

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL EN LOS
SERVIDORES PUBLICOS DEL
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE
HUARAZ, 2017.**

PRESENTADO POR:

Lic. Rosa Marisol Vásquez Bazalar

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN TRABAJO
SOCIAL, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

ASESOR:

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera

HUACHO - 2019

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN
LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTABLECIMIENTO
PENITENCIARIO DE HUARAZ, 2017.**

Lic. Rosa Marisol Vásquez Bazalar

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR:

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN TRABAJO SOCIAL, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS
HUACHO
2019**

DEDICATORIA

A mi hija Arilya Camila Velásquez Vásquez por su amor y comprensión para lograr mis propósitos.

Rosa Marisol Vásquez Bazalar

AGRADECIMIENTO

A Dios por su compañía y guía a lo largo de mi carrera, fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres William y Rosa por su apoyo y aliento constante, a todos mis proyectos por imposibles que parezcan y cuidar de mi más preciado amor; mi hija facilitando el logro de mis metas.

A mi pareja José Del Carpio Villanueva por ser un gran soporte emocional en el recorrido de mi vida brindándome enseñanza y motivaciones para el cumplimiento de mis metas propuestas.

A mi asesora de tesis Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera; por su profesionalismo como docente y compartir sus conocimientos en la realización de la presente investigación.

A los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz por todo el apoyo brindado en la aplicación de las encuestas.

Rosa Marisol Vásquez Bazalar.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.5 Delimitaciones del estudio	7
1.6 Viabilidad del estudio	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.1.1 Investigaciones internacionales	9
2.1.2 Investigaciones nacionales	12
2.2 Bases teóricas	16
2.2.1 Clima Organizacional	16
2.2.2 Teoría del Clima Organizacional	21
2.2.4 Satisfacción Laboral	28
2.2.5 Teorías sobre satisfacción	35
2.2. 5 Establecimiento Penal	37
2.3 Bases filosóficas	40
2.4 Definición de términos básicos	40
2.4 Hipótesis de investigación	43
2.4.1 Hipótesis general	43
2.4.2 Hipótesis específicas	43
2.5 Operacionalización de las variables	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA	46

3.1	Diseño metodológico	46
3.2	Población y muestra	47
3.2.1	Población	47
3.2.2	Muestra	47
3.3	Técnicas de recolección de datos	47
3.3.1	Técnicas	47
3.3.2	Instrumentos de recolección de datos	48
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	53
CAPÍTULO IV		54
RESULTADOS		54
4.1	Análisis de resultados	54
4.2	Contrastación de hipótesis	60
CAPÍTULO V		70
DISCUSIÓN		70
5.1	Discusión de resultados	70
CAPÍTULO VI		73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
6.1	Conclusiones	73
6.2	Recomendaciones	75
REFERENCIAS		76
5.1	Fuentes documentales	76
5.2	Fuentes bibliográficas	79
5.3	Fuentes electrónicas	80
ANEXOS		¡Error! Marcador no definido.
01	Instrumento de recolección de información	82
02	Matriz de Consistencia	85
03	Base de datos	87
04	Fiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/26	89

Índice de Tablas

Tabla 1: Estadísticos de la edad de la población de estudio	54
Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de la edad y sexo de la población de estudio.	55
Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes del grado de instrucción y ocupación de la población en estudio	56
Tabla 4: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional de la población en estudio.	57
Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Satisfacción laboral de la población en estudio.	59
Tabla 6: Correlación de Rho de Spearman de las variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral.	60
Tabla 7: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Autorrealización en el Trabajo y satisfacción Laboral de la población en estudio.	62
Tabla 8: Correlación de rho de Spearman de la dimensión Involucramiento Institucional y Satisfacción Laboral de la población en estudio.	64
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Supervisión en el Trabajo y satisfacción laboral de la población en estudio.	65
Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de la población en estudio.	67
Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Condiciones en el trabajo y Satisfacción Laboral de la población en estudio.	69

Índice de Figuras

Figura 1: Definición histórica sobre Clima Organizacional.	18
Figura 2: Principales grupos de dimensiones por autores.	21
Figura 3. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)	24
Figura 4. Modelo teórico de Litwin y Stringer (1968)	25
Figura 5. Elementos del clima organizacional (1999)	26
Figura 6: Distribución de porcentajes de la edad y sexo de la población de estudio. ...	55
Figura 7: Distribución de porcentajes del grado de instrucción y ocupación de la población en estudio.	56
Figura 8: Distribución de porcentajes de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional de la población en estudio.	58
Figura 9: Distribución de porcentajes de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral de la población en estudio.	59

RESUMEN

Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017.

Materiales y métodos: El tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo, población y muestra de 85 servidores públicos del establecimiento Penitenciario de Huaraz, a quienes se les aplicó la Escala de Clima Organizacional de Palma (2004) de 50 ítems de respuestas tipo Likert de siempre = 5 a Nunca =1 y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/26 de Meliá y Peiró de 23 ítems, con respuestas tipo Likert de Muy satisfecho = 7 a Muy insatisfecho = 1, ambos validados y confiables por sus autores.

Resultados: Se obtuvo el valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,531 = 53,10\%$, con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Conclusiones: Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, servidores públicos, establecimiento penitenciario.

ABSTRACT

General Objective: Determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the Public Servants of the Penitentiary Establishment of Huaraz, 2017.

Materials and methods: The type of research was basic, correlational level, non-experimental design and quantitative approach, population and sample of 85 public servants of the Penitentiary of Huaraz, to whom the Palma Organizational Climate Scale (2004) was applied. 50 items of Likert type responses of always = 5 to Never = 1 and the questionnaire of Satisfaction at Work S20 / 26 of Meliá and Peiró of 23 items, with Likert type responses of Very satisfied = 7 a Very dissatisfied = 1, both validated and reliable by its authors.

Results: The value of $p = 0.000$, Spearman's $Rho = 0.531 = 53.10\%$, with an error probability of 0.000% , less than 0.05 , there was a moderate positive correlation (Hernandez and Cols., 2014, p.305) and significant between the organizational climate and the job satisfaction of the Public Servants of the Penitentiary Establishment of Huaraz 2017.

Conclusions: There are sufficient reasons not to accept the null hypothesis, so we can infer that the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the Public Servants of the Huaraz Penitentiary Establishment 2017 is positive and moderate.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, public servants, penitentiary establishment.

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE HUARAZ, 2017, es realizada con la finalidad de obtener el grado académico de Maestro en Trabajo Social, con mención en Gestión de Recursos Humanos, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

La satisfacción laboral según Newtron & Davis (1993) afirma que es “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo” es así que se encuentra en la esfera vista emocional. Citado por (Gargallo, 2008, pág. 564) Luego, se puede encontrar en Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Citado en (Beltrán & Palomino, 2014, pág. 13). Por otro lado en cuanto a Clima organizacional (Chiavenato, 2011) lo define como las motivaciones personales que se provocan a los integrantes del ambiente laboral, “se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. (...) es favorable cuando satisface las necesidades personales y eleva la moral, es desfavorable cuando frustra sus necesidades” (p.50).

La presente investigación contiene los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema contiene la descripción de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación. Capítulo II: Marco Teórico contiene antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y la formulación de la hipótesis. Capítulo III: Metodología contiene el diseño metodológico, población y muestra, Operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información. Capítulo IV: Resultados contiene la presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones. Capítulo VI: Discusión, Capítulo VII: Conclusiones y Recomendaciones. Capítulo VIII: Fuentes de Información contiene las fuentes documentales, bibliográficas, hemerográficas, y fuentes electrónicas.

Finalmente la investigación concluye con anexos donde se mostraran evidencias del trabajo de investigación desarrollado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En este siglo XXI se ha puesto de manifiesto la necesidad de garantizar la satisfacción de los individuos en todos los espacios privados y públicos donde se desenvuelven, una ellas es identificar sus niveles de bienestar de los servidores públicos que están encargados de la seguridad, rehabilitación y de la gestión administrativa de aquellos que se encuentran privados de la libertad (internos de un centro penitenciario) por la naturaleza de responsabilidades laborales se encuentran inmersos en descontentos por las condiciones laborales, la falta de reconocimiento de sus superiores, la inadecuada comunicación institucional entre otros; que se asocia a un inconveniente clima organización que va a derivar en un deficiente rendimiento en el trabajo, la conformación de estos equipos y su continua capacitación debe estar reorientada por eficientes políticas sociales de parte del Estado y la sociedad quienes deben garantizarles las oportunidades ineludibles para una vida digna y sin mayores problemas en su desempeño laboral, previniendo problemas en la parte operativa de los equipos multidisciplinarios que interactúan en la organización quienes conviven con toda una problemática carcelaria y que va afectar a su vida personal y a su entorno familiar que es el más próximo.

En este sentido la investigación trata de determinar cómo se encuentra el clima organizacional y la satisfacción laboral de este grupo de profesionales y técnicos “equipo multidisciplinario e identificar si tienen asociación estas variables en profesionales especializados en las áreas de derecho, trabajo social y psicología, quienes son los encargados de evaluar el ingreso con los internos en el Establecimiento Penal de Huaraz; así como brindar atención y rehabilitación por presunto o juzgado por hechos cometidos al margen de la Ley. Por la naturaleza de su trabajo creemos que se encuentra en una situación de insatisfacción laboral que pueden incidir en su salud mental y que indudablemente se encuentra relacionada con las características del clima organizacional que tienen estas entidades.

Son muchos los investigadores que han conceptualizado desde sus diversos enfoques a satisfacción laboral es así que (Chiang & Ojeda, 2013, pág. 43) precisan que esta variable es definida en la esfera vista emocional por Newtron & Davis (1993) dicen que es “una actitud afectiva,... que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo”. Así mismo, los investigadores Peiró, González-Roma, Bravo y Zurriaga, (1995) a diferencia de Newtron y David manifiestan que es “el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral”. Por último (Chiang & Ojeda, 2013, pág. 44) concluyen que Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) precisan que “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”, en este caso es la dependencia o institución el espacio de la presente investigación un ambiente que se caracteriza por la saturación de emociones producto de las situaciones cotidianas con los internos y actitudes que deben demostrar ante el cumplimiento de protocolos de atención que demuestran la poca satisfacción en el trabajo que en el ambiente laboral.

Asimismo, (Salinas-Oviedo, Laguna-Calderon, & Mendoza-Martinez, 1994, pág. 8) en su investigación sobre satisfacción laboral y su papel en la evolución de la calidad de la atención médica con un enfoque multidimensional, midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y el cuerpo directivo de un hospital en México, hallándose que la satisfacción laboral tiene relación con algunos factores del desempeño, principalmente, con el clima organizacional; el personal médico manifestó el mayor grado de satisfacción, mientras que el personal administrativo fue el menos satisfecho.

En la investigación realizada en nuestro país por (Torres, 2015, pág. 21) en su investigación sobre satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras de salud pública de Lima Metropolitana, obtuvo resultados que presentan el nivel “insatisfecho” en sus diversos factores motivacionales extrínsecos: Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos, a diferencia de los componentes Significación de la Tarea y Reconocimiento Personal/Social (factores motivacionales intrínsecos) que se ubican en el grado “Satisfecho”. Estos resultados son fundamentados con la teoría motivacional de Herzberg (1968) citado en bb), quien plantea que los factores que son fuente de satisfacción

son los intrínsecos al trabajo, mientras que los elementos extrínsecos a la labor serían los causantes de la insatisfacción laboral.

Por otro lado, en la investigación peruana de (Perez & Rivera, 2015, pág. 114) en un equipo interdisciplinario que tiene como misión contribuir a mejorar la calidad de vida de los pueblos amazónicos a través de la investigación dirigida al desarrollo sostenible y la conservación de los recursos naturales de la región amazónica, sus resultados arrojaron que “existe un nivel medio o moderado de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”.

Por otro lado, (Chaiña, 2016, pág. 12) en su investigación sobre satisfacción laboral del personal del establecimiento penitenciario de régimen cerrado especial- EPRCE Challapalca Región Tacna, señala “ la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. Asimismo manifiesta que el personal que labora en el penal de Challapalca aparentemente se ve afectado por diversos factores que influyen en la satisfacción laboral, (...) el estilo de dirección que se ejerce en la institución, generando un desánimo que repercute en el clima laboral, confusos, tensos y se ejerce el autoritarismo que disminuyen la eficacia del personal en sus actividades y hasta el desistimiento del puesto de trabajo, afectando así la satisfacción laboral del personal del INPE y por ende la calidad de asistencia y vigilancia que pueda brindar el INPE, lo que incita a que se presenten dificultades sucesivas en el desempeño laboral.

(Chiavenato, 2011) define al clima organizacional que las motivaciones personales que se provoque a los integrantes del ambiente laboral estará estrechamente relacionada con un adecuado e inadecuado clima organizacional:

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. (...) los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes; así el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales y eleva la moral, es desfavorable cuando frustra sus necesidades” (p.50).

La investigación realizada por (Quintero, Africano, & Faria, 2006) concluyeron con la definición siguiente:

Clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. (p.48)

Se puede observar que el ambiente donde se desenvuelve el equipo multidisciplinario no está alejada de esta situación, caracterizada por el poco entendimiento de la misión y procedimientos de la institución, inadecuada comunicación institucional, ineficientes resultados del trabajo en equipo, insatisfacción en las aspiraciones personales y profesionales y la presión laboral del cumplimiento de sus funciones con la población atendida en la protección y atención integral en beneficio de los internos.

Es así que el Establecimiento Penal de Huaraz, es una institución cuya finalidad es el trabajo de rehabilitar, reeducar y reincorporar al interno a la sociedad, esta situación trae consigo efectos negativos en la salud mental y en las relaciones entre los servidores públicos caracterizada por una insatisfacción en la gestión del Establecimiento Penal de Huaraz que se refleja en la ineficaz atención a los internos y familia, limitada autorrealización que tiene el personal, falta de involucramiento en las funciones que se les asigna, inexistencia de condiciones de trabajo y ausente comunicación organizacional.

En tal sentido, la investigación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, se desarrolla con la finalidad de mejorar esta situación a través de la implementación de programas de capacitación e incentivos laborales, que conviertan un ambiente saludable con eficiencia laboral y propiciar el trabajo en equipo fortaleciendo el compromiso institucional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre la autorrealización en el trabajo y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017?

¿Existe relación entre el involucramiento institucional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017?

¿Existe relación entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017?

¿Existe relación entre la comunicación institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017?

¿Existe relación entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Determinar la relación que existe entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Determinar la relación que existe entre la comunicación institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Determinar la relación que existe entre las condiciones ambientales y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Es necesario que toda organización sea privada o pública se desarrolle en un Clima organizacional positivo, que va influir directamente en la salud mental y emocional de sus integrantes y en los resultados organizacionales que se espera alcanzar para todos quienes componen su estructura organizativa interna, su estudio y medidas correctivas contribuirá decididamente en la construcción de un ambiente adecuado y por ende con la satisfacción laboral de los servidores, por consiguiente, en la medida del su avance o retroceso de las relaciones entre estos factores y su posterior incidencia determinarán la gestión y progreso de la Institución.

Cabe destacar que si un equipo de trabajo de una organización no cuenta con un clima organizacional favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, situación que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios o relaciones en todo ámbito, mejorar elocuentemente en su satisfacción laboral.

Con las conclusiones de esta investigación se debe convertir en un aporte útil en la toma de decisiones del área objeto de estudio y así poder evidenciar las diferentes percepciones cognitivas y valoraciones en su ámbito de trabajo que tienen los servidores del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017 esto con la necesidad de desarrollar y fortalecer un espacio de participación activa, tranquila y donde permita desarrollar cada una

de las tareas o actividades con completa normalidad, apuntando como fin último a mejorar significativamente la relación entre pares y propiciar un ambiente fraterno y generoso de trabajo.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación Espacial:

La investigación se desarrolló en el radio de acción del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, ubicada en la ciudad principal del Callejón de Huaylas, forma parte de la estructura orgánica del Instituto Nacional Penitenciario a través de la Dirección Regional Lima.

Delimitación temporal:

La investigación materia de estudio, se desarrolló en el Establecimiento Penitenciario de Huaraz, en el año 2017.

Delimitación Social:

La investigación tiene como unidad de análisis a los servidores públicos del Establecimiento Penal de Huaraz que forman parte del equipo multidisciplinario quienes trabajan velando por la seguridad y protección de internos que se están rehabilitando por delitos cometidos y resocializando cuando cumplan su condena y salgan a la sociedad.

Delimitación teórica:

Para la interpretación y análisis se usó las teorías de la psicología organizacional del cual la autora Palma ha elaborado y validado un instrumento de medición del clima laboral que es usada en el ámbito académico usadas en otras investigaciones aceptadas y publicadas. Así mismo se ha desarrollado la revisión de las teorías de satisfacción laboral que son propuestas por Herbert y otros psicólogos y por último se desea enfatizar la utilidad del proceso de la Metodología de Investigación social para guiar el presente estudio.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación fue viable realizarla porque sus resultados permitirán recomendar estrategias y programas permanentes se sustentará un óptimo clima organizacional y que incidirá en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, en el año 2017.

Tiene viabilidad económica pues se tienen acceso al área de estudio, se cuenta con el tiempo requerido para la investigación y los recursos económicos humanos necesarios para financiar la investigación; así como el apoyo consentido de la Dirección Nacional de Investigación Tutelar y de los servidores públicos de la institución.

También con respecto a los recursos tecnológicos se ajustarán a la realidad de la Institución, haciendo uso de los recursos tecnológicos tangibles como la computadora, impresora y recursos tecnológicos intangibles como el internet, paquetes estadísticos informáticos y aplicaciones virtuales, lo cual conlleva a realizar una investigación acorde al mundo globalizado y competitivo en donde la tecnología es parte del desarrollo y crecimiento de la comunidad académica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Universidad ICESI, Cali, Colombia.* Objetivos: Examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que comprende la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se infiere teóricamente que existe una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, se recomienda realizar estudios empíricos que refuercen la perspectiva teórica analizada. Conclusiones: los enfoques presentados por diversos autores referentes a los conceptos, características y modelos de medición de las variables estudiadas presentan similitud en sus investigaciones, al coincidir que las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las más utilizadas en la evolución del clima organizacional para este tipo de instituciones. En tanto que para la valoración de la calidad de los servicios públicos de salud la literatura menciona que los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad.

(Peña, Díaz, & Carrillo, 2015). *Relación del clima organizacional y la Satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. Universidad Autónoma de Coahuila-México.* Objetivo: Conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una Pequeña Empresa Familiar

de la industrial metal–mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, a fin de proporcionar al directivo de la empresa, sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora. La muestra fue por consenso, formada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional se utilizó el “Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord” (1976), compuesto por 35 ítems correspondiente a 7 variables, y para medir la satisfacción laboral se rediseño el instrumento de JSS de Spector (1985), que consta de 40 reactivos considerándose 10 variables. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.89 y 0.851 respectivamente. Resultados: los trabajadores administrativos y operativos de la empresa objeto de estudio, perciben el clima organizacional de la siguiente manera, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para hacer las tareas que les corresponden y que comprenden la distribución de actividades, responsabilidades y funciones entre todos los niveles del personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que éste es importante, que los sueldos que perciben son los adecuados y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso (probablemente debido a que el personal operativo tiene experiencia en las tareas a desempeñar y que no son muy específicas).

(Fuentes, 2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango.* , estudiaron la definición, medición y consecuentes del clima organizacional: resultados de tres estudios en la población Guatemala, efecto del clima organizacional y el liderazgo del servicio en la satisfacción laboral, con el propósito de identificar el efecto que tiene el clima organizacional y el liderazgo en la satisfacción laboral se efectuó una investigación con una muestra representativa de profesores de tiempo completo (PTC) de una institución de educación superior. Se consideró relevante asociar el clima organizacional a la satisfacción laboral y el liderazgo del servicio, al considerar que los PTC juegan un papel fundamental en la docencia y en la investigación de la institución educativa y, por tanto, el clima organizacional y el apoyo que reciben de sus superiores es fundamental para el cumplimiento de sus funciones y metas.

(Chiang M. , Salazar, Huerta, & Nuñez, 2007)). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1. Universidad del Bío Bío Chillán, Chile*. El propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra fue 328 personal profesional, técnico y administrativo del hospital tipo 1 en un total de 14 servicios. Para diagnosticar el clima organizacional aplicaron un cuestionario que mide el clima organizacional adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado en una experiencia anterior (Rebeco, 2001) con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral utilizaron el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional y de satisfacción laboral de 0,969 y 0,925, respectivamente. Resultados: el efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, se encontró que existen dimensiones de clima organizacional que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de satisfacción laboral. Finalmente, dentro de las fortalezas del hospital, destaca la alta motivación y compromiso con el trabajo de sus trabajadores y la alta satisfacción laboral con el trabajo que se realiza; el conocimiento de sus jefes jerárquicos; comprensión de la misión institucional; existen buenas relaciones interpersonales y suficiente flexibilidad para la supervisión de las tareas. En este contexto el difundir y hacer conocidas las políticas institucionales así como los valores que identifican al hospital permitirán al personal involucrarse y participar tanto en el proceso cultural como en el proceso de cambio de la organización. Dentro de las debilidades están la incapacidad de destacar y reconocer el trabajo bien hecho, la ausencia de una política de capacitación continua en el tiempo, el entorno físico inadecuado. Por otro lado, el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social, aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. Conclusión: La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional: comunicación interna, reconocimiento, relaciones interpersonales, calidad en el trabajo, toma de decisiones, objetivos de la institución, compromiso, adaptación al cambio, delegación de actividades y funciones, coordinación externa y eficiencia de la productividad, que tienen relaciones estadísticamente significativas con las siguientes variables de satisfacción laboral: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con la participación en las decisiones y satisfacción con su trabajo en general.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Chaiña, 2016) *Satisfacción laboral del personal del Establecimiento penitenciario de régimen cerrado Especial - EPRCE Challapalca Región Tacna Periodo 2016*. Objetivo general: “Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del Personal del Establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial - EPRCE Challapalca Región Tacna Periodo 2016”. El presente trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental. Método utilizado en la presente tesis, es el método deductivo, descriptivo, analítico y sintético. El tipo de muestreo utilizado es el Muestreo Probabilístico, razón a que la investigadora; por lo que se ha optado por el muestreo aleatorio simple. El instrumento elaborada por la autora, a través de una prueba piloto realizado a un total de 30 trabajadores, para ello se ha utilizado el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo procesados en el software SPSS. En conclusión, de acuerdo a los resultados el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial de Challapalca de la región Tacna, es satisfactorio, lo que implica que es positiva la satisfacción laboral.

(Alvarado, 2015). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huayhuay S.R.L. - 2014*. Tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional del Centro del Perú. El propósito de esta investigación fue conocer si existe relación entre el Cima Organizacional y Satisfacción Laboral según la percepción de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huayhuay S.R.L. Fue de tipo descriptivo- correlaciona; enmarcada en un diseño no experimental, transeccional y de campo. La muestra estuvo constituida por 104 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento de medición dos cuestionarios, el primer cuestionario con 33 ítems, el segundo cuestionario con 24 ítems respectivamente, y fue sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0,997 (excelente confiabilidad) para la variable Clima Organizacional y 0,959 (excelente confiabilidad) para la variable Satisfacción Laboral indicando que el instrumento es altamente confiable. Resultados: La relación entre las dos variables los resultados evidenciaron, que el 68,3% de trabajadores perciben el clima organizacional como negativo y 72,1% de trabajadores perciben la satisfacción laboral como negativo; y la prueba de chi-cuadrado p valué sig. Asintótica bilateral es $< 0,05$); por lo tanto se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho, el cual nos permite afirmar que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral

en los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huayhuay S.R. L.- 2014. Referente al clima organizacional el resultado evidencio que los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Huayhuay SRL -2014, califican el clima organizacional como negativo, en un 68,3% porque en la empresa existen políticas restrictivas sobre el comportamiento del trabajador, ausencia de motivación, salarios bajos, políticas arbitrarias, medidas disciplinarias juzgadas como injustas, malas condiciones físicas de trabajo, tensión, presión, descontento, frustración, incertidumbre, insatisfacción y falta de reconocimiento, liderazgo explotador, agresivo y en busca de objetivos individuales y es poco favorable para empresa. En lo que se refiere a la satisfacción laboral, los trabajadores de la empresa comunal de servicios múltiples Huayhuay S.R.L.-2014, califican como negativo, en un 72,1% debido a la disconformidad con las responsabilidades desempeñadas, salario bajo, mala relación con los jefes o compañeros actitud prepotente de los jefes y desconsideradas celos laborales y envidias, dificultad para adaptarse al ambiente laboral, malas condiciones laborales.

(Casana, 2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy*. Título par optar el título de Psicóloga. Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. Investigación con un diseño descriptivo-correlaciona, la muestra estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa, cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratados. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999). Resultados encontraron que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral. Conclusión: Se encuentra correlación altamente significativa y positiva entre el Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral; y con los factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Relación con la Autoridad, Desarrollo Personal, Relaciones Sociales y Desempeño de tareas de la Satisfacción Laboral.

(Bocanegra, 2015) en su investigación Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los Talleres de Trabajo del Establecimiento Penitenciario Modelo Ancón 2. Distrito de Ancón. Lima – 2015. Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral en los Talleres de trabajo del Establecimiento penitenciario modelo Ancón 2. La metodología empleada correspondió a una investigación cuantitativa, de tipo aplicada, con un enfoque descriptivo correlacional, con un diseño transversal. La población fue delimitada a los internos de dos de los cuatro módulos del Establecimiento Penitenciario Modelo Ancón 2 El tipo de muestreo fue probabilístico no intencional y el tamaño de la muestra fue de 231 internos con una edad entre los 18 y 50 años. Se utilizó una adaptación de los Cuestionarios de Clima Laboral y Satisfacción Laboral de Sonia Palma, siendo encuestas de tipo descriptivo que se concentraron en una sola aplicación en dos fases, en total fueron 77 preguntas (50 para clima laboral y 27 para satisfacción laboral), en formato escala de Likert (1 – 5) y con tres niveles de calificación. Los resultados nos indican que el Clima Laboral se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral, habiéndose estimado un coeficiente de correlación r_{Spearman} de 0.510 De la misma manera se encontró una correlación moderada e inversa para la dimensión Significación de la Tarea, con un coeficiente de correlación r_{Spearman} de 0.776. En cuanto a las otras dimensiones de Satisfacción laboral, como son: Condiciones de trabajo, y Reconocimiento Personal y/o social, se encuentran coeficientes de correlación r_{Spearman} de 0.722 y 0.778 respectivamente, lo cual nos indica una correlación directa. Finalmente, respecto a la dimensión Beneficios Económicos se obtuvo una correlación débil e inversa con la variable Clima laboral, siendo la correlación r_{Spearman} - 0.251.

(Olarte & Condori, 2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-Huancavelica, 2013*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Huancavelica. Objetivo general: determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA- Huancavelica, 2013. El método que se utilizó fue el científico, y como métodos específicos el inductivo - deductivo y el analítico-sintético; el tipo de investigación es básica; el nivel de investigación es el descriptivo-correlacional; el diseño no experimental: transeccional-correlacional; utilizaron como instrumento de medición dos cuestionarios de encuesta para las dos variables de estudio contruidos en base a la escala de Likert, los mismos que tienen su correspondiente

validez y confiabilidad de 75% y 80%. La población está conformada por 50 trabajadores contratados y permanentes pertenecientes a todos los niveles ocupacionales de EMAPA y la muestra los 50 trabajadores. Resultados: El análisis estadístico determina una relación $r=0.87$ y da como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA-Huancavelica, 2013 con un 95% de confianza. a todos los niveles ocupacionales de EMAPA y la muestra los 50 trabajadores. El análisis estadístico determina una relación $r=0.87$ y da como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA-Huancavelica, 2013 con un 95% de confianza.

(Vidaurre & Zavala, 2015). *Satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria. Diresa Lima - Huacho. 2015*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en DEIS, DIRESA LIMA- Huacho 2015. Es una investigación básica de tipo no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 trabajadores y una muestra de 45 trabajadores, 29 varones y 16 mujeres. Materiales y métodos: Emplearon el cuestionario de Escala MBI Inventario de Bournot de Cristina Maslach para la variable estrés laboral, que evalúa tres dimensiones y constituido por 22 ítems con 6 alternativas de respuesta. Para la variable Satisfacción en el trabajo se empleó el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral S20/23 J.L. Meliá y J.M. Peiró, que evalúa cinco dimensiones, constituido por 23 ítems con 3 alternativas de respuesta, adaptado por las tesis. Para el procesamiento de la información se usó el programa SPSS versión 20, programa estadísticos Excel 2010 y estadísticos descriptivos para la prueba de hipótesis. Conclusión: Se encontró que existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria DIRESA LIMA- Huacho 2015. Se encontró la relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral del sexo femenino. Así mismo se encontró la relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral del sexo masculino de la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria DIRESA.

(Sotomayor, 2013). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Universidad Jorge Basadre Grohmann. Objetivo: Determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación no experimental –Transeccional, La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos, los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario de Clima organizacional Rensis Likert y el instrumento S20/23 de los investigadores J.L. Meliá y J.M. Peiró referido al Cuestionario de Satisfacción Laboral cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables y altos de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio de clima organizacional y del nivel medio de satisfacción laboral así como una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

El Clima Organizacional, es un tema de mucha trascendencia durante este milenio y el siglo XX fundamentalmente para las instituciones y empresas que ofrecen bienes y servicios en beneficio de los consumidores, usuarios y clientes de dichas entidades donde el personal a cargo debe sentirse motivado y satisfecho en el ambiente donde labora.

Definición de Clima organizacional según autores

Los primeros inicios de esta definición se dan por los años treinta del siglo XX con los estudios de Hawthorne en la Empresa Western Electric. S.A. con el Elton Mayo cuyos resultados contradicen a los fundamentos teóricos de la teoría de Taylor como la teoría administrativa predominante en la investigación de esos años. Es así que “la escuela de las Relaciones Humanas capitaliza el descubrimiento de la dimensión socio-emocional de la organización, la vincula a la noción de liderazgo, y la yuxtapone a la organización entendida

como estructura (división del trabajo, estructura diferenciada de roles)". Citado de (Fernandez, 2004, pág. 45)

Lewin y Ronald Lippit (1938) son quienes señalan la primera definición sobre esta variable quienes realizan un estudio con escolares de 10 y 11 años en estados Unidos con el propósito era describir cómo afectaban tres estilos de liderazgo en el comportamiento individual y planteaba una tipología polar como la autocrática y la democrática. Citado en (Fernandez, 2004, pág. 45)

Asímismo, "Lewin propone lo que después sería... típico modelo de efectos contextuales desarrollado para explicar un resultado individual (Blalock, 1984)... la explicación del nivel de aprendizajes de los alumnos requiere identificar los efectos de una matriz de propiedades individuales, e indagar los efectos de las propiedades de la organización escolar" Citado de (Fernandez, 2004, pág. 45).

A continuación se extrae históricamente las definiciones específicas de clima organizacional según autores más destacados. Citado de (Orbegoso, 2010):

Figura 1: **Definición histórica sobre Clima Organizacional.**

Autores	Definición
Forehand y Gilmer (1964)	Características que 1. Distinguen una organización de otra. 2. perduran en el tiempo. Y 3. Influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones. La personalidad de la organización.
Findlater y Margulies (1969)	Propiedades organizacionales percibidas que intervienen entre el comportamiento y las características organizacionales.
Campbell et al (1970)	Conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, el comportamiento y los resultados y las contingencias de resultados-resultados.
Schneider y Hall (1970)	Percepciones de los individuos acerca de su organización afectadas por las características de ésta y las personas.
James y Jones (1974)	Representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones.
Schneider (1975)	Percepciones e interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse.
Payne et al (1976)	Consenso en cuanto a la descripción que las personas hacen de la organización.
James et al (1978)	Suma de percepciones de los miembros acerca de la organización
Litwin y Stringer (1978)	Proceso psicológico que interviene entre el comportamiento y las características organizacionales.
Joyce y Slocum (1979)	Los climas son 1 perceptuales; 2 psicológicos; 3 abstractos; 4 descriptivos; 5 no evaluativos, y 6. Sin acciones.
James y Sell (1981)	La representación cognoscitiva de las personas de los entornos próximos... expresada en términos de sentido y significado psicológico para el sujeto... un atributo del individuo que se aprende, es histórico y resistente al cambio,
Schneider y Reichers (1983)	Una inferencia o percepción corpórea evaluado que los investigadores hacen con base en ideas más particulares.
Glick (1985)	(Clima organizacional) un término genérico para una clase amplia de variables organizacionales, más que psicológicas, que describen el contexto para las acciones de los individuos.

Nota: Orbego (2010)

Dimensiones de Clima Organizacional

Se ha realizado una revisión histórica de las propuestas que existen sobre las diferentes dimensiones que proponen los autores.

La Escala de Clima Social en el trabajo (**WES**) de Moos desarrollada, inicialmente en 1974, por Moos e Insel, mide el clima social en el trabajo. “En 2008 es actualizada por Moos, organizándola en tres dimensiones que integran, 9 factores o sub escalas con 90 reactivos, los autores propusieron una estructura factorial que tenía 3 **dimensiones**: Relaciones, Autorrealización y Estabilidad (cambio), asimismo planteó 9 factores como son: implicación, cohesión, apoyo/autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y confort”. Citado en (García-Saisó, Ortega-Adeane, & Reyes-Lagunes, 2014, pág. 1374)

Por otro lado, Rensis Likert (1986), otro investigador que desarrolla su tipología de clima organizacional y “menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva.. Citado en (Ramos, 2012, pág. 9)

Para (Brunet, 1987) especifica que Likert es quien basa sus fundamentos en la teoría de sistemas, señala que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Para el existen 4 dimensiones: Sistema I – Autoritarismo explotador, Sistema II – Autoritarismo paternalista, Sistema III- Consultivo, Sistema IV – Participación en grupo.

Litwin y Stringer (1968) proponen un modelo de clima organizacional tomando como punto de partida la teoría de motivación de McClelland, a fin de dar a entender la forma en que ellos interpretaban el comportamiento de las personas. Citado en (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015, pág. 11); es decir consideraron que el clima organizacional si es adecuadamente motivadora a influir poderosamente en la actuación de los que la integran. Más adelante el mismo autor manifiesta que es un modelo postula la existencia de 9 dimensiones relacionadas con ciertas propiedades de la institución tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad. Citado en (Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015, pág. 12)

Halping y Croft (1963) en su teoría señala dimensiones que refiere a las percepciones que se tienen de las estructuras: Cohesión entre el cuerpo docente, grado de compromiso del cuerpo docente, Moral del grupo, apertura de espíritu, consideración, nivel afectivo de relaciones con la dirección, e importancia de la producción. Se aplican esto conceptos al personal de línea, al staff de apoyo o cuadros intermedios de la organización, pero con menos posibilidad a los directores o a los clientes; de los que se concluye la diferencias que se hace entre gestión, entorno y clima organizacional, que contribuye a situar al primer factor como causa del segundo. Citado en (Olaz, 2010, pág. 283).

A continuación una figura que nos ilustra los autores y dimensiones:

Figura 2: Principales grupos de dimensiones por autores.

Moos e Insel	Likert	Litwin y Stringer	Halpin y Croft
Confort	Métodos de mando	Estructura	Cohesión entre el cuerpo docente
Innovación	Naturaleza de las fuerzas de motivación	Responsabilidad	Grado de compromiso del cuerpo docente
Control	Naturaleza de los procesos de comunicación	Recompensa	Moral del grupo
Tarea	Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción	Riesgo	Apertura de espíritu
Apoyo	Toma de decisiones	Apoyo	Consideración
Claridad	Fijación de los objetivos o de las directrices	Normas	Nivel afectivo de las relaciones con la dirección
Presión	Procesos de control	Conflicto	Importancia de la producción
Autonomía	Objetivos de resultados y de perfeccionamiento		
Cohesión			
Implicación			

Nota: Brunet (2004, p. 44-45)

2.2.2 Teoría del Clima Organizacional

Teoría de Rensis Likert

A partir de 1946 Rensis Likert, psicólogo norteamericano, realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice

era menor. “La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional” Citado por (Rodríguez E. , 2016, pág. 6)

Además Likert, en compañía de Jane Gibson Likert, su esposa, concluyó que el ambiente organizacional de un grupo de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes de los niveles superiores. Dicha conducta es la influencia más importante. La capacidad para ejercer esta influencia disminuye a medida que se desciende en la escala jerárquica, pero en la misma medida, es mayor la influencia del ambiente organizacional.

Los seguidores de Likert propusieron los siguientes **factores** para el estudio del ambiente en las organizaciones:

Flujo de comunicación.

Práctica de toma de decisiones.

Interés por las personas.

Influencia en el departamento.

Excelencia tecnológica.

Motivación.

Para medir el ambiente organizacional, que está determinado fundamentalmente, según Likert, por el **estilo de Liderazgo**, propuso un modelo para estudiar la conducta del líder basado en lo que denominó: “Sistemas de Administración”, que describen los diferentes tipos de líder. El que denominó sistema 1 corresponde al líder que dirige autoritariamente y busca explotar a los subordinados.

El superior que administra mediante el sistema 2 es también autoritario pero paternalista al mismo tiempo; controla a sus subordinados en forma estricta y nunca delega autoridad. Sin embargo, les “da palmaditas en la espalda” y, aparentemente, “hace lo que es mejor para ellos”, Bajo el sistema de administración³, el jefe sigue una conducta de tipo consultivo, pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, pero él se reserva el derecho de tomar la decisión final. El jefe que sigue el estilo 4 usa un estilo

democrático, da algunas instrucciones a los subordinados, pero les permite participar plenamente y la decisión se toma con base en el consenso o por mayoría.

Tipos de variables, Posteriormente Likert afinó su modelo conceptual y reconoció que existen tres variables que afectan la relación entre el liderazgo y el desempeño en las organizaciones complejas. Tales variables son: **Variables causales:** son las variables independientes de las que dependen el desarrollo de los hechos y los resultados obtenidos por la organización. Incluyen sólo aquellas variables controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas. **Variables intervinientes:** Reflejan el clima interno de la organización. Afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones. Y **Variables de resultados finales:** son los resultados que alcanza la organización por sus actividades; son las variables dependientes, tales como productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades.

Según Likert no hay una relación de dependencia directa (causa-efecto) entre una variable causal y una variable de resultado final, sino que deben tomarse en cuenta las variables intervinientes. Tomando como base sus investigaciones, Likert propone una clasificación de sistemas de administración, en la cual define cuatro perfiles organizacionales: Clima autoritario explotador, Clima autoritario paternalista, Clima participativo consultivo y Clima de participación en grupos.

Figura 3. Tipos de clima organizacional basado en el modelo de Likert (1968)

CLIMA AUTORITARIO EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACION EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I.	Compuesto por el sistema II.	Compuesto por el sistema III.	Compuesto por el sistema IV
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y Subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	Las motivación de los empleados se da por su participación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones Verticales.	Prevalcen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo	Comunicación ascendente-descendente y lateral.

Nota: Chiavenato (2011). Citado por (Rodríguez E. , 2016)

Teoría Organizacional según Litwin y Stringer.

A continuación se darán los elementos que son fundamentales, según Litwin y Stringer (1978), para un buen clima laboral y por lo tanto, que influyen en la eficiencia organizacional, las cuales son analizadas en el contexto del Establecimiento Penitenciario de Huaraz.

(Gongalves, 1997) precisa que el "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos, la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

En conclusión un buen clima, se orienta hacia los objetivos y metas de la institución, un inadecuado clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

(Gongalves, 1997) Estudia los factores y estructuras del sistema organizacional que dan lugar al clima organizacional, a continuación se presenta 9 dimensiones, que se pretenden evaluar en esta propuesta: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad (Gongalves, 1997) (parr.11)

(Segredo, 2013) en su investigación: clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, precisa otras dimensiones como son:

Liderazgo. Se exploran las categorías: Dirección (D), Estímulo a la excelencia (EE), Estímulo al trabajo en equipo (ETE), Solución de conflictos (SC).

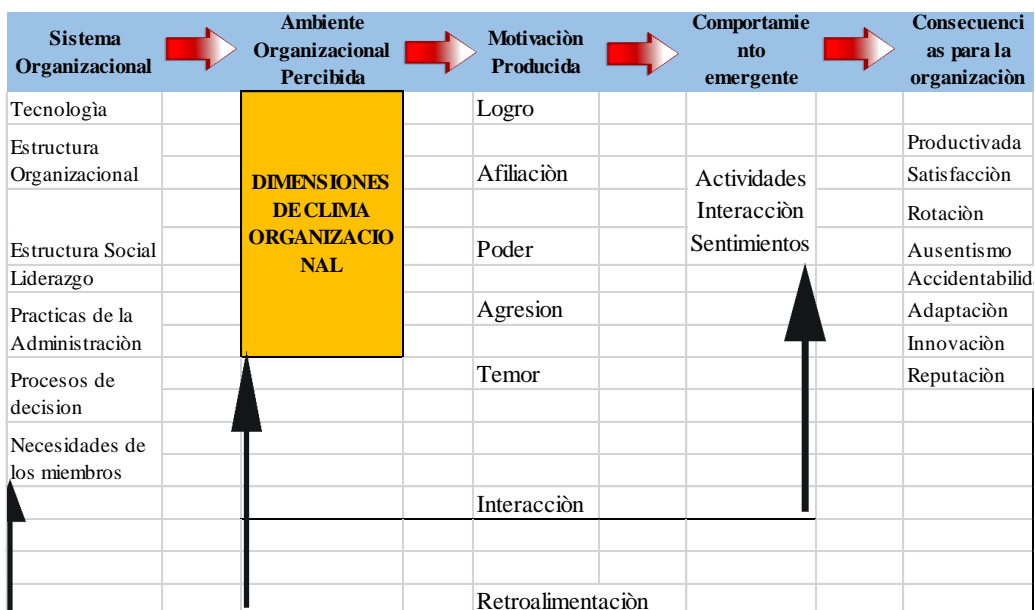
Motivación. Realización personal (RP), **Reconocimiento a la aportación** (RA), Responsabilidad (R), Adecuación a las condiciones de trabajo (ACT)

Reciprocidad. Estudia las categorías: Aplicación del trabajo (AT), Cuidado al patrimonio de la institución (CPI), Retribución (R), Equidad (E).

Participación. Las categorías a evaluar son: Compromiso con la productividad (CP), Compatibilización de intereses (CI), Intercambio de la información (II), Involucrarse en el cambio (IC).

Comunicación. Se explora mediante las categorías: Estímulo al desarrollo organizacional (EDO), Aporte a la cultura organizacional (ACO), Proceso de retroalimentación (PR) y Estilos de comunicación (EC). Citado por (Segredo, 2013) (pp. 390-391)

Figura 4. Modelo teórico de Litwin y Stringer (1968)



Nota: (Gongalves, 1997), párr. 6).

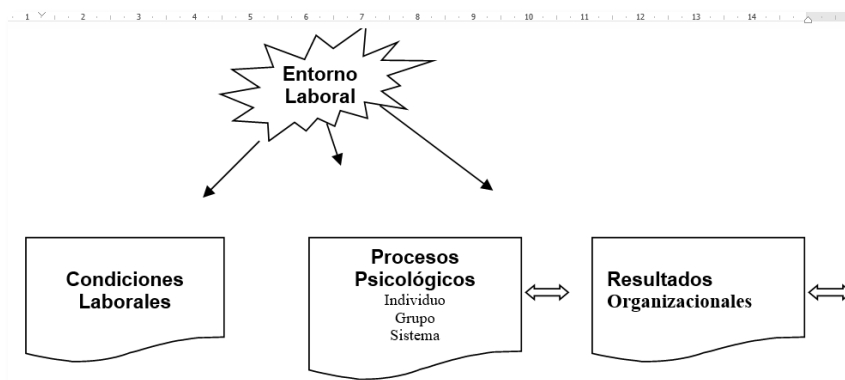
APORTES TEORICOS DE SONIA PALMA SOBRE CLIMA LABORAL (1999-2005)

Esta investigadora peruana de profesión psicóloga y docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos ha realizado diversa investigaciones que han sido publicadas en revistas académicas con temas relacionados al comportamiento humano en las organizaciones, es autora de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y de la Escala de clima laboral (CL-SPC) basada en la teoría de la psicología organizacional; instrumentos de medición que vienen utilizándose en otras investigaciones. Sus publicaciones hasta la fecha han servido de aporte en el análisis de los resultados de esta investigación. Estos instrumentos tienen como fundamento teórico la psicología organizacional que según Spector (2002) es una rama de la psicología que trata los problemas de los seres humanos en su actividad laboral.

Así mismo, este concepto es ampliado por Funham (2001) precisando “el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; son recompensadas y motivadas;... en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente grupos, secciones y equipos” Citado en (Palma, s.f.).

(Palma, s.f.) Plantea un modelo de diagnóstico desde la perspectiva de la Psicología organizacional, considerando tres elementos: condiciones laborales, procesos psicológicos y resultados organizacionales. En la siguiente figura se observa su interrelación de los elementos del clima organizacional:

Figura 5. Elementos del clima organizacional (1999)



Nota: Palma (2004)

El planteamiento de un Diagnóstico Organizacional admite como señala Rodríguez, D. (1999) una propuesta de modelo diagnóstico considerando niveles y aspectos del comportamiento con la finalidad de orientar esfuerzos en la optimización de los resultados organizacionales tanto a nivel de cultura, productividad como en satisfacción laboral. Esto implica un compromiso de precisión y responsabilidad que conlleva: examinar cuidadosamente la realidad organizacional con el objetivo de detectar los factores de interacción relevante, evaluar la importancia de cada uno y plantear soluciones acertadas, tomando en cuenta aspectos macro sociales como:

- La evolución de las organizaciones.
- Contextos jurídicos legales ineficientes.
- Culturas Organizacionales débiles y polarizadas.
- Deterioro en las relaciones humanas.
- Precarización del trabajo
- Inaccesibilidad al mercado laboral

Más adelante la autora Palma (s.f), plantea sus propias dimensiones como producto de la elaboración y validación del instrumento ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC) que ha publicado y viene siendo utilizado por investigadores a nivel de país y Latinoamérica, estas dimensiones son:

- a. Autorrealización, que es la dimensión que permite identificar las oportunidades de progresar en la institución y como las actividades laborales a su cargo permite aprender y desarrollarse.
- b. Involucramiento, en esta dimensión se percibe a través de su comportamiento el compromiso con la organización donde labora.
- c. Supervisión, dimensión donde los superiores más que supervisar se desarrolla el acompañamiento de las labores asignada para cada puesto.
- d. Comunicación, Se percibe el acceso que se tienen de la información necesario para emprender en el trabajo.
- e. Condiciones laborales, es referente a las condiciones materiales y psicológicas, económicas que tiene el colaborador específicas para el cumplimiento de las metas del trabajo. (Palma, 2004), pp. 4-6)

2.2.4 Satisfacción Laboral

Definición de satisfacción laboral según autores

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, en resumen son elementos que conforman el Clima Organizacional, un vínculo que puede convertirse en un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma. Es un tema que desde hace años despertó interés de los académicos en el campo del Comportamiento Organizacional y la administración, al que se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc.

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos, es decir; los niveles de satisfacción estarán condicionados por: la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno socio cultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". (Perez & Rivera, 2015)

Hoppock (1935), realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

Muchinsky (1999), considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo.

Se observa en estas definiciones la tendencia a reducir la satisfacción laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad laboral.

Robbins (1998), la define como 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. Una definición proporcionada por Stephen Robbins (1999) se refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. (Perez & Rivera, 2015)

De todos los enfoques sobre el concepto de satisfacción laboral, el que ha demostrado mayor utilidad es el que usa como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gongalves, 1997)

Locke (1976) 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.

Flores (1992) 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) 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) 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. (Rodríguez & Sanabria, 2012, pág. 11)

Factores determinantes para la Satisfacción Laboral (Robbins, 1998)

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, y Condiciones favorables de trabajo. Citado por (Rodríguez & Sanabria, 2012)

A continuación se amplía información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral. De acuerdo a los investigadores arriba mencionados

1. *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 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.

2. *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.

3. *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.

4. *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.

5. *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. Compañeros 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).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En este sentido, Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, tal como señala (Perez & Rivera, 2015) clasificándolas a su vez en dos categorías:

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral
Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

2. Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos: Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.

Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.

Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Hackman y Oldham (1975) utilizaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron con cinco dimensiones centrales, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas. Citado en (Sotomayor, 2013)

1. Variedad de habilidades: el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
2. Identidad de la tarea: el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
3. Significación de la tarea: el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
4. Autonomía: el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
5. Retroalimentación del puesto: el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Por otro lado, (Meliá & Peiró, 1998) recogen en su instrumento factores separados: la satisfacción con la supervisión y la satisfacción con la participación, además de la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones y la satisfacción intrínseca. Se obtienen cuatro factores, relacionados: *realización personal* en el empleo, *las condiciones de trabajo*, *las relaciones interpersonales* y *los aspectos económicos*.

Korman (1978) incluye dentro de las variables ambientales o del entorno el contenido del puesto, un tipo de liderazgo participativo, la retribución y las oportunidades promoción y sus interrelaciones, el nivel profesional y en los grupos de trabajo, la aceptación por los miembros y el reconocimiento.

Peiró y Prieto (1996), distinguen entre las características del contenido del puesto y las características del ambiente, así como de los aspectos personales del individuo como determinantes de la satisfacción laboral. Ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar de los factores a tener en cuenta en la determinación la satisfacción laboral, en este trabajo se utilizarán los referentes al contenido y entorno laboral más habitualmente citados, que incluyen principalmente los aspectos nombrados por Locke (1976), Peiró y Prieto (1996) o Meliá et al. (1990), los cuales recogen las cuestiones relacionadas con la ejecución de la tarea directamente (características intrínsecas, muy cercano al modelo de Hackman y Oldham, 1976, 1980) y las cuestiones materiales y sociales relacionadas con el entorno en el que se desarrolla la tarea (características extrínsecas):

Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial en términos absolutos y la distribución de la misma en términos de equidad.

Satisfacción con el ambiente de trabajo referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de la competencia de los mismos, la comunicación o el apoyo y la amistad, el grado de comunicación organizacional.

Satisfacción con la estabilidad en el empleo.

Satisfacción con las condiciones de trabajo, referentes al ambiente físico y al espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc.

Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, etc., el estilo de dirección y liderazgo predominante en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades

de control, autonomía y participación del trabajador en la toma de decisiones en la organización sobre los procedimientos y las tareas .

Satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos en los que se apoya la promoción.

Satisfacción con la información, la comunicación y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión.

Satisfacción con los valores y estrategias de la empresa en general con el modo de gestionar el cambio , el respeto y la mejora de la sociedad, el medio ambiente, etc. , y con la pertenencia a una organización cooperativa.

Después de proponer diferentes instrumentos de medición de satisfacción referido a diferentes ambientes laboral, considerada para la medición de la variable en este estudio de investigación como es el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/26 propuesta por (Meliá & Peiró, 1998), quienes consideran las mismas dimensiones.

2.2.5 Teorías sobre satisfacción

Teoría de la aproximación Bifactorial Herzberg

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”. (Alfaro, Leyton, Meza, & Saenz, 2012)

Los **factores motivacionales o intrínsecos** tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”.

Por otro lado los **factores higiénicos o extrínsecos** están asociado a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones

interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1999)

Lo interesante es que para motivar al individuo, “se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores extrínsecos” (Atalaya, 1999)

Pirámide de Necesidades de Maslow Abraham Maslow

Este autor identificó las siguientes necesidades:

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.

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.

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.

Las necesidades de estima: son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

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. (Sotomayor, 2013)

Teoría del establecimiento de metas (Edwin Locke).

La Teoría del establecimiento de metas destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones (capacidad, conocimiento de la tarea, atractivo de las recompensas, disponibilidad de recursos), un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas. Para

que las metas puedan obrar como incentivadores de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr). Citado por (Sotomayor, 2013)

Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta. Pero no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación.

Este autor, fue uno de los primeros investigadores que en 1976 clasifico de acuerdo a las características y dimensiones de la satisfacción: satisfacción en l trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios y la satisfacción con las condiciones de trabajo. (Sotomayor, 2013, pág. 43)

2.2. 5 Establecimiento Penal

Los establecimientos penales forman parte de estructura orgánica del Instituto nacional Penitenciario, tal como señala su página central “El Instituto Nacional Penitenciario es un Organismo Público Ejecutor del Sector Justicia, rector del Sistema Penitenciario Nacional, con personería Jurídica de derecho público y con autonomía económica, técnica, financiera y administrativa. Forma pliego presupuestario y se rige por el Código de Ejecución Penal y su Reglamento”, cuyas funciones principales es Dirigir y administrar el Sistema Nacional Penitenciario, realizar investigaciones sobre criminalidad y elaborar políticas de prevención del delito; brindar asistencia post penitenciaria, dictar normas técnicas y administrativas sobre el planeamiento y construcción de infraestructura penitenciaria.

El Trabajo social Penitenciario en el Perú señala (Rivero, 2017)se basa en el Código de Ejecución Penal y su Reglamento y se desarrolla en la política penitenciaria donde realiza acciones de atención individual grupal y de participación familiar, con el propósito de lograr la reinserción, rehabilitación y reeducación del interno a la sociedad, si bien existen estudios realizados sobre realidad penitenciaria y sobre el tratamiento penitenciario realizados en

nuestro país, no hay estudios nacionales realizados que aborden la función del Trabajador Social Penitenciario el INPE

2.2.6 Servicio social penitenciario

Se ha desarrollado la búsqueda bibliográfica y virtual de la participación de la profesión en este sector público, es así que el trabajo social penitenciario es una disciplina de las ciencias sociales, enmarcada en la política penitenciaria, que se basa en el respeto de los derechos humanos y dignidad de la persona que ha quebrantado el ordenamiento legal;

(Rivero, 2017)) en su investigación: El Trabajo Social penitenciario en los establecimientos penales del INPE, Lima - primer trimestre 2017, señalaba que Trabajador Social, tiene como objetivo prevenir reincidencias en el ámbito delictivo, por lo que el trabajador social realiza una labor más integral a favor del interno”, es decir “el quehacer profesional está orientado al logro de un cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas que promueve la resocialización del interno y la prevención del delito, mediante una metodología de intervención profesional individual, grupal y familiar” (p.23).

El tratamiento social en los Establecimientos Penitenciarios cobra su vital importancia al tener en cuenta que una persona privada de su libertad va a producir un impacto psico social en la persona y su entorno familiar; que trae como consecuencia la modificación de la dinámica familiar; constituyendo este el campo de intervención de las trabajadoras sociales del Instituto Nacional Penitenciario; quienes dirigen su accionar en la restitución, mantenimiento y fortalecimiento del vínculo familiar para el logro de la resocialización del interno y la prevención del delito.

Curvelo y Ledesma 2007 sistematizaron las funciones del servicio social penitenciario, de acuerdo de acuerdo a la realidad española que a continuación se detalla. Citada por (Martínez , 2014)

- a) Asistencia y apoyo a todas aquellas personas que ingresen en el centro.
- b) Atención a las demandas y carencias sociales que presenten tanto los internos como los liberados condicionales y sus respectivas familias.

- c) Coordinación con los Servicios Sociales correspondientes, con el fin de facilitar determinadas prestaciones sociales a todos los internos que lo necesiten, a los liberados condicionales y a los familiares de ambos.
- d) Tramitación de documentación pública a los internos que carezcan de ella.
- e) Obtención de recursos necesarios para todos aquellos reclusos que lo necesiten (tratamientos específicos en el exterior, o cumplimiento de su libertad condicional en centros de acogida).
- f) Elaboración de planes individuales de intervención para los liberados condicionales.
- g) Seguimiento de los liberados condicionales.
- h) Informar a los responsables penitenciarios y cuando así se requiera, a las respectivas autoridades judiciales sobre la situación social de los internos, liberados condicionales y familiares.
- i) Otras funciones necesarias para una correcta asistencia e integración social de los internos, los liberados y sus respectivas familias, además de controlar la ejecución de las sentencias judiciales

El perfil del Trabajador Social entonces debe estar “relacionado con las condiciones materiales y espirituales, respondiendo a las necesidades de la atención recurriendo a la instrumentación, para atender las necesidades de la población y de la institución” (Rivero, 2017, pág. 23)

Por último el autor señala que el Trabajador Social en el Instituto Penitenciario tiene como propósito cumplir con las funciones que le encomienda el sector y normas establecidas en el código de ejecución penal y su reglamento:

- a) Elabora un estudio diagnóstico del interno así como el plan de tratamiento que se aplicara de la población penal asignada.
- b) El profesional de trabajo social integrara la junta de clasificación, ubicando al interno de acuerdo a criterios sociales establecidos.
- c) El profesional realizar visitas domiciliarias a fin de conocer la situación familiar del interno, así como las redes sociales de soporte.
- d) El profesional debe reforzar el mantenimiento del vínculo, su restitución y su reforzamiento, realizando un estudio individual grupal y familiar.
- e) Diseña, organiza y ejecuta programas de atención social a favor del interno y la familia con la finalidad de mejorar las relaciones familiares.

- f) Participa en los programas de intervención multidisciplinarios de salud como los de PCT, PROCETSS.
- g) Realiza labor educativa de carácter promocional, preventivo y normativa a favor de los internos. (Rivero, 2017, pág. 24)
- h) Emite informes, sobre el grado de readaptación del interno, así como informes estadísticos narrativos mensuales, dando a conocer la problemática presentada así como los logros obtenidos.

2.3 Bases filosóficas

Corresponde a este nivel de investigación fundamentarse en la filosofía científica del conocimiento proceso que involucra el proceso de investigación social. Así como las teorías y modelos administrativos de gestión de los recursos humanos o del talento humano.

2.4 Definición de términos básicos

El clima organizacional

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

Autorrealización en el trabajo

Se refiere a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades del medio laboral a favorecer el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. (Palma, 2004, pág. 4)

Involucramiento Laboral

Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización. Identificación con los valores organizacionales y el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. (Palma, 2004)

Supervisión en el trabajo

Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario. Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario (Palma, 2004, pág. 5)

Comunicación institucional

Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. (Palma, 2004, pág. 5)

Condiciones Laborales

Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas. Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004)

Talento Humano

El talento humano como personas inteligentes o aptas para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, tiene la capacidad de resolver problemas dado que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello, apta en el sentido que puede operar competentemente en una actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación. (Real Academia Española de la Lengua, RAE),

Satisfacción Laboral

La actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Indica que es la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir.” (Robbins, 1993, p. 186)

Satisfacción con la relación con sus superiores

Es la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa, por lo que hemos denominado a este primer factor. (Meliá & Peiró, 1998, pág. 7)

Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Es el grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación. (Meliá & Peiró, 1998, pág. 7)

Satisfacción con la participación en las decisiones

Se refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea. (Meliá & Peiró, 1998, pág. 7)

Satisfacción con su trabajo

Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por si mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar (Meliá & Peiró, 1998, pág. 7)

Satisfacción con su reconocimiento

Robbins, señala, que consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho. (Meliá & Peiró, 1998)

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Existe relación significativa entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Existe relación significativa entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Existe relación significativa entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ITEMS
<p>V1 CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Es la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora. La realidad psicosocial se convierte en el factor de influencia y funciona como variable moderadora entre estructuras, procesos de la organización y comportamientos individuales.</p> <p>(Guillén y otros, 2000)</p>	Autorrealización en el trabajo	Desarrollo personal	1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46 (10 ítems)	Escala de Clima Laboral Autora: (Palma, Manual de la Escala de Clima Laboral CL-SPC, 2004)
		Desarrollo profesional		
	Involucramiento institucional	Valores organizacionales	2,7,12,22,27,32,37, 42 y 47 (10 ítems)	
		Compromiso organizacional		
	Supervisión en el trabajo	Apreciaciones de funcionalidad de superiores	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48 (10 ítems)	
		Apreciaciones de significación de superiores		
	Comunicación institucional	Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información a nivel interno	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19 (10 ítems)	
Fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información a nivel externo				
Condiciones en el trabajo	Reconocimiento de provisión de recursos materiales y humanos.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50 (10 ítems)		
<p>V2 SATISFACCION LABORAL</p> <p>“La actitud general que adopta la persona ante su trabajo. Indica que es la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la que piensan que deberían recibir.”</p> <p>(Robbins, 1993, p. 186)</p>	Satisfacción en la relación con sus superiores	Proximidad y frecuencia	1,2,3,4,5 (5 ítems)	Cuestionario de Satisfacción Laboral m S20/23 Autor: Meliá, J. & (Meliá & Peiró, 1998) Adaptación: (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007),
		Supervisión del Trabajo		
		Relaciones personales		
		Modo de juzgar el trabajo realizado		
		Apoyo recibido		
	Satisfacción de las condiciones físicas en el trabajo	Ventilación	6, 7, 8, 9 y 10 (5 ítems)	
		Iluminación		
		Entorno físico, espacio		
		Limpieza, higiene		
	Satisfacción en la participación en la toma de decisiones.	Temperatura del local	11, 12, 13, 14, 15 y 16 (6 ítems)	
		Grado de cumplimiento de convenio o leyes laborales		
Formas de negociación				
		Participación en la unidad		

		Participación en equipo de trabajo		
		Trato que recibe		
		Decisiones autónomas en el trabajo		
	Satisfacción con el trabajo.	Oportunidades en el trabajo por destacar	17, 18, 19, 20 (4 ítems)	
		Oportunidades en el trabajo por desempeño realizado		
		Satisfacción del trabajo por sí mismo		
		Objetivos, metas y resultados que debe alcanzar		
	Satisfacción con el reconocimiento.	Oportunidades de promoción	21, 22, y 23 (3 ítems)	
		Oportunidades de formación		
		Salario que recibe		

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de **tipo básica**, por que busca el conocimiento por medio de la recolección de datos, existentes, tomados a través del instrumento. “se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas”. (Ander Egg, 2011, pág. 42)

La investigación es de **nivel descriptivo-correlacional**, porque se estudia dos variables, una vez planeados todos los datos y recogida la información; se determina la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Investigación Tutelar Lima Norte Callao, 2016.

Los estudios correlacionales tienen la finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en un particular (...) asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o selección”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 82)

En cuanto al área de investigación, se encuentra enmarcada en la de Gobierno de Personas, en la línea de Administración de Personal, ya que determinará la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el clima

En este estudio es de **diseño no experimental**, porque su característica es realizar el estudio sin manipular deliberadamente las variables, no varía en forma intencional las variables independientes, lo que se hace es observar tal y como se da un fenómeno en su contexto natural para después analizarlos.

El diseño es no experimental, porque según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) “son estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, y en los que solo de observan los fenómeno en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Por último, es de **corte transversal** el cual se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017. “Corte transversal, porque se centra en recopilar datos en un momento dado”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 151)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población y muestra estuvo conformada por los servidores públicos que ascienden a 85 servidores, de los cuales se comprende a jerárquicos, profesionales tratamiento, administración y técnicos de seguridad del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.

3.2.2 Muestra

Por las características de la investigación se consideró aplicar los instrumentos de recolección de datos a la totalidad de la población de estudio. El tamaño de la muestra fue de 85 servidores públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz. El tipo de muestreo es no probabilístico “también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población”. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 326)

Población	Cantidad	Porcentaje
Profesionales	13	15,3
Administrativos	14	16,5
Seguridad	58	68,2
TOTAL	85	100.0

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Para la obtención de resultados en esta investigación utilizó las técnicas siguientes:

Observación

Mediante el uso de los sentidos como la vista y el oído se identificó su situación personal, educativa y laboral de los servidores públicos. Así como las características y propiedades del problema de la investigación: satisfacción laboral relacionada a la variable asociada Clima organizacional en el Establecimiento Penitenciario Huaraz.

Encuesta

Se aplicó la técnica de la encuesta a los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, considerando un instrumento de recolección de datos para cada variable.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para medir la variable: Clima Organizacional en la presente investigación fue de la investigadora peruana Sonia Palma Carrillo.

Ficha técnica del instrumento

Nombre	: Escala de Clima Organizacional
Autor y año	: (Palma, 2004)
Objetivo	: Evalúa la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan la tarea”desempeño
Administración	: Individual
Tiempo	: 15 minutos
Sujetos de aplicación:	trabajadores con dependencia laboral (Adultos de 25 años a 60 años entre ellos profesionales, técnicos y auxiliares).
Descripción	: La escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Ps. Palma, como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología Universidad

Ricardo Palma El instrumento inicial de la autora fue de 66 ítems que luego por un proceso de validación y aplicando el análisis factorial, concluyo en 50 ítems, distribuidas en 5 dimensiones: Autorrealización en el trabajo, Involucramiento institucional, Supervisión en el trabajo, Comunicación institucional y condiciones en el trabajo, con escala de Likert que va desde siempre (5) hasta nunca (1), que a continuación detallamos:

Codificación:

1 Nunca	2 Poco	3 Regular	4 Mucho	5 Siempre
------------	-----------	--------------	------------	--------------

Los 50 ítems están organizados según la autora en base a los siguientes criterios.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Autorrealización en el trabajo	Desarrollo Personal	1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46 (10 ítems)
	Desarrollo Profesional	
Involucramiento Institucional	Valores organizacionales	2,7,12,22,27,32, 37,42 y 47 (10 ítems)
	Compromisos organizacionales	
Supervisión en el trabajo	Apreciación de funcionalidad de supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48 (10 ítems)
	Apreciación de significación de supervisión	
Comunicación Institucional	Fluidez, claridad, etc. , a nivel interno	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19 (10 ítems)
	Fluidez, claridad, etc. , a nivel externo	
Condiciones Laborales en el trabajo	Reconocimiento de provisión de recursos humanos	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50 (10 ítems)
	Reconocimiento de provisión de recursos materiales	

Calificación

: La calificación en el sistema computarización para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral es de acuerdo a las normas técnicas establecidas por la autora. Se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las

categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.

Propiedades Métricas:

Validez:

La consistencia interna del conjunto global de la escala original en relación a la validez fue estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems cuyo instrumento original obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

Confiabilidad:

En la etapa de ajuste final del instrumento original inventario DO-SPC se analizaron con el Programa del SPSS y con un nivel de significación de ,05; el análisis con el método Alfa de Cronbach y método de Split Half de Guttman la autora obtuvo correlaciones de .97 y .90 respectivamente; por lo que se afirma que el instrumento es válido y confiable. La tesista aplicó una prueba piloto al 20% de una población parecida obteniendo 0,971 considerada una alta confiabilidad.

Variable	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Organizacional	0,971	50

Para medir la variable Satisfacción Laboral, se utilizó el instrumento de (Meliá & Peiró, 1998) adaptado por (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007)

Ficha técnica del instrumento

Nombre	: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23
Autor y año	: (Meliá & Peiró, 1998)
Adaptación	: (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007)
Objetivo	: Evalúa los niveles de satisfacciones que tiene el trabajador con respecto a sus superiores, condiciones físicas participación en las decisiones que toma en su áreas, al reconocimientos entre otros.
Administración	: Individual.
Tiempo	: 5 minutos.
Sujetos de aplicación	: Adultos de 25 años a 60 años entre ellos profesionales, técnicos y auxiliares.
Descripción	: El instrumento tiene 23 ítems, distribuidas en 5 dimensiones: Relación con sus superiores, Condiciones físicas e el trabajo, Satisfacción con la participación en las decisiones, insatisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento con escala de rangos que va desde Muy satisfecho =7, hasta Muy insatisfecho = 1, que a continuación detallamos:

1 Muy insatisfecho	2 Bastante Insatisfecho	3 Algo Insatisfecho	4 Indiferente
5 Algo satisfecho	6 Bastante satisfecho	7 Muy satisfecho	

Codificación: Los 23 ítems están organizados según la autora en base a los siguientes criterios.

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción de la relación con sus compañeros	Proximidad y frecuencia	1, 2, 3, 4, 5 (05 ítems)
	Supervisión del Trabajo	
	Relaciones personales	
	Modo de juzgar el trabajo realizado	
	Apoyo recibido	
	Ventilación	

Satisfacción de la condiciones físicas en el trabajo	Iluminación	6, 7, 8, 9, 10 (5 ítems)
	Entorno físico, espacio	
	Limpieza, higiene	
	Temperatura del local	
Satisfacción en la participación de la toma de decisiones	Grado de cumplimiento de convenio o leyes laborales	11, 12, 13, 14, 15, 16 (6 ítems)
	Formas de negociación	
	Participación en la unidad	
	Participación en equipo de trabajo	
	Trato que recibe	
Satisfacciones con su trabajo	Decisiones autónomas en el trabajo	17, 18, 19, 20 (4 ítems)
	Oportunidades en el trabajo por destacar	
	Oportunidades en el trabajo por desempeño realizado	
	Satisfacción del trabajo por sí mismo	
Satisfacción con el reconocimiento	Objetivos, metas y resultados que debe alcanzar	21, 2, 23 (3 ítems)
	Oportunidades de promoción	
	Oportunidades de formación	
	Salario que recibe	

Propiedades Métricas:

Validez:

La consistencia interna del instrumento de la versión S20/23 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 3'56 veces más corta que el cuestionario original y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0'92) y unos niveles de validez muy apreciables

Confiabilidad:

la fiabilidad del instrumento original (consistencia interna) de la escala total y de los factores, muestra un alpha de 0'92 y los factores oscilan entre 0'76 y 0'89. A pesar de tener 59 ítems menos que el S4/82, el S20/23 presenta un coeficiente alpha solo 0'03 menor. Si se considera el escaso número de ítems que participan en cada factor estas fiabilidades pueden considerarse

excelentes. En escala de satisfacción estudiada por Chiang et al. Muestra un coeficiente alpha alto de 0,925. Éste coincide con los resultados de Meliá et al.(1990) y Meliá et al. (1986), en su escala de satisfacción laboral S21/26 y en su escala de satisfacción laboral S4/82. La tesista aplicó una prueba piloto al 20% de una población parecida obteniendo 0,957 considerada una alta confiabilidad.

Variable	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	0,957	23

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de datos se usó de las técnicas de tabulación estadística así como los paquetes informáticos del SPSS versión 20 y Excel 2010 se elaboró la base de variables y base de datos, considerando los pasos siguientes: recolección de la información, ordenamiento de datos, tabulación, elaboración de tablas de frecuencias y proporciones, interpretación y análisis y representación gráfica.

Para el análisis de los datos se utilizó los estadísticos descriptivos de acuerdo al propósito que conlleva el presente trabajo de investigación.

Por último para la prueba de hipótesis se aplicó el siguiente procedimiento: Formulación de hipótesis para contrastar, prueba de normalidad. Elección de la prueba estadística, que fue la correlación de Rho de Spearman , se estableció el nivel de significancia, regla de decisión, interpretación del p-valor y conclusiones respectivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Características de la población de estudio

Edad y sexo de la población de estudio

Se tiene en la información siguiente se tiene una edad promedio de 33,06 años que uniformiza los datos de la población de estudio, 30 años de edad corresponde a la mediana que señala que es aquella que separa en partes iguales la información procesada y es además 30 años la edad modal que se repite en toda la información. Se observa una edad mínima de 24 años y una edad máxima de 53 años.

Tabla 1: Estadísticos de la edad de la población de estudio

N	Válidos	85
	Perdidos	0
Media		33,06
Mediana		30,00
Moda		30
Mínimo		24
Máximo		53

Nota: *Elaboración propia*

En la tabla siguiente, se observa que el 50,6% de servidores públicos se encuentran en las edades de 20 a 30 años de edad y el 69,4% son de sexo masculino, es decir están en la etapa de vida joven donde se da su mayor productividad y por las características de la institución la mayoría son varones.

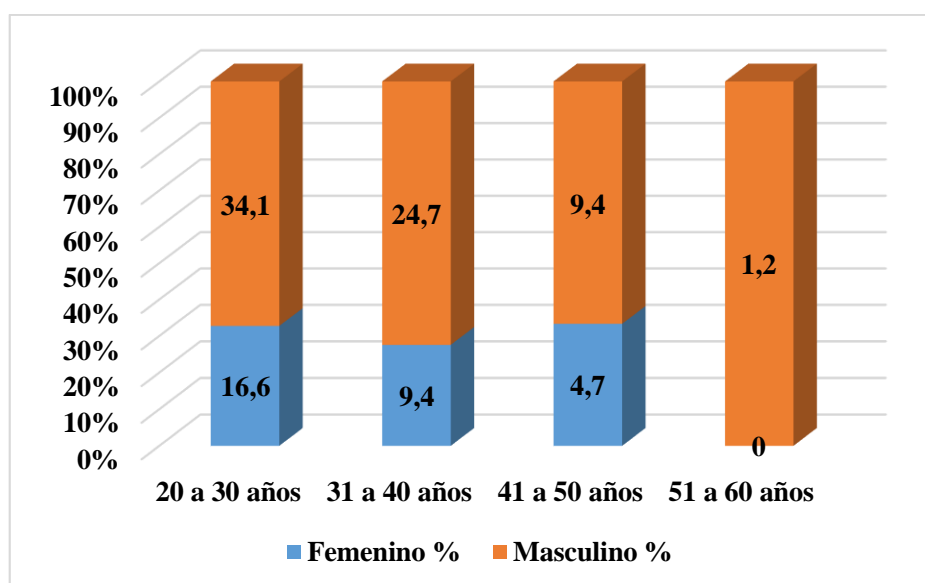
Además se tienen un dato importante que el 34,1 % de servidores públicos están en las edades de 20 a 30 años de edad y son de sexo masculino; y se concluye que mientras las edades son más avanzadas se observa una disminución de servidores públicos.

Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de la edad y sexo de la población de estudio.

Edades Agrupadas	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
20 a 30 años	14	16,6	29	34,1	43	50,6
31 a 40 años	8	9,4	21	24,7	29	34,1
41 a 50 años	4	4,7	8	9,4	12	14,1
51 a 60 años	0	0	1	1,2	1	1,2
Total	26	30,6	59	69,4	85	100

Nota: *Elaboración propia*

Figura 6: Distribución de porcentajes de la edad y sexo de la población de estudio.



Nota: *Elaboración propia.*

Grado de Instrucción y cargo que ocupan los servidores públicos.

Del total de la población estudiada, 67 servidores públicos que representan el 78,8% tienen el grado de instrucción Superior y 21,2 % tienen nivel secundario. Asimismo existen 3 categorías ocupacionales en dicho Centro penitenciario de las cuales el 68,2% son de

seguridad, el 16,5% son servidores públicos que se encuentran en el área administrativa y 15,3% son profesionales que conforman los equipos multidisciplinares de la institución.

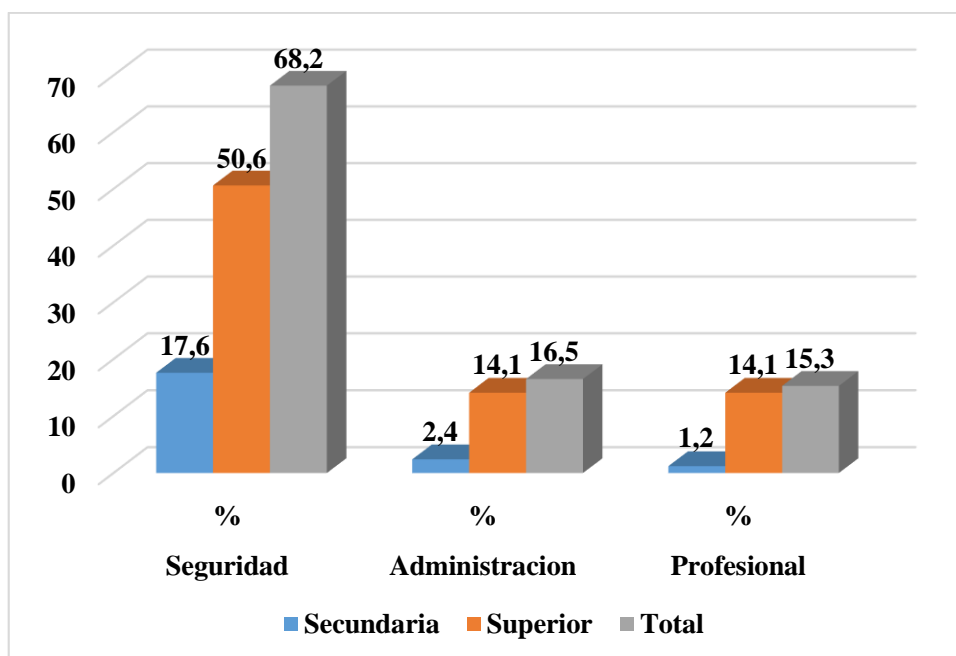
Cabe indicar que 43 servidores públicos que representan el 50,6% ocupan el cargo de seguridad y tienen un nivel de instrucción superior.

Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes del grado de instrucción y ocupación de la población en estudio

Grado de Instrucción	Seguridad		Administración		Profesional		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Secundaria	15	17,6	2	2,4	1	1,2	18	21,2
Superior	43	50,6	12	14,1	12	14,1	67	78,8
Total	4	68,2	14	16,5	13	15,3	85	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 7: Distribución de porcentajes del grado de instrucción y ocupación de la población en estudio.



Nota: Elaboración propia

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

La variable Clima organizacional se ha estudiado en base a cinco dimensiones, donde los mayores porcentajes se encuentran en los niveles medios de esta variable, por lo que se interpretará en detalle los resultados siguientes:

En cuanto a la dimensión *autorrealización en el trabajo*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 54,1 %, con nivel bajo un 25,9% y por ultimo con un nivel alto el 20% del total de la población.

En relación a la dimensión *Involucramiento Institucional*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 58,8 %, con nivel bajo un 23,5% y por ultimo con un nivel alto el 17,6 % del total de la población.

Asímismo en la dimensión *Supervisión en el Trabajo*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 61,2 %, con nivel alto un 24,7% y por ultimo con un nivel bajo el 14,1 % del total de la población.

Además en la dimensión *Comunicación Institucional*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 55,3 %, con nivel bajo un 32,9% y por ultimo con un nivel alto el 11,8 % del total de la población.

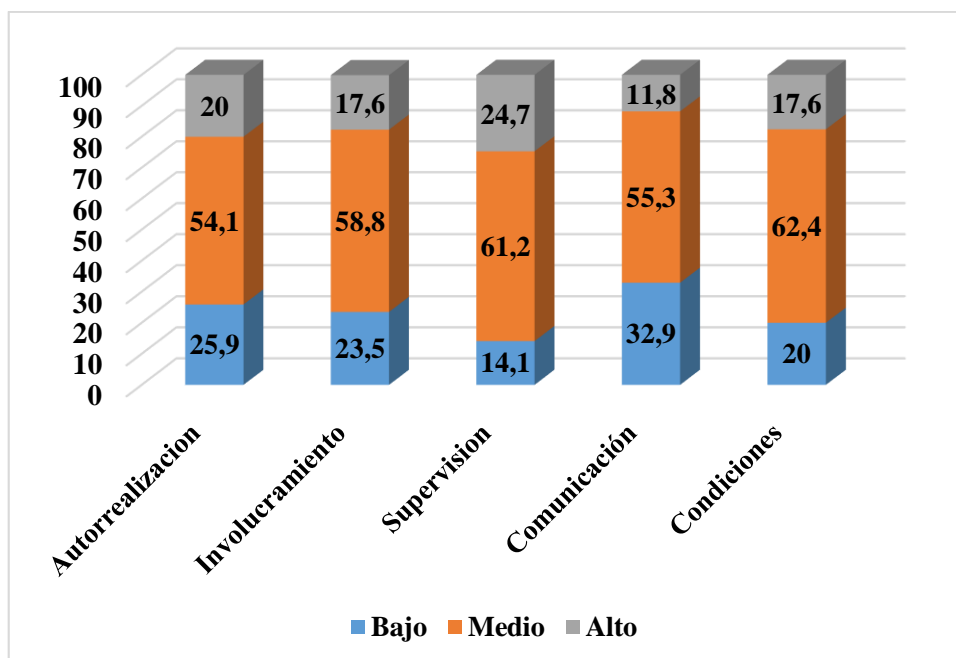
Por último, en la dimensión *Condiciones Laborales*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 62,4 %, con nivel bajo un 20% y por ultimo con un nivel alto el 17,6 % del total de la población.

Tabla 4: Distribución de Frecuencias y Porcentajes de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional de la población en estudio.

Niveles	Autorrealización en el trabajo		Involucramiento Institucional		Supervisión en el Trabajo		Comunicación Institucional		Condiciones Laborales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	22	25,9	20	23,5	12	14,1	28	32,9	17	20
Medio	46	54,1	50	58,8	52	61,2	47	55,3	53	62,4
Alto	17	20	15	17,6	21	24,7	10	11,8	15	17,6
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 8: Distribución de porcentajes de las dimensiones de la Variable Clima Organizacional de la población en estudio.



Nota: Elaboración propia.

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

La variable Satisfacción Laboral se ha estudiado en base a cinco dimensiones, donde los mayores porcentajes se encuentran en los niveles medios de esta variable, por lo que se interpretará en detalle los resultados siguientes:

En cuanto a la dimensión *Satisfacción en relación con sus compañeros*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 55,3 %, con nivel bajo y alto se tiene un 22,4%.

En relación a la dimensión *Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo*, los porcentajes son similares, es decir no existe mucha diferencia es así que se encuentran en un nivel medio con un 36,5 %, con nivel bajo un 35,3% y por ultimo con un nivel alto el 28,2 % del total de la población.

Así mismo en la dimensión *Satisfacción con la participación en las decisiones*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 50,6 %, con nivel alto un 27,1% y por ultimo con un nivel bajo el 22,4 % del total de la población.

Además en la dimensión *Satisfacción con su trabajo*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 56,5 %, con nivel bajo un 22,4% y por ultimo con un nivel alto el 21,2 % del total de la población.

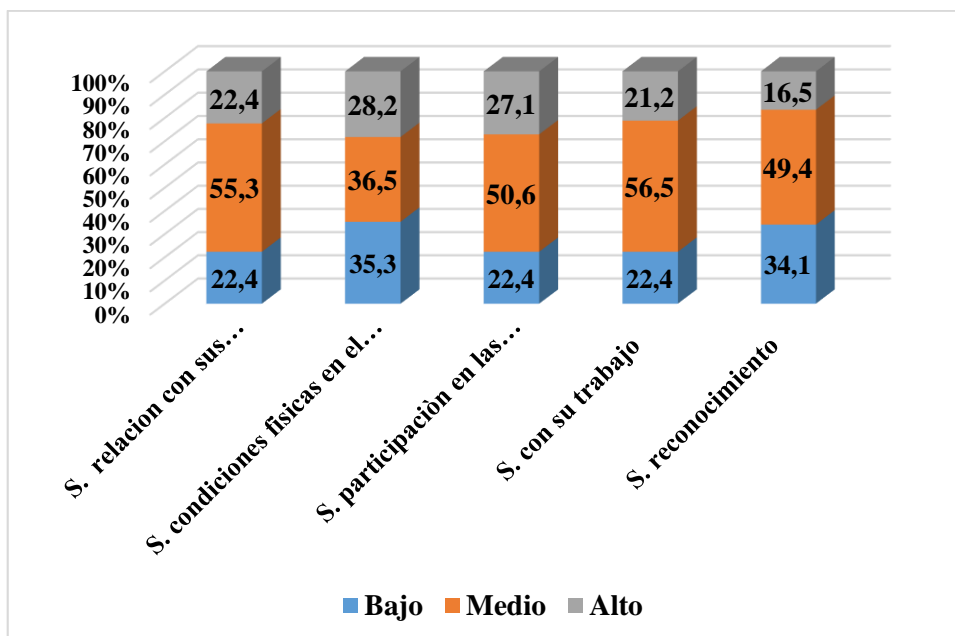
Por último, en la dimensión *Satisfacción con el reconocimiento*, los mayores porcentajes se encuentran en el nivel medio con un 49,4 %, con nivel bajo un 34,1% y por último con un nivel alto el 16,5 % del total de la población.

Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la Variable Satisfacción laboral de la población en estudio.

Niveles	Satisfacción en la relación con sus compañeros		Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo		Satisfacción con la participación en las decisiones		Satisfacción con su trabajo		Satisfacción con el reconocimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	22,4	30	35,3	19	22,4	19	22,4	29	34,1
Medio	47	55,3	31	36,5	43	50,6	48	56,5	42	49,4
Alto	19	22,4	24	28,2	23	27,1	18	21,2	14	16,5
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

Nota: Elaboración propia.

Figura 9: Distribución de porcentajes de las dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral de la población en estudio.



Nota: Elaboración propia.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Formulación de hipótesis para contrastar.

Ho = No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Ha = Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0,05$, se acepta hipótesis nula (Ho)

Si $p < 0,05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha)

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 6: **Correlación de Rho de Spearman de las variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral.**

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Nota: Elaboración propia

Lectura del p-valor

Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,531 = 53,10\%$, Con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Toma de la decisión.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Interpretación del p-valor.

En los 85 datos observados en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017., se encontró que existe una positiva moderada correlación ($r = 0,531$) entre los valores de las variables Clima Organizacional y satisfacción laboral.

Conclusión

Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Formulación de hipótesis para contrastar.

H_0 = No existe relación significativa entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

H_a = Existe relación significativa entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (H_a)

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 7: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Autorrealización en el Trabajo y satisfacción Laboral de la población en estudio.

		Autorrealización en el Trabajo	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	1,000	,545**
	Autorrealización en el Trabajo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85	

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

Nota: Elaboración propia

Lectura del p-valor

Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,545 = 54,50\%$, Con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Toma de la decisión.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Interpretación del p-valor.

En los 85 datos observados en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017., se encontró que existe una positiva moderada correlación ($r = 0,545$) entre los valores de las variables la autorrealización en el trabajo y satisfacción laboral.

Conclusión

Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Formulación de hipótesis para contrastar.

Ho = No existe relación significativa entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Ha = Existe relación significativa entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula (Ho)

Si $p < 0.05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha)

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 8: Correlación de rho de Spearman de la dimensión Involucramiento Institucional y Satisfacción Laboral de la población en estudio.

			Involucramiento Institucional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento Institucional	Coeficiente de correlación		,496**
		Sig. (bilateral)		,000
	Satisfacción Laboral	N	85	85
		Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota: Elaboración propia.

Lectura del p-valor

Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,496 = 49,60\%$, Con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Toma de la decisión.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Interpretación del p-valor.

En los 85 datos observados en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017., se encontró que existe una positiva moderada correlación ($r = 0,496$) entre los valores de las variables involucramiento institucional y satisfacción laboral.

Conclusión

Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Formulación de hipótesis para contrastar.

Ho = No existe relación significativa entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Ha = Existe relación significativa entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula (Ho)

Si $p < 0.05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha)

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Supervisión en el Trabajo y satisfacción laboral de la población en estudio.

		Supervisión en el trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Supervisión en el trabajo		
	Coefficiente de correlación	1,000	,604**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	85	85
	Satisfacción Laboral		
	Coefficiente de correlación	,604**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	85	85	

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

Nota: Elaboración propia.

Lectura del p-valor

Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,604 = 60,40\%$, Con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Toma de la decisión.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Interpretación del p-valor.

En los 85 datos observados en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017., se encontró que existe una positiva moderada correlación ($r = 0,604$) entre los valores de las variables supervisión en el trabajo y satisfacción laboral.

Conclusión

Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

Formulación de hipótesis para contrastar.

H_0 = No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

H_a = Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (H_a)

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 10: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral de la población en estudio.

		Comunicación Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman Comunicación Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,553**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	85	85
Organizacional Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,553**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	85	85

Nota: Elaboración propia.

Lectura del p-valor

Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,553 = 55,30\%$, Con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Toma de la decisión.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Interpretación del p-valor.

En los 85 datos observados en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017., se encontró que existe una positiva moderada correlación ($r = 0,553$) entre los valores de las variables la comunicación organizacional y satisfacción laboral.

Conclusión

Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 5

Formulación de hipótesis para contrastar.

Ho = No existe relación significativa entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Ha = Existe relación significativa entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula (Ho)

Si $p < 0.05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha)

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables cualitativas, obteniéndose los siguientes resultados.

Tabla 11: Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Condiciones en el trabajo y Satisfacción Laboral de la población en estudio.

			Condiciones en el Trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones en el trabajo Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
		Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

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

Nota: Elaboración propia.

Lectura del p-valor

Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,517 = 51,70\%$, Con una probabilidad de error del $0,000\%$, menor que $0,05$, existe una correlación positiva moderada (Hernández y Cols., 2014, p.305) y significativa entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Toma de la decisión.

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

Interpretación del p-valor.

En los 85 datos observados en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017., se encontró que existe una positiva moderada correlación ($r = 0,517$) entre los valores de las variables las condiciones en el trabajo y satisfacción laboral.

Conclusión

Existen razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula por lo que podemos inferir que es positiva moderada y significativa la relación entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El clima organizacional es un tema de mucho interés en los ambientes laborales fundamental en las instituciones públicas que forman parte de los servicios sociales del país, considerando que como sean las características del ambiente laboral fríos o cálidos se relacionará con los niveles de satisfacción del personal que las conforman, esto significa que si este ambiente es de tranquilidad, armonía y estabilidad, los servidores públicos se sentirán mucho mejor para realizar sus labores cotidiana que les permita el cumplimiento de metas institucionales en base a su alto rendimiento, sucederá lo contrario en ambiente hostil e inestable ; en tal sentido es de interés de la investigadora obtener los resultados de su asociación en una entidad penitenciaria donde el personal está encargado de la seguridad y rehabilitación de los internos que se encuentran al margen de la ley. Entonces luego de procesar la información se ha obtenido sobre el Clima Organizacional que los mayores porcentajes se encuentran en un nivel medio o moderado en las dimensiones supervisión en el trabajo (61,2%) y condiciones laborales (62,4%), asimismo en satisfacción laboral se ha encontrado similares respuestas se halló pues los mayores porcentajes se encuentra en un nivel medio o moderado en las dimensiones: satisfacción en la relación con sus compañeros (55,3%) y satisfacción con su trabajo (56,5%). Asimismo, en relación a la hipótesis general, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,531 = 53,10\%$). Estos resultados son diferentes a los niveles de clima organizacional hallados por (Chaiña, 2016) investigación realizada con el personal del Centro Penitenciario de Challapalca donde el clima organizