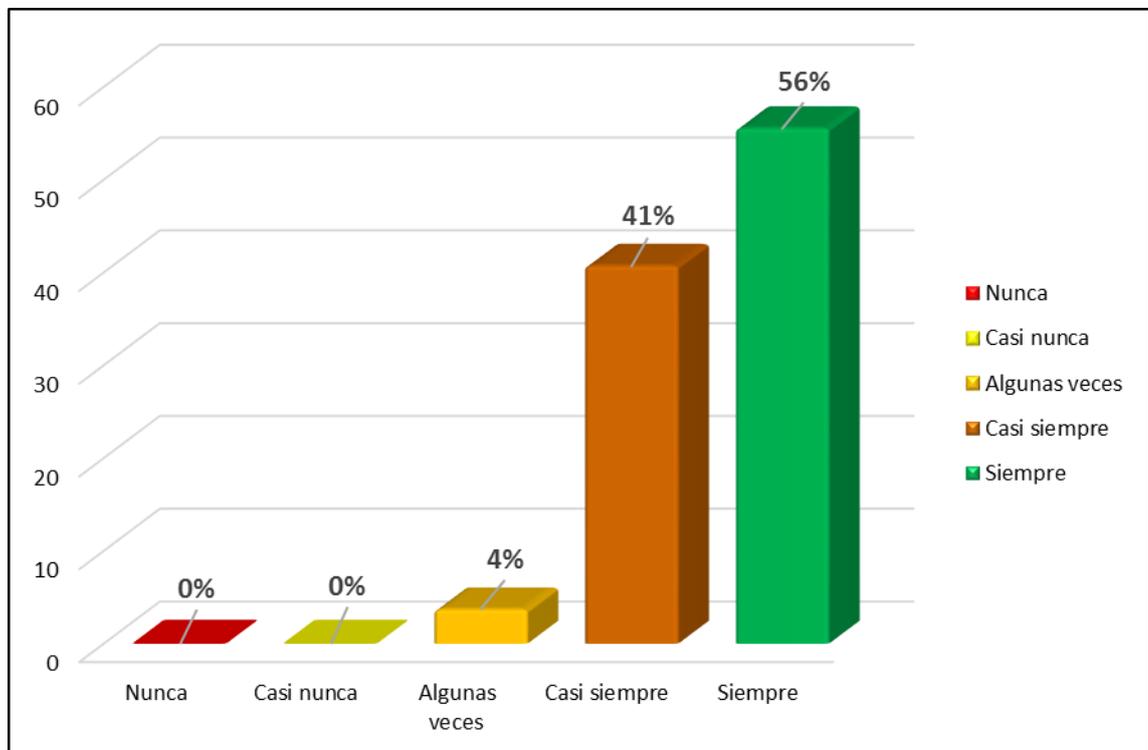
ITEM N° 07.- ¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?

CUADRO N° 21. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	1	4
04	Casi siempre	11	41
05	Siempre	15	56
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 09. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 56% de los encuestados afirman que “siempre” su trabajo en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), es evaluado de forma adecuada, mientras que el 41% afirmó que “casi siempre” y solo el 4% que “algunas veces”.

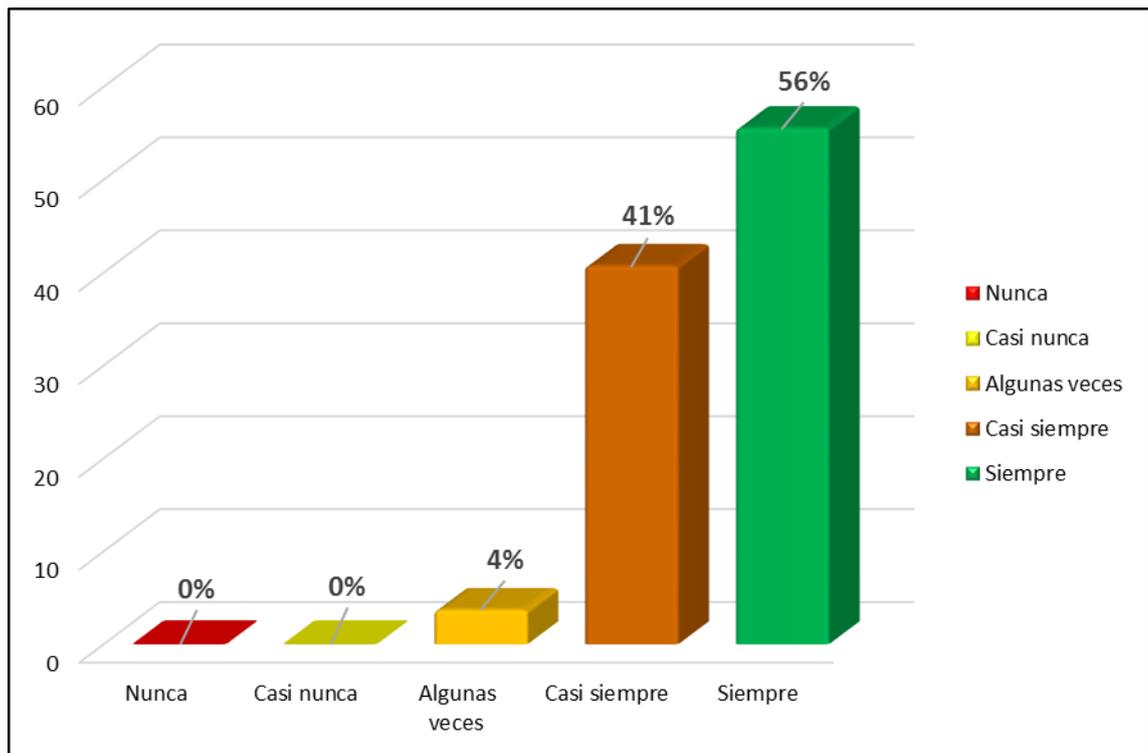
ITEM N° 16.- ¿Mi jefe me brinda la seguridad y confianza para realizar mis labores en la institución?

CUADRO N° 22. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 16

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	1	4
04	Casi siempre	11	41
05	Siempre	15	56
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

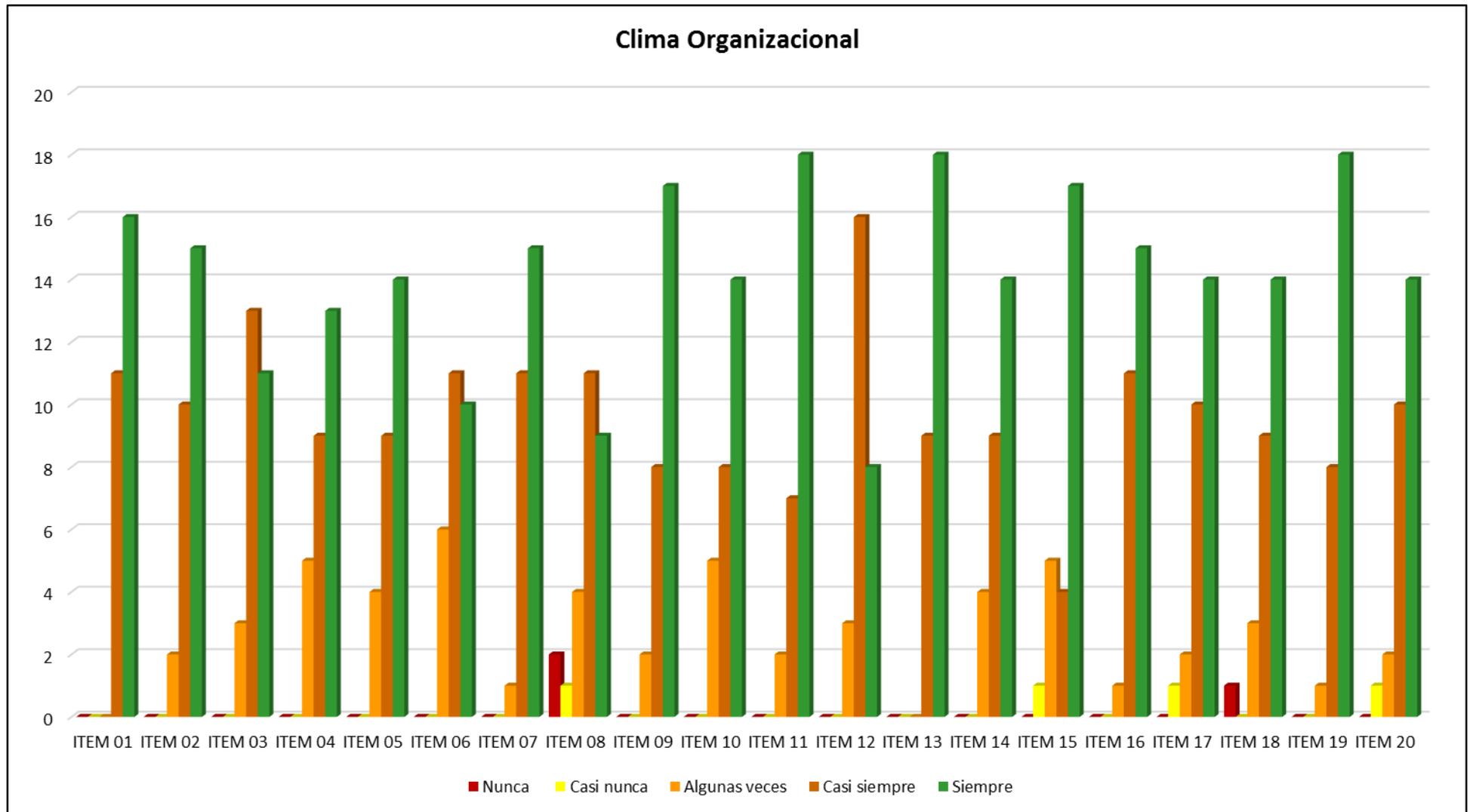
GRAFICO N° 10. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 16



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 56% de los encuestados afirman que “siempre” su jefe de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), le brinda la seguridad y confianza para realizar sus labores, mientras que el 41% afirmó que “casi siempre” y solo el 4% que “algunas veces”.

GRAFICO N° 11. RESUMEN DEL CUESTIONARIO “CLIMA ORGANIZACIONAL”



CUADRO N° 23. RESULTADOS DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN LABORAL		IMPORTANCIA				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?	0	0	1	7	19
02	¿Considera que el trabajo en equipo lo ha convertido en un empleado dispuesto a colaborar con sus compañeros?	0	0	5	7	15
03	¿Existen programas de capacitación para los trabajadores, que les permita mejorar su rendimiento?	0	0	2	10	15
04	¿Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de mi institución?	3	0	3	11	10
05	¿Consideras que las condiciones físicas y ambientales en el que desarrollas tu trabajo son buenas?	0	0	2	12	13
06	¿Mi trabajo es supervisado de forma adecuada y permanente?	0	0	7	10	10
07	¿La higiene y limpieza de los ambientes es adecuada?	0	0	3	10	14
08	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	0	0	0	11	16
09	¿Se siente satisfecho con la remuneración mensual que percibe de su institución?	0	1	4	9	13
10	¿Me siento feliz al contribuir al cumplimiento de las metas de mi organización?	0	0	4	11	12
11	¿Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?	16	2	4	4	1
12	¿Se siente satisfecho por los beneficios que le ofrece su institución?	0	0	8	12	7

Fuente: Elaboración propia

El cuadro y grafico de los resultados del aspecto Satisfacción Laboral nos demuestra que existen votaciones de alta significancia para la toma de decisiones en la institución con la finalidad de mejorar el clima organizacional con sus trabajadores.

Estos resultados detallados con mayor y menor significancia fueron:

B. Satisfacción Laboral de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

- Nos demuestra que las preguntas con **mayor significancia** en puntuaciones fueron:

CUADRO N° 24. LAS PREGUNTAS CON 19, 16 Y 15 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS FUERON:

N°	ITEM Con mayor votación	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	01	19	5	siempre
02	08	16	5	siempre
	11	16	1	Nunca
03	02	15	5	siempre
	03	15	5	siempre

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N° 25. LAS PREGUNTAS CON 14 Y 13 VOTOS DE 27 ENCUESTADOS FUERON:

N°	ITEM Con mayor votación	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	07	14	5	Siempre
02	05	13	5	Siempre
	09	13	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

- Nos demuestra que las preguntas con **menor significancia** en puntuaciones fueron:

**CUADRO N° 26. LAS PREGUNTAS CON 0 VOTOS RESPECTIVAMENTE
DE 27 ENCUESTADOS FUERON:**

N°	ITEM Con menor votación	Cantidad de trabajadores votantes	Escalas	
01	1,2,3,5,6,7,8,9,10,12	0	1	Nunca
02	1,2,3,4,5,6,7,8,10,12	0	2	Casi nunca
03	08	0	3	Algunas veces

Fuente: Elaboración propia

- A continuación graficaremos los ítems con **mayor relevancia** con sus frecuencias y respectivos gráficos:

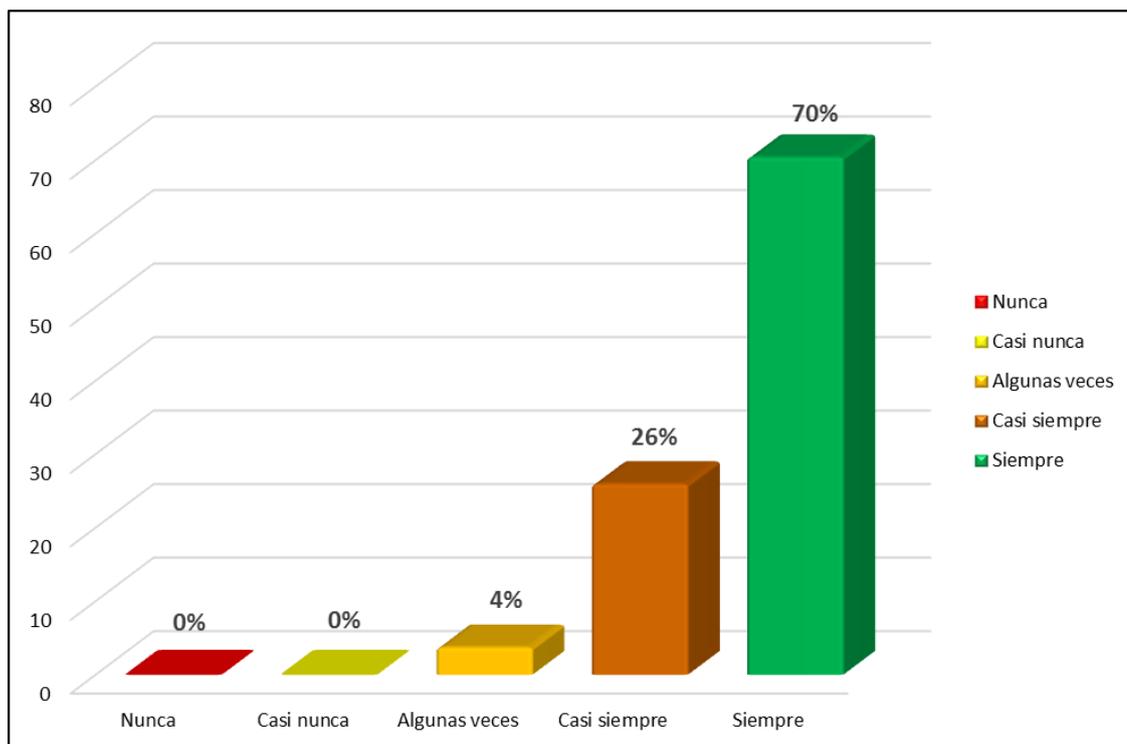
ITEM N° 01.- ¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?

CUADRO N° 27. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	1	4
04	Casi siempre	7	26
05	Siempre	19	70
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 12. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 01



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 70% de los encuestados afirman que “siempre” los ambientes creados por sus compañeros de trabajo en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), es el ideal para que desempeñen sus funciones, mientras que el 26% afirmó que “casi siempre” y solo el 4% que “algunas veces”.

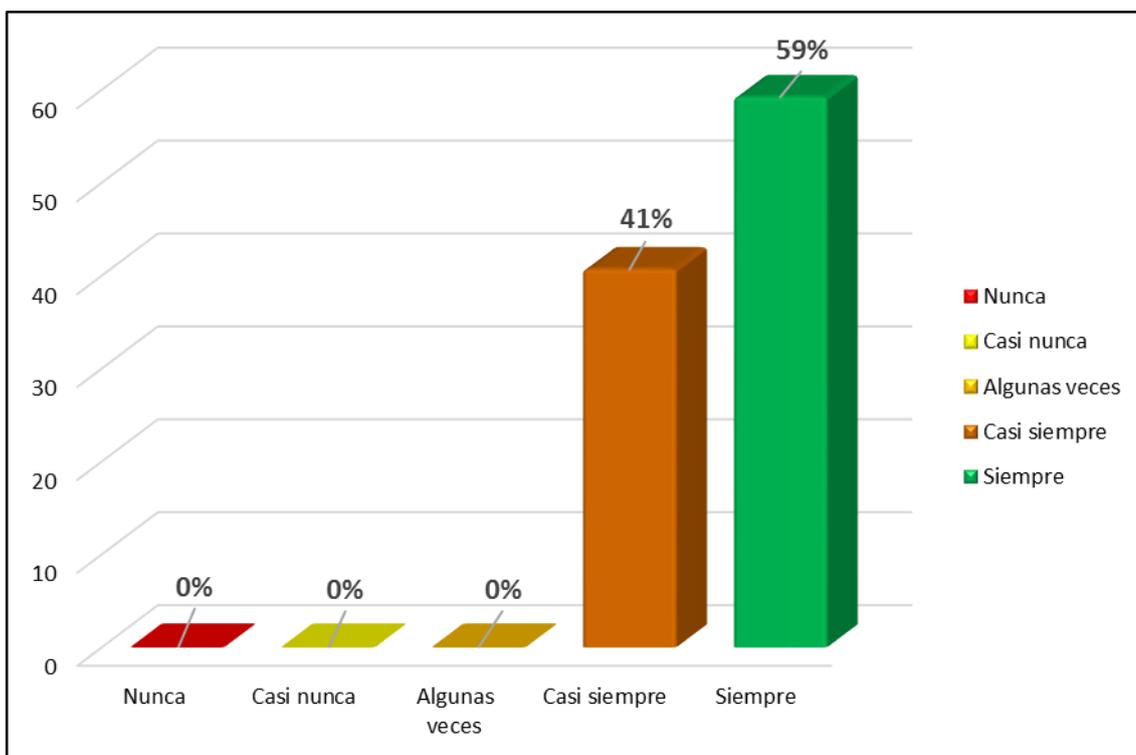
ITEM N° 08.- ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?

CUADRO N° 28. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 08

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	0	0
04	Casi siempre	11	41
05	Siempre	16	59
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 13. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 08



Fuente: Elaboración propia

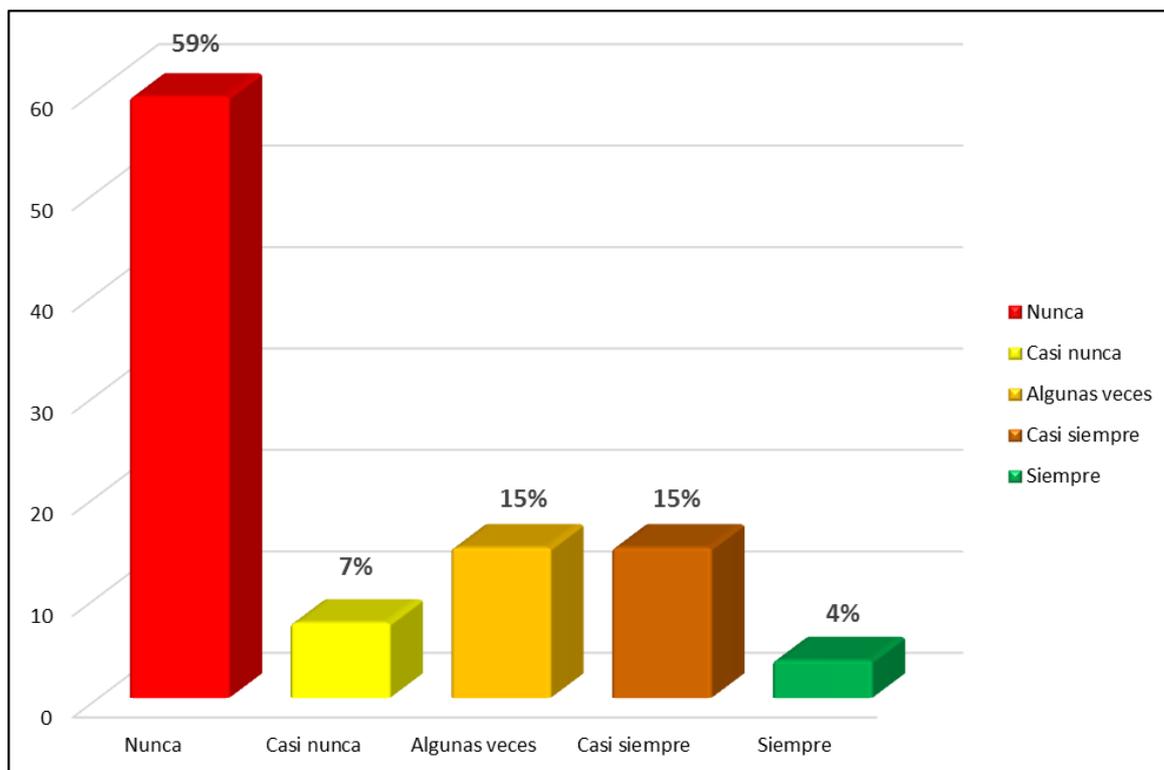
Resumen: El 59% de los encuestados afirman que “siempre” existen las comodidades en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), para un buen desempeño de sus labores diarias, mientras que el 41% afirmó que “casi siempre”.

ITEM N° 11.- ¿Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?

CUADRO N° 29. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	16	59
02	Casi nunca	2	7
03	Algunas veces	4	15
04	Casi siempre	4	15
05	Siempre	1	4
TOTAL		27	100

GRAFICO N° 14. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 11



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 59% de los encuestados afirman que “nunca” se sienten que están siendo subutilizados en el puesto que actualmente desempeñan en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 15% afirmó que “casi siempre” y “algunas veces”, y solo el 7% que “casi nunca”.

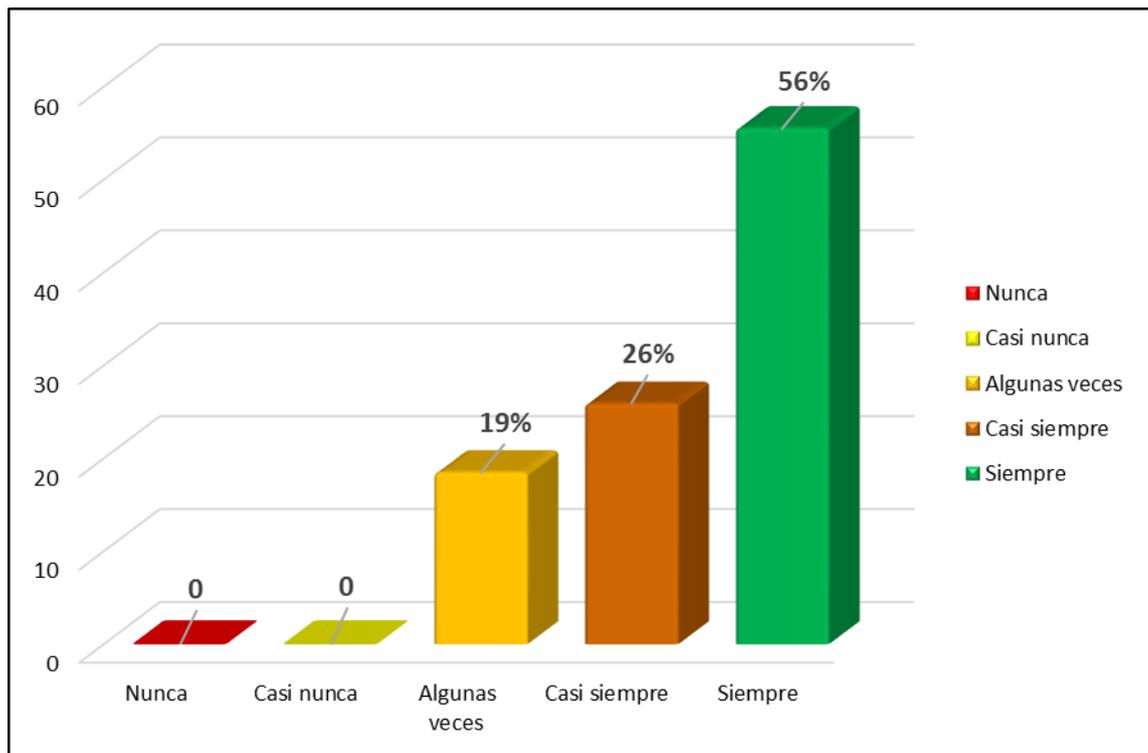
ITEM N° 02.- ¿Considera que el trabajo en equipo lo ha convertido en un empleado dispuesto a colaborar con sus compañeros?

CUADRO N° 30. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	5	19
04	Casi siempre	7	26
05	Siempre	15	56
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 15. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 02



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 56% de los encuestados afirman que “siempre” el trabajo en equipo en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), lo han motivado a colaborar con sus compañeros, mientras que el 26% afirmó que “casi siempre” y solo el 19% que “algunas veces”.

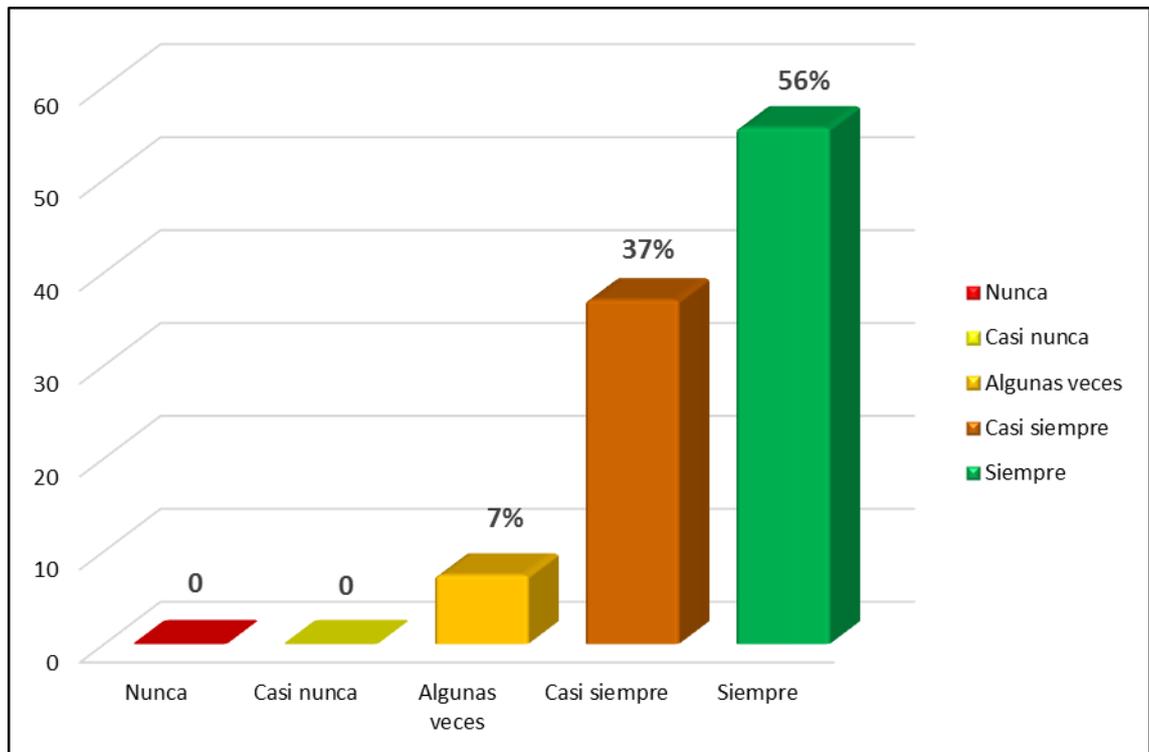
ITEM N° 03.- ¿Existen programas de capacitación para los trabajadores, que les permita mejorar su rendimiento?

CUADRO N° 31. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 03

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	2	7
04	Casi siempre	10	37
05	Siempre	15	56
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 16. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 03



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 56% de los encuestados afirman que “siempre” existen programas de capacitación en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que les permite mejorar el rendimiento a los trabajadores, mientras que el 37% afirmó que “casi siempre” y solo el 7% que “algunas veces”.

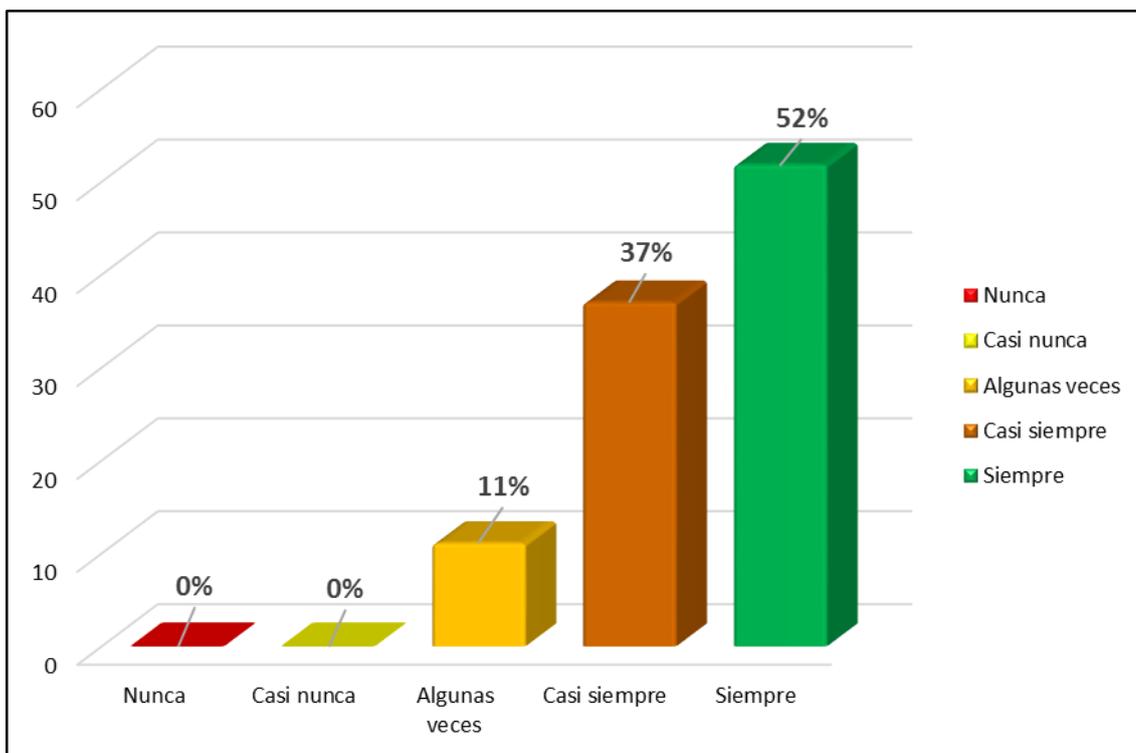
ITEM N° 07.- ¿La higiene y limpieza de los ambientes es adecuada?

CUADRO N° 32. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	3	11
04	Casi siempre	10	37
05	Siempre	14	52
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 17. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 07



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 56% de los encuestados afirman que “siempre” la higiene y limpieza en los ambientes de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), es la adecuada, mientras que el 37% afirmó que “casi siempre” y solo el 11% que “algunas veces”.

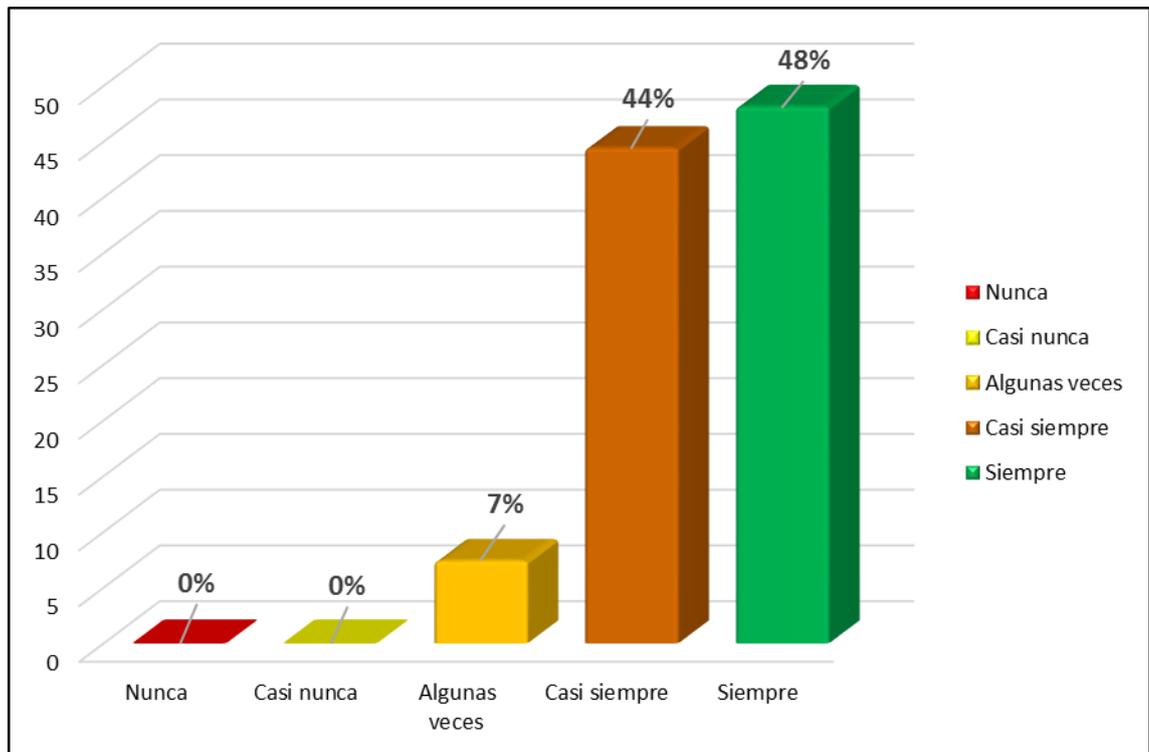
ITEM N° 05.- ¿Consideras que las condiciones físicas y ambientales en el que desarrollas tu trabajo son buenas?

CUADRO N° 33. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 05

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	0	0
03	Algunas veces	2	7
04	Casi siempre	12	44
05	Siempre	13	48
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 18. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 05



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 48% de los encuestados afirman que “siempre” las condiciones físicas y ambientales en el que desarrolla su trabajo en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), son buenas, mientras que el 44% afirmó que “casi siempre” y solo el 7% que “algunas veces”.

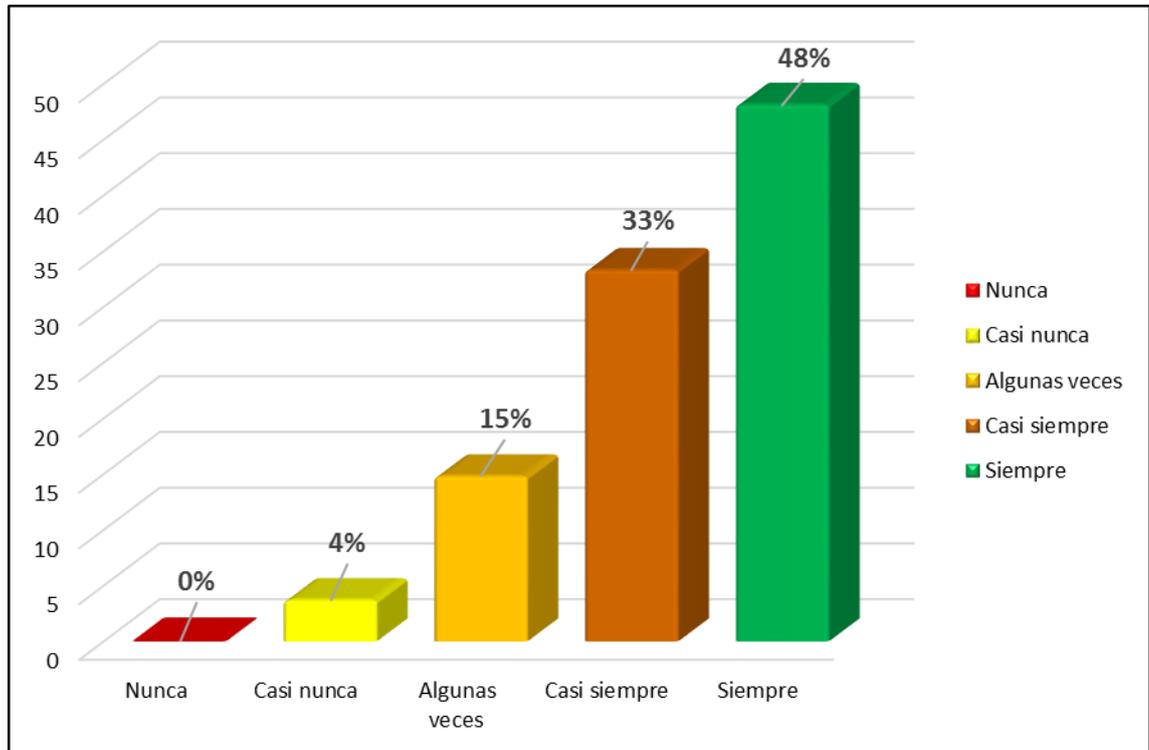
ITEM N° 09.- ¿Se siente satisfecho con la remuneración mensual que percibe de su institución?

CUADRO N° 34. TABLA DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09

N°	DESCRIPCION	fi	%
01	Nunca	0	0
02	Casi nunca	1	4
03	Algunas veces	4	15
04	Casi siempre	9	33
05	Siempre	13	48
TOTAL		27	100

Fuente: Elaboración propia

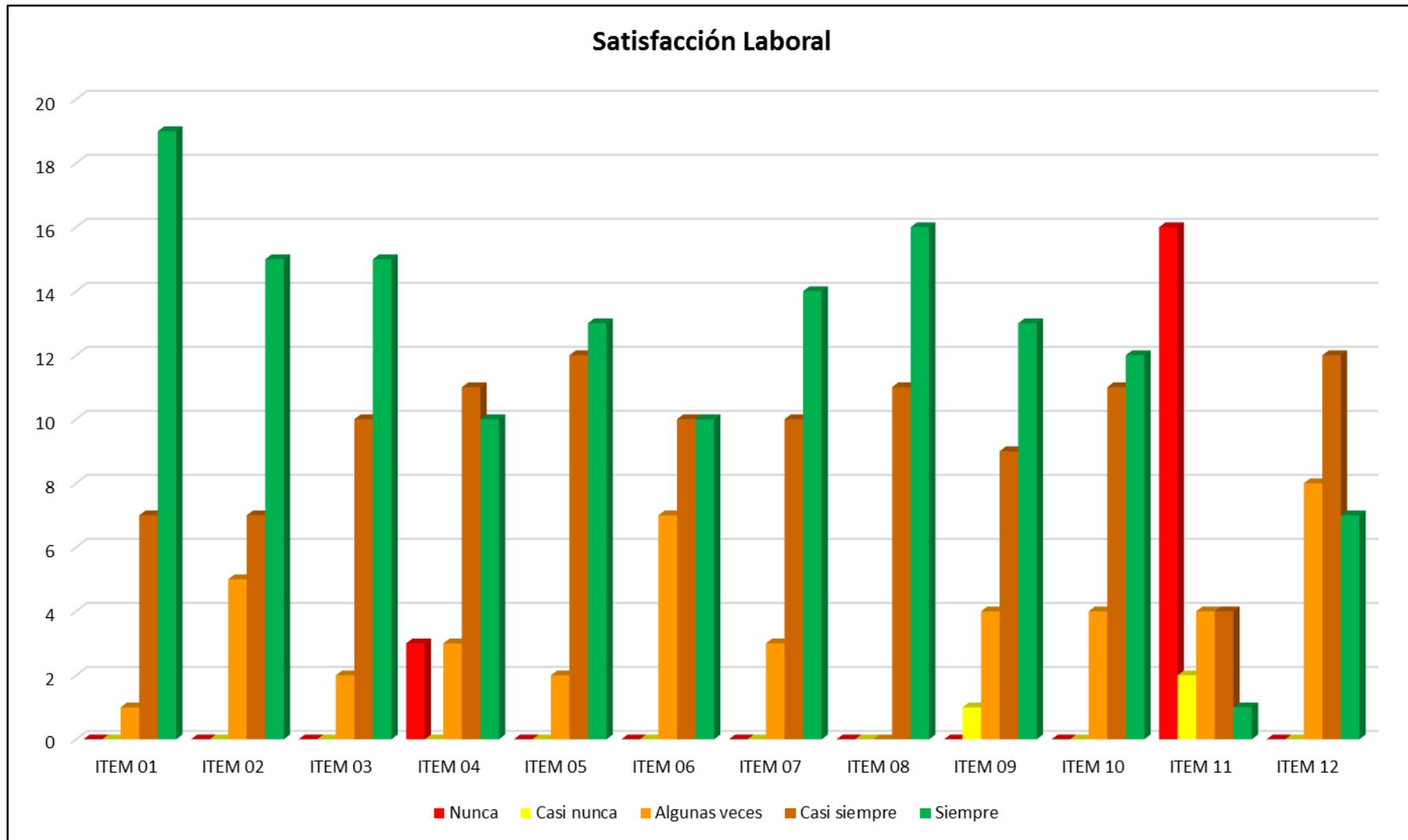
GRAFICO N° 19. PORCENTAJE DE FRECUENCIA DEL ITEM N° 09



Fuente: Elaboración propia

Resumen: El 48% de los encuestados afirman que “siempre” se sienten satisfechos con la remuneración mensual que perciben en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), mientras que el 33% afirmó que “casi siempre”, el 15% que “algunas veces” y solo el 4% que “casi nunca”.

GRAFICO N° 20. RESUMEN DEL CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”



4.1.2 Análisis de relación de las variables

A. Correlación de la hipótesis general:

A continuación se analizara usando el programa de SPSS los datos obtenidos en campo para conocer en nivel de relación de nuestras variables y así llegar a la conclusión de la siguiente investigación:

H1: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

Ho: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

La tabla N° 03 es un resumen del procedimiento de la hipótesis general:

GRAFICO N° 21. DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE DATOS ENTRE LAS VARIABLES

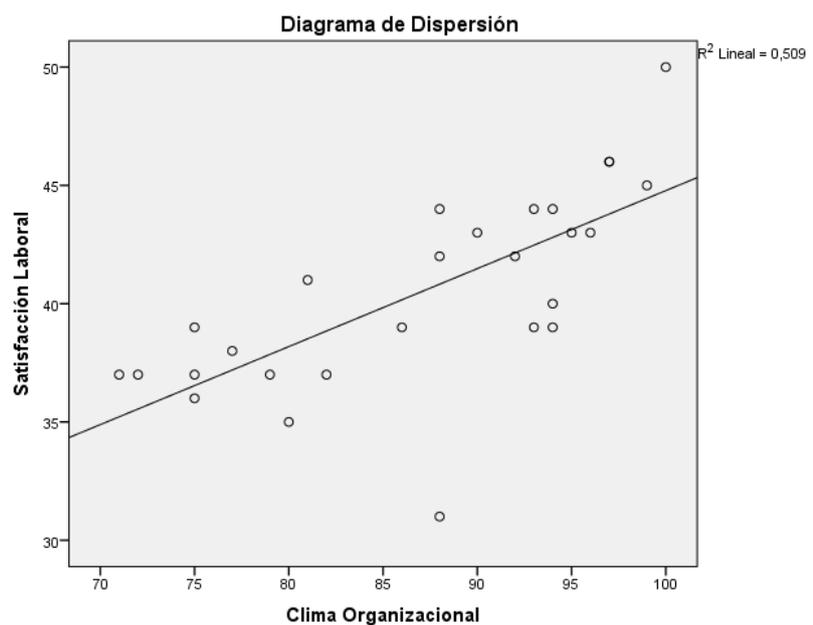


TABLA N° 03. VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS^a

HIPOTESIS GENERAL			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Clima Organizacional ^b		. Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

A continuación la tabla N° 04 “resumen del modelo” donde podemos indicar lo siguiente; El porcentaje de variabilidad total que es explicado por la relación lineal simple entre las variables CLIMA ORGANIZACIONAL y SATISFACCION LABORAL es de 60%.

TABLA N° 04. RESUMEN DEL MODELO^b HIPOTESIS GENERAL

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,714 ^a	,599	,489	2,968

a. Predictores: (Constante), Clima Organizacional

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizara la tabla N° 05 “Correlaciones” con el cual podemos confirmar la relación existente entre las variables de estudio.

La hipótesis estadística es:

H^o: B=0

H^a: B≠0 es decir:

H^o: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

H^a: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

TABLA N° 05. CORRELACIONES HIPOTESIS GENERAL

		Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Correlación de Pearson	Satisfacción Laboral	1,000	,714
	Clima Organizacional	,714	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	.	,000
	Clima Organizacional	,000	.
N	Satisfacción Laboral	27	27
	Clima Organizacional	27	27

a. Variable independiente: Identidad institucional

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Como se observa las variables tienen un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,714 el cual se encuentra en un rango de grado aceptable de relación entre las mismas, tal como se muestra en la siguiente escala de valores:

<i>Valores de r</i>	<i>Tipo y Grado de Correlación</i>
-1	Negativa Perfecta
-1 < r ≤ -0.8	Negativa Fuerte
-0.8 < r < -0.5	Negativa Moderada
-0.5 ≤ r < 0	Negativa Débil
0	No existe
0 < r < 0.5	Positiva Débil
0.5 < r < 0.8	Positiva Moderada
0.8 ≤ r < 1	Positiva Fuerte
1	Positiva Perfecta

Para tomar decisiones se interpreta la fila titulada Sig. que muestra un valor de P=0,000. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza la H₀.

Conclusión: hay evidencia suficiente para concluir que el CLIMA ORGANIZACIONAL y la SATISFACCION LABORAL están asociadas linealmente y que esta asociación es significativa ($p=0.0000$).

Interpretación de la correlación entre el CLIMA ORGANIZACIONAL y la SATISFACCION LABORAL: Hay evidencia suficiente para concluir que el CLIMA ORGANIZACIONAL y la SATISFACCION LABORAL tienen una relación Positiva Moderada y están asociadas en un 60% y que esta asociación es significativa ($p=0.000$). Lo que indica que el clima organizacional explica el 60% (0.599), de la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis general de investigación ya que la relación entre ambos elementos es positiva media.

B. Correlación de las hipótesis específicas:

Primera hipótesis específica:

Existe una relación positiva entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

La tabla N° 06 es un resumen del procedimiento de la primera hipótesis específica:

**TABLA N° 06. VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS^a
HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Identidad Institucional ^b		. Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

A continuación la tabla N° 07 “Resumen del modelo” donde podemos indicar lo siguiente; El porcentaje de variabilidad total que es explicado por la relación lineal simple entre las variables IDENTIDAD INSTITUCIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL es de 30%.

TABLA N° 07. RESUMEN DEL MODELO^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,545 ^a	,297	,269	3,553

a. Predictores: (Constante), Identidad institucional

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizara la tabla N° 08 “Correlaciones” con el cual podemos

confirmar la relación existente entre las variables específicas del estudio.

La hipótesis estadística es:

H^o: B=0

H^a: B≠0 es decir:

H^o: No existe una relación positiva entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

H^a: Existe una relación positiva entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.

TABLA N° 08. CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01

		Satisfacción Laboral	Identidad Institucional
Correlación de Pearson	Satisfacción Laboral	1,000	,545
	Identidad Institucional	,545	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	.	,002
	Identidad Institucional	,002	.
N	Satisfacción Laboral	27	27
	Identidad Institucional	27	27

a. Predictores: (Constante), Identidad institucional

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Como se observa las variables tienen un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,545 el cual se encuentra en un rango de grado aceptable de relación entre las mismas, tal como se muestra en la siguiente escala de valores:

<i>Valores de r</i>	<i>Tipo y Grado de Correlación</i>
-1	Negativa Perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa Fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa Moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa Débil
0	No existe
$0 < r < 0.5$	Positiva Débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva Moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva Fuerte
1	Positiva Perfecta

Para tomar decisiones se interpreta la columna titulada Sig. que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: hay evidencia suficiente para concluir que la IDENTIDAD INSTITUCIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL están asociadas linealmente y que esta asociación es significativa ($p=0.001$).

Interpretación de la correlación entre IDENTIDAD INSTITUCIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL: hay evidencia suficiente para concluir que la IDENTIDAD INSTITUCIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL tienen una relación Positiva Moderada, están asociadas en un 30% y que esta asociación es significativa ($p=0.000$). Lo que indica que la identidad institucional explica el 30% (0.297), de la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis específica de investigación ya que la relación entre ambos elementos es débil pero positiva.

Segunda hipótesis específica:

Existe una relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

La tabla N° 09 es un resumen del procedimiento de la segunda hipótesis específica:

**TABLA N° 09. VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS^a
HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Toma de Decisiones ^b		. Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

A continuación la tabla N° 10 “Resumen del modelo” donde podemos indicar lo siguiente; El porcentaje de variabilidad total que es explicado por la relación lineal simple entre las variables TOMA DE DECISIONES y SATISFACCIÓN LABORAL es de 44%.

TABLA N° 10. RESUMEN DEL MODELO^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,663 ^a	,440	,417	3,171

a. Predictores: (Constante), Toma de decisiones

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizara la tabla N° 11 “Correlaciones” con el cual podemos confirmar la relación existente entre las variables específicas del estudio.

La hipótesis estadística es:

H^o: B=0

H^a: B≠0 es decir:

H^o: No existe una relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

H^a: Existe una relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

TABLA N° 11. CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02

		Satisfacción Laboral	Toma de Decisiones
Correlación de Pearson	Satisfacción Laboral	1,000	,663
	Toma de Decisiones	,663	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	.	,000
	Toma de Decisiones	,000	.
N	Satisfacción Laboral	27	27
	Toma de Decisiones	27	27

a. Predictores: (Constante), Toma de decisiones

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Como se observa las variables tienen un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,663 el cual se encuentra en un rango de grado aceptable de relación entre las mismas, tal como se muestra en la siguiente escala de valores:

<i>Valores de r</i>	<i>Tipo y Grado de Correlación</i>
-1	Negativa Perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa Fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa Moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa Débil
0	No existe
$0 < r < 0.5$	Positiva Débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva Moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva Fuerte
1	Positiva Perfecta

Para tomar decisiones se interpreta la columna titulada Sig. que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: hay evidencia suficiente para concluir que la TOMA DE DECISIONES y SATISFACCIÓN LABORAL están asociadas linealmente y que esta asociación es significativa ($p=0.000$).

Interpretación de la correlación entre TOMA DE DECISIONES y SATISFACCIÓN LABORAL: hay evidencia suficiente para concluir que la IDENTIDAD INSTITUCIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL tienen una relación Positiva Moderada, están asociadas en un 44% y que esta asociación es significativa ($p=0.000$). Lo que indica que la toma de decisiones explica el 44% (0.440), de la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis específica de investigación ya que la relación entre ambos elementos es débil pero positiva.

Tercera hipótesis específica:

Existe una relación positiva entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

La tabla N° 12 es un resumen del procedimiento de la tercera hipótesis específica:

**TABLA N° 12. VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS^a
HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Comunicación ^b		Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

A continuación la tabla N° 13 “Resumen del modelo” donde podemos indicar lo siguiente; El porcentaje de variabilidad total que es explicado por la relación lineal simple entre las variables COMUNICACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL es de 41%.

TABLA N° 13. RESUMEN DEL MODELO^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,637 ^a	,405	,382	3,267

a. Predictores: (Constante), Comunicación

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizará la tabla N° 14 “Correlaciones” con el cual podemos confirmar la relación existente entre las variables específicas del estudio.

La hipótesis estadística es:

H^o: B=0

H^a: B≠0 es decir:

H^o: No existe una relación positiva entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

H^a: Existe una relación positiva entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

TABLA N° 14. CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 03

		Satisfacción Laboral	Comunicación
Correlación de Pearson	Satisfacción Laboral	1,000	,637
	Comunicación	,637	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	.	,000
	Comunicación	,000	.
N	Satisfacción Laboral	27	27
	Comunicación	27	27

a. Predictores: (Constante), Comunicación

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Como se observa las variables tienen un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,637 el cual se encuentra en un rango de grado aceptable de relación entre las mismas, tal como se muestra en la siguiente escala de valores:

<i>Valores de r</i>	<i>Tipo y Grado de Correlación</i>
-1	Negativa Perfecta
$-1 < r \leq -0.8$	Negativa Fuerte
$-0.8 < r < -0.5$	Negativa Moderada
$-0.5 \leq r < 0$	Negativa Débil
0	No existe
$0 < r < 0.5$	Positiva Débil
$0.5 < r < 0.8$	Positiva Moderada
$0.8 \leq r < 1$	Positiva Fuerte
1	Positiva Perfecta

Para tomar decisiones se interpreta la columna titulada Sig. que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: hay evidencia suficiente para concluir que la COMUNICACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL están asociadas linealmente y que esta asociación es significativa ($p=0.000$).

Interpretación de la correlación entre COMUNICACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL: hay evidencia suficiente para concluir que la COMUNICACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL tienen una relación Positiva Moderada, están asociadas en un 41% y que esta asociación es significativa ($p=0.000$). Lo que indica que la comunicación explica el 41% (0.405), de la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis específica de investigación ya que la relación entre ambos elementos es débil pero positiva.

Cuarta hipótesis específica:

Existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

La tabla N° 15 es un resumen del procedimiento de la cuarta hipótesis específica:

**TABLA N° 15. VARIABLES ENTRADAS/ELIMINADAS^a
HIPOTESIS ESPECIFICA N° 04**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Motivación ^b	.	Entrar

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

A continuación la tabla N° 16 “Resumen del modelo” donde podemos indicar lo siguiente; El porcentaje de variabilidad total que es explicado por la relación lineal simple entre las variables MOTIVACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL es de 41%.

TABLA N° 16. RESUMEN DEL MODELO^b HIPOTESIS ESPECIFICA N° 04

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,643 ^a	,413	,390	3,245

a. Predictores: (Constante), Motivación

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Continuando con la interpretación estadística, ahora se analizara la tabla N° 17 “Correlaciones” con el cual podemos confirmar la relación existente entre las variables específicas del estudio.

La hipótesis estadística es:

H^o: B=0

H^a: B≠0 es decir:

H^o: No existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

H^a: Existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

TABLA N° 17. CORRELACIONES HIPOTESIS ESPECIFICA N° 04

		Satisfacción	
		Laboral	Motivación
Correlación de Pearson	Satisfacción Laboral	1,000	,643
	Motivación	,643	1,000
Sig. (unilateral)	Satisfacción Laboral	.	,000
	Motivación	,000	.
N	Satisfacción Laboral	27	27
	Motivación	27	27

a. Predictores: (Constante), Motivación

b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Como se observa las variables tienen un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,643 el cual se encuentra en un rango de grado aceptable de relación entre las mismas, tal como se muestra en la siguiente escala de valores:

<i>Valores de r</i>	<i>Tipo y Grado de Correlación</i>
-1	Negativa Perfecta
-1 < r ≤ -0.8	Negativa Fuerte
-0.8 < r < -0.5	Negativa Moderada
-0.5 ≤ r < 0	Negativa Débil
0	No existe
0 < r < 0.5	Positiva Débil
0.5 < r < 0.8	Positiva Moderada
0.8 ≤ r < 1	Positiva Fuerte
1	Positiva Perfecta

Para tomar decisiones se interpreta la columna titulada Sig. que muestra un valor de $P=0,000$. Este valor se debe comparar con el nivel de significancia de la prueba (α) que es de 5% o sea 0,05.

Decisión estadística: como $0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 .

Conclusión: hay evidencia suficiente para concluir que la MOTIVACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL están asociadas linealmente y que esta asociación es significativa ($p=0.000$).

Interpretación de la correlación entre MOTIVACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL: hay evidencia suficiente para concluir que la MOTIVACIÓN y SATISFACCIÓN LABORAL tienen una relación Positiva Moderada, están asociadas en un 41% y que esta asociación es significativa ($p=0.000$). Lo que indica que la motivación explica el 41% (0.413), de la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis específica de investigación ya que la relación entre ambos elementos es débil pero positiva.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Se analizaron los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de las variables, las cuales se relacionan con los niveles de satisfacción laboral; así mismo los resultados obtenidos en cada uno de las dimensiones de la primera variable, como son la identidad institucional, la toma de decisiones, la comunicación y por último la motivación, finalmente se contrastó la correlación existente entre las dos variables: el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

Al iniciar la presente investigación, nuestro objetivo general se enmarcó en determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), en ese sentido se procede a discutir los resultados de cada variable considerando sus resultados, sus antecedentes y el marco teórico.

Los resultados a las que arribamos en cuanto a la aplicación de la escala de clima organizacional, según la tabla de frecuencia N° 10 y el gráfico 02 sobre los resultados obtenidos se observa que el total de trabajadores encuestados (27 trabajadores) que conforman el 100%, se sienten satisfechos con sus ambientes de trabajo.

Lo que confirma la teoría: El clima organizacional es: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” **(Caravedo, 2004)**⁴⁸.

Estoy muy de acuerdo con lo expresado con el autor para que exista clima organizacional agradable se requiere de varios factores entre ellos: liderazgo exitoso, una comunicación interna de empleados y organización, motivación en el trabajo, que generen nuevas ideas y sientan que el desarrollo de la organización es también un éxito de ambos.

Por otro lado, en relación a la segunda variable, el objetivo de la investigación fue analizar si se puede lograr un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), de acuerdo a tres dimensiones: Satisfacción del trabajador con el ambiente laboral, Satisfacción con las condiciones del trabajo y Satisfacción con la retribución salarial personales, en función al clima organizacional que permitan desarrollar y/o establecer condiciones y expectativas laborales adecuadas, relacionándose entre sí mismos y cumpliendo las objetivos propuestos, es por ello que se discuten los resultados encontrados en la satisfacción laboral, para lo cual se administró una escala, siendo los resultados más saltantes los siguientes:

Los resultados a las que arribamos en cuanto a la aplicación de la escala de satisfacción laboral, según la tabla de frecuencia N° 20 y el gráfico 10 sobre los resultados obtenidos se observa que el total de trabajadores encuestados (27 trabajadores) que conforman el 100%, sienten que el cumplimiento de su trabajo les produce satisfacción.

Lo que confirma la teoría: La Satisfacción Laboral: “Es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en

⁴⁸ CARAVEDO, B. (2004). Liderazgo, Empresa y Sociedad, Hacia una estrategia de responsabilidad social, SASE y Perú 2021, Lima, Perú. p. 127 - 139.

que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. **(Caballero Rodriguez, 2002)⁴⁹.**

Estoy de acuerdo con el autor; La satisfacción laboral puede ser determinada en un trabajo, en la forma en que puedas desarrollar tus actividades, que sean bien recompensado por ese trabajo, que las condiciones sean las adecuadas, que no genere un peligro tu vida en las funciones que realizas, la serie de beneficios que puedes recibir, el trabajo en equipo que las actividades sean realizadas de una forma eficiente.

Para que exista satisfacción laboral es muy importante que se les dé a los empleados la oportunidad de mostrar sus habilidades, capacidades y que a la vez sientan un desafío por seguir desarrollándose como profesionales.

Por lo antes expuesto, considero que los índices de relación entre las dos variables, clima organizacional y satisfacción laboral guardan relación entre sí con los antecedentes, por los resultados obtenidos, se acerca con la tesis de **Fredy Cabello V. (2013), Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la EAP de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho**; cuya principal conclusión manifiesta lo siguiente: Los resultados de la investigación determinan que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción del estudiante de la EAP de Administración y Negocios Internacionales en la universidad Alas Peruanas filial Huacho 2013, debido a que, los resultados según la opinión de los estudiantes están por debajo de la media en las dos variables de estudio (tiene signo positivo). Lo que significa que la relación es moderada (está en el rango de 0.01 a 0.7) el índice indica

⁴⁹ RODRIGUEZ, C. (2002). satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Tesis doctoral inédita, Universidad de Granada. España.

una dependencia parcial entre las dos variables denominada relación medianamente directa.

De igual modo con la tesis de **Néstor Oswaldo P. (2013), Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013**; cuya conclusión principal es que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la investigación.

Se concluye que las dimensiones de la variable clima organizacional: identidad institucional, toma de decisiones, comunicación y motivación, tienen gran relevancia en su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), resultado expresado en las encuestas y las estadísticas analizadas.

Discusión de la correlación

Usualmente se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, mientras que el clima organizacional se concibe como la percepción que tienen los individuos sobre el ambiente interno de su trabajo. **Arias W, Justo O (2013)**⁵⁰.

Aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y, a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento

⁵⁰ ARIAS, W. & OSCAR JUSTO (2013). Satisfacción laboral en dos tiendas por departamento de Arequipa: un estudio comparativo. *Ciencia & Trabajo*, 15 (47), p. 41-46.

organizacional, así lo manifiestan **Gómez P, Hernández J, Méndez MD (2014)**⁵¹.

De todo ellos concluimos con los resultados encontrados mediante la correlación de las variables de investigación: Clima organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que presento en la tabla 05 prueba denominada coeficiente de Pearson, la cual nos arroja una correlación positiva moderada y significativa de $0.000 < 0.05$; con este resultado se demuestra que existe una relación positiva entre las variables.

De la misma manera, los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Identidad institucional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que presentamos en la tabla 08 prueba denominada coeficiente de Pearson, la cual nos arroja una correlación positiva moderada y significativa de $0.000 < 0.05$; con este resultado se demuestra que existe una relación positiva.

En igual forma, los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Toma de decisiones y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que presentamos en la tabla 11 prueba denominada coeficiente de Pearson, la cual nos arroja una correlación positiva moderada y significativa de $0.000 < 0.05$; con este resultado se demuestra que existe una relación positiva.

También los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que presentamos en la tabla 17 prueba denominada coeficiente de Pearson, la cual

⁵¹ GÓMEZ, P., HERNÁNDEZ, J. & MÉNDEZ, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *CiencTrab.* 2014; 16(49): p. 9-16.

nos arroja una correlación positiva moderada y significativa de $0.000 < 0.05$; con este resultado se demuestra que existe una relación positiva.

Y por último los resultados encontrados mediante la correlación entre la dimensión de investigación: Motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), que presentamos en la tabla 17 prueba denominada coeficiente de Pearson, la cual nos arroja una correlación positiva moderada y significativa de $0.000 < 0.05$; con este resultado se demuestra que existe una relación positiva.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones:

- 1) Existe una relación significativamente positiva considerable, entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa (COREPC), que permite inferir que a mayor Clima Organizacional que perciban los trabajadores mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.
- 2) Existe una relación positiva media entre la Identidad Institucional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa (COREPC). Por lo tanto, Se afirma que existe un aceptable sentimiento de pertenencia a la entidad y en considerarse un miembro valioso de un equipo de trabajo. En general, hay una gran intención y sensación de compartir los objetivos personales con los de la institución. Por lo que podemos concluir que a mayor involucración de los empleados en las decisiones de la empresa llevaría a una mayor identificación institucional de los mismos, aumentando a su vez su satisfacción laboral.
- 3) Existe una relación positiva media entre la Toma de Decisiones y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa (COREPC). Por lo que se determinó que la influencia en la toma de decisiones y la participación de los trabajadores es importante para que exista en ellos satisfacción laboral. Concluimos que es necesario tener una lluvia de ideas para poder tomar la mejor solución a los problemas se den dentro de la organización, las decisiones tomadas siempre van a afectar de

una manera positiva o negativa y de esta manera será el desarrollo que tendrán dentro de la organización.

- 4) Existe una relación positiva media entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa (COREPC), es positiva media. Por lo tanto, la comunicación interna del personal influye en la satisfacción laboral de los mismos, pues al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo.
- 5) Existe una relación positiva media entre la Motivación y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa (COREPC), es positiva media. Estos resultados son favorables para la institución pues indican que los trabajadores se sienten motivados en relación a los beneficios laborales, retribución salarial, incentivos, horarios, actividades y metas establecidas entre estos y la organización.
- 6) Se encontraron que existen respuestas mayoritarias **con la escala 5 de color verde** en ambos instrumentos. Lo que significa que en la actualidad los trabajadores de la Contraloría Regional de Pucallpa (COREPC), perciben que existe un buen clima organizacional y una satisfacción laboral positiva y aceptable en sus propios jefes y compañeros.
- 7) Son escasos no significativos los trabajadores que no opinan positivamente referente al buen clima laboral y satisfacción laboral dentro de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), demostrando así que el trabajo de investigación es positivo dentro del contexto de aporte administrativo en las instituciones del estado.

RECOMENDACIONES

Por la experiencia adquirida en la presente investigación y teniendo en cuenta los resultados, me permito formular las siguientes sugerencias:

1. Los resultados con respecto a las variables son positivos en la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), por lo que se recomienda seguir propiciando un adecuado clima organizacional con el objetivo de lograr la totalidad de trabajadores motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución, para el desarrollo de sus actividades cotidianas.
2. Organizar periódicamente eventos de confraternidad e integración institucional, con la finalidad de unir lazos de amistad, solidaridad, cultural y deportiva entre todos los trabajadores: directivos, administrativos, de servicios, para seguir mejorando el clima organizacional dentro de la institución, con principios sólidos, armonioso y de compañerismo.
3. Los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), se sienten motivados y satisfechos con la labor que realizan, por lo que se recomienda seguir promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en la gestión institucional.
4. Los ambientes físicos de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), son adecuados, pues brindan seguridad, comodidad, iluminación, ventilación, accesibilidad y limpieza, logrando un mejor desenvolvimiento de las labores del personal. Pero se recomienda realizar ejercicios de simulación frente a eventos adversos que pueden ocurrir en la institución (incendio, sismo, inundación, etc.), como también elaborar un plan de evacuación, para que el personal esté preparado frente a estos peligros.

5. Aplicar estos resultados y recomendaciones en las instituciones públicas y privadas, como también en las demás sedes de las Contralorías Regionales dentro del país, para así, mejorar la relación jefe – trabajador, y de esa manera contar con un clima laboral satisfactorio dentro de las instituciones.
6. Que la universidad Alas Peruanas difunda los trabajos de investigación en revistas indexadas; y así motivar a los egresados y alumnos de los últimos ciclos a que continúen realizando trabajos de investigación en el mismo tema pero en otras instituciones del estado peruano dentro de la región de Ucayali.
7. Difundir a todos los trabajadores la visión, misión, objetivos, políticas y estrategias, así como las normas de conducta y ética, que constituyen parte de los principios institucionales, para que de esta manera el personal se siente mucho más identificado con los mismos y con la institución.
8. Finalmente, es necesario que la institución realice en forma periódica acciones de evaluación tanto del clima organizacional como de la satisfacción laboral, para impulsar su desarrollo y corregir algunas deficiencias que se puedan presentar a futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ANZOLA, S. (1996).** *Administración de pequeñas empresas*. México. McGraw Hill. p. 81.
- BERROCAL, G. (2008).** *Identificación de las variables condicionantes para mejorar el clima organizacional en la Dirección Regional Pacífico Central*. Costa Rica.
- BLUM, M. & NAYLOR, J. (1988).** *Psicología Industrial*. Ed. Trillas, 2ª. Edición. México p. 224-256.
- BRAVO, M., PEIRÓ, J. & RODRÍGUEZ, I. (1996).** *Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. España: Ed. Síntesis S.A. p. 343-394.
- BROWERS, D. & TAYLOR, A. (1997).** *Dimensiones del Clima Organizacional*. Universidad de Michigan. p. 103-145.
- BROWN, W. & MOBERG, D. (1990).** *Teoría de La organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa. p. 145.
- BRUNET, L. (2007).** *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas. p. 89-13.
- BRUNET, L. (2004).** *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, Diagnóstico y consecuencias*. (5ª reimpresión). México: Trillas. 4. Burke, W. (1998). p. 146-191.
- BULLÓN, S. (2007).** *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la pontificia universidad Católica del Perú*. Perú.
- BUSTAMANTE, M., HERNÁNDEZ, J. & YÁÑEZ, L. (2009).** *Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca*. Colombia.
- CABELLO, F. (2013).** *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la EAP de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Huacho*. Perú.
- CARAVEDO, B. (2004).** *Liderazgo, Empresa y Sociedad, Hacia una estrategia de responsabilidad social, SASE y Perú 2021*. Lima, Perú. p. 127-139.
- CHESTER, I. (1990).** *Las funciones de los elementos dirigentes*. Instituto de Estudios Políticos. Madrid. p. 137.

- CHIANG, M., SALAZAR, M., HUERTA, P. & NÚÑEZ, A. (2008).** *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal.* Chile.
- CHIAVENATO, I. (1999)** *Administración de Recursos Humanos.* Ed. McGraw Hill, Quinta. Edición, México; p. 127-172.
- CHIAVENATO, I. (2006).** *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGraw-Hill. p. 64.
- CHIAVENATO, I. (2009).** *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones.* 2 da Edición. México. Editorial McGraw-Hill. p. 120.
- CHRUDEN, H. & SHERMAN, A. (1999).** *Administración de personal.* Mexico, ed. CECSA. Pg. 178-189.
- DOMÍNGUEZ, J. (2007).** *Medir la satisfacción del cliente.* Mexico. Ed. Mex. SAC. p. 76.
- EDEL, R. & CASIANO, R. (2007).** *Clima y compromiso organizacional.* Una investigación. Venezuela.
- FERNÁNDEZ, I. (2005).** *Construcción de escala aditiva tipo Likert.* España. p. 112-138.
- FLORES, J. (1992).** *El comportamiento humano en las organizaciones.* Ed. Universidad del Pacífico. Lima, Perú. p. 134-190.
- FOREHAND, G. & GILMER, B. (1964).** Variación Ambiental en estudios de comportamiento organizacional. *Boletín Psicológico.* p. 93.
- GONCALVEZ, A. (1997).** *Dimensiones del clima organizacional, Sociedad Latinoamericana para la Calidad.* Internet. p. 86.
- HACKMAN, J. & OLDHAM, G. (1975).** *Desarrollo de la Encuesta de Diagnóstico Laboral.* *Diario aplicado de psicología.* 60, p. 159-170.
- HALPIN, A. & CROFT, D. (1963).** *El clima organizacional de las escuelas.* Washington: Prensa Universitaria. p. 13.
- HELLRIEGEL, D. & COLBS, S. (2004).** *Comportamiento organizacional.* 10ma. Edición. Thomson. México. p. 152.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C & OTROS (1994).** *Metodología de la Investigación.* México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 142.

- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2010).** *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A. p. 85.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & OTROS (2007).** *Metodología de la Investigación*. México, Mc Graw Hill, Cap. 4 y 5). p. 310.
- HOMBURGER, E. (1993).** *Teoría del Desarrollo Humano*. Prentice Hall. Mexico. p. 05
- HOUSE, R. & MITCHELL, T. (1974):** *Teoría del camino a la meta del liderazgo*. Journal of Contemporary Business, 3, p. 81-97.
- JONES, A. & JAMES, L. (1979).** *Clima psicológico; Dimensiones y relaciones de las percepciones individuales y agregadas del entorno de trabajo*. *Comportamiento Organizacional Rendimiento Humano*, 23, p. 201-250
- KOHUT, H. (2002).** *Los dos análisis del Sr. Z*. Barcelona. Editorial Herder. p. 67-89.
- KOIS, D. & DECOTTIS, T. (1991).** *Medidas Inductivas del Clima Psicológico*. *Relaciones humanas*. 44, 3, 265-383.
- KOONTZ, H. & WEHRICH, H. (1990).** *Administración*. México: Mc Graw Hill. p. 496.
- LIKERT, R. (1967).** *La Organización Humana*. Nueva York: McGraw Hill. p. 128-178.
- LITWIN, G. & STRINGER, R. (1968).** *Motivación y clima organizacional*. Boston: Prensa de la Escuela de Negocios de Harvard. p. 37.
- LITWIN, G. & STRINGER, R. (2004).** *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard. p. 118-156.
- LITWIN, G. (1982).** *Clima y motivación. Psicología de las organizaciones: Problemas contemporáneos*. Prentice Hall. p. 103.
- LOCKE, E. (1976).** *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*. En M.D. dunnette (Ed) *Manual de Psicología Industrial y Organizacional*, Chicago: rand Mc. Nally. p. 122-167.
- MASLOW, A. (1974).** *El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del ser*. Ed. Kairós, Barcelona. p. 167-245.

- MÉNDEZ, C. (2006).** *Clima organizacional en Colombia. Bogotá.* Universidad del Rosario. p. 124.
- MUNIVE, G. (2014).** *Clima organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa pública primaria en Lima.* Perú.
- Morales, P. (2003).** Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una guía práctica. Madrid: La Muralla. p. 158-167.
- PALMA, S. (1999).** *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana.* Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Fac. Psicología URP. p. 145.
- PARSONS, T. (1951).** *El Sistema Social.* Glencoe: Prensa Libre. p. 21.
- PRITCHARD, R. & KARASICK, B. (1973).** *Los efectos del clima organizacional sobre el desempeño en el trabajo gerencial y la satisfacción laboral. Comportamiento Organizacional y Rendimiento Humano.* 9, p. 126-146.
- ROBBINS, S. & JUDGE, T. (2009).** *Comportamiento Organizacional,* Capítulo XI. Editorial Pearson Education. México. p. 189 - 242.
- ROBBINS, S. (1998).** *Comportamiento Organizacional.* México: Prentice Hall, Octava edición. p. 76-141.
- ROBBINS, S. (1998).** *Fundamentos del Comportamiento Organizacional.* Prentice Hall. p. 56.
- SCHNEIDER, B. & HALL, D. (1982).** *Hacia la especificación del concepto de clima de trabajo.* En: Journal of Applied Psychology, vol. 56. N° 6.; p. 447-455.
- SCHNEIDER, B. (1990).** *Clima y Cultura Organizacional.* San Francisco: Jossey-Bass. p. 79.
- SERES, M. (2004).** *Cultura Organizacional y satisfacción del personal de los estudiantes de la universidad de Bilbao.* España.
- SILVA, H. (2009).** *Satisfacción laboral y clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP.* Perú.
- TAGIURI, R. & LITWIN, G. (1968).** *Clima organizacional: exploraciones de un concepto.* Boston: Escuela de Negocios de Harvard. p. 159.

TAMAYO, M. (1999). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa. p. 134-178.

ZEPEDA, F. (1999). *Psicología organizacional*. México. Addison Wesley Longman de México S. A. p. 198.

ANEXOS

ANEXO N° 01. MODELO DE ENCUESTA APLICADA AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ENCUESTA

1. Nombre del proyecto de tesis:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE LA CONTRALORIA REGIONAL PUCALLPA, 2016”.

2. Objetivo:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC).

3. Metodología a emplear para la entrevista: Para la aplicación de esta herramienta denominado encuesta, se contó con la autorización de la Contraloría Regional Pucallpa. La cual se desarrolló en el mes de noviembre del 2016 en el mismo centro de trabajo.

Las preguntas que se realizaron a los trabajadores cuentan con dos aspectos importantes, temas que definieron la relación entre el clima organizacional, y satisfacción laboral de sus propios involucrados en la Contraloría Regional Pucallpa.

A los encuestados se les preguntó y debieron contestar utilizando un formato de respuesta de Likert de 5 puntos, cuyos significados son los siguientes:

ESCALA	DESCRIPCIÓN
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

ENTREVISTAS

Datos del encuestado.

- Nombre del encuestado :
- DNI. (no obligatorio) :
- Cargo que desempeña :
- Lugar de la entrevista :
- Hora de la entrevista :
- Tiempo que labora en la institución :

Datos del encuestador (tesista/colaborador)

- Nombre del encuestador :
- DNI. :
- Cargo que desempeña :
- Lugar de la entrevista :
- Hora de la entrevista :
- Duración de la entrevista :

ENCUESTA N° 01

A. CLIMA ORGANIZACIONAL

CLIMA ORGANIZACIONAL		IMPORTANCIA				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿Estoy comprometido con mi institución?					
02	¿Existe un ambiente de cooperación entre los trabajadores de mi institución?					
03	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
04	¿Se hace cumplir el reglamento interno de trabajo que regula la conducta de los trabajadores?					
05	¿La filosofía de trabajo en su institución está basada en la ética profesional y los valores?					
06	¿Está bien definido el liderazgo en su institución?					
07	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?					
08	¿En mi institución participo en la toma de decisiones?					
09	¿Mi jefe tiene claro los objetivos de la institución?					
10	¿Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de los trabajadores?					
11	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?					
12	¿Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas?					
13	¿Me es fácil expresar y explicar mis ideas u opiniones?					
14	¿Escucho cuidadosamente a los demás para poder comprenderlos?					
15	¿Mantiene usted una buena relación de trabajo con sus compañeros?					
16	¿Mi jefe me brinda la seguridad y confianza para realizar mis labores en la institución?					
17	¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					
18	¿El salario que percibo es adecuado en relación con el trabajo que realizo?					
19	¿Las condiciones laborales en mi trabajo son las adecuadas para desempeñarme?					
20	¿Mi jefe reconoce y valora mi trabajo?					

ENCUESTA N° 02

B. SATISFACCIÓN LABORAL

SATISFACCIÓN LABORAL		IMPORTANCIA				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?					
02	¿Considera que el trabajo en equipo lo ha convertido en un empleado dispuesto a colaborar con sus compañeros?					
03	¿Existen programas de capacitación para los trabajadores, que les permita mejorar su rendimiento?					
04	¿Estoy satisfecho con las oportunidades de ascender dentro de mi institución?					
05	¿Consideras que las condiciones físicas y ambientales en el que desarrollas tu trabajo son buenas?					
06	¿Mi trabajo es supervisado de forma adecuada y permanente?					
07	¿La higiene y limpieza de los ambientes es adecuada?					
08	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
09	¿Se siente satisfecho con la remuneración mensual que percibe de su institución?					
10	¿Me siento feliz al contribuir al cumplimiento de las metas de mi organización?					
11	¿Considero que estoy siendo subutilizado en el puesto que actualmente desempeño?					
12	¿Se siente satisfecho por los beneficios que le ofrece su institución?					

Pucallpa, de noviembre del 2016

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCUESTADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCUESTADO

ANEXO N° 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CONTRALORÍA REGIONAL PUCALLPA (COREPC), 2016.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>b) Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>d) Identificar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de La Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>a) Existe una relación positiva entre la identidad Institucional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>b) Existe una relación positiva entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>c) Existe una relación positiva entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>d) Existe una relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Clima Organizacional</p>	Dimensión Identidad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso de trabajo con su institución • Demuestra cooperación con sus compañeros de trabajo • Toma iniciativa para las soluciones de los problemas en la institución • Cumple con el reglamento interno de trabajo • Demuestra ética profesional y valores dentro de la institución 	
				Dimensión en la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra un liderazgo bien definido en su institución • Supervisión adecuada por parte de los superiores. • Participa dentro de la organización en la toma de decisiones • Tiene claro los objetivos de la institución • Demuestra tolerancia al tomar en cuenta las ideas de los trabajadores 	
				Dimensión comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con una comunicación permanente con la jefatura. • Demuestra empatía entre los compañeros de trabajo. • Demuestra asertividad al expresar sus ideas • Demuestra percepción al escuchar a sus compañeros • Mantiene un buen ambiente interno en su institución 	
				Dimensión motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda seguridad y estabilidad en el trabajo • Distribuye las recompensas de forma justa • Percibe un salario equitativo con el trabajo que realiza • Cuenta con condiciones laborales adecuadas para desempeñarse • Cuenta con el reconocimiento por parte de la jefatura 	
				<p>Variable 2.</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	Satisfacción del trabajador con el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un ambiente de trabajo armonioso entre compañeros • Demuestra trabajo en equipo en su institución • Programa capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal • Cuenta con oportunidad de promoción laboral en su institución
					Satisfacción del trabajador con las condiciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Siente seguridad con las condiciones físicas y ambientales de su institución • Cuenta con supervisión adecuada y permanente • Cuenta con una adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo • Siente comodidad en el desempeño de sus labores diarias
			Satisfacción del trabajador con la retribución salarial		<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra satisfacción con la remuneración mensual que percibe de su institución • Contribuye al cumplimiento de las metas de su institución • Considera que es subutilizado por su institución • Demuestra satisfacción con los beneficios recibidos por su institución 	

Fuente: Elaboración propia.

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA	ESTADISTICA UTILIZADA
<p>TIPO: La presente investigación es Descriptiva y Correlacional.</p> <p>Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación.</p> <p>Correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables.</p> <p>NIVEL: De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo y correlacional.</p>	<p>DISEÑO: La presente investigación reúne las características, por su carácter, de un diseño - no experimental, por cuanto no se manipula las variables; por su finalidad es aplicada, y por su temporalidad es de corte transversal, ya que se realizará en un determinado tiempo.</p> <p>El Diseño se diagrama de la siguiente manera:</p> <div data-bbox="483 863 680 1114" data-label="Diagram"> </div> <p>M= Trabajadores de la COREPC X=V1. Clima Organizacional Y=V2. Satisfacción de los trabajadores r= Relación entre las variables</p>	<p>POBLACIÓN 38 trabajadores (nómina de trabajadores), de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC), 2016.</p> <p>MUESTRA N = 38 trabajadores. Total de la población.</p> <p>n = 27 trabajadores. Aplicando la fórmula para muestras probabilísticas se tomó el 71 % de la población.</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario tipo Likert</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Oficinas de la Contraloría Regional Pucallpa (COREPC)</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Individual</p>	<p>Escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca = 01 • Casi nunca = 02 • Algunas veces = 03 • Casi siempre = 04 • Siempre = 05 	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizó el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadísticas en la presentación de los resultados por dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Se realizó el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación.</p> <p>DE PRUEBA Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 22 y para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, por medio de la cual se rechazó la hipótesis nula, validando así la hipótesis de la investigación.</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03. CARTA DE SOLICITUD PARA AUTORIZACION DE ENCUESTA

CARGO

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Pucallpa, 26 de octubre de 2016

CARTA N° 003-2016-SLBR

Señor
GERALD LUIS FLÓRES MORAN
Contralor Regional
Contraloría Regional Pucallpa
Jr. José del Carmen Cabrejos N° 295 - Pucallpa
Presente-



De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, asimismo, hacer de su conocimiento que me encuentro realizando mi Tesis denominada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa, (COREPC)-2016", para para optar el grado de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, en tal sentido, solicito a usted, me autorice desarrollar la tesis antes mencionada, el cual constará en realizar una encuesta a los trabajadores de la oficina que está a su cargo, cabe mencionar, que mi persona realizó sus prácticas Pre-Profesionales del 04 de mayo 2015 al 03 de mayo del 2016, tal como se demuestra en el Certificado N° 0043-2016-CG/DP que se adjunta al presente, periodo que me sirvió para adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar el tema antes mencionado, es preciso indicar que el resultado final de dicha tesis será presentado a la Contraloría Regional Pucallpa para los fines pertinentes.

Sin otro en particular me despido de usted, agradeciéndole por la atención a la presente.

Atentamente,

SANDRA LELIS BERNAOLA RUIZ
DNI N° 70910538

Documentos adjuntos:

1. Informe N° 001/2016-EMR-UAP
2. Certificado de Prácticas N° 0043-2016-CG/DP
3. Plan de tesis revisado por el asesor de tesis.

ANEXO 04. PANEL FOTOGRAFICO



Realizando las encuestas a los trabajadores de la Contraloría Regional Pucallpa



Realizando las encuestas a los trabajadores del Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Ucayali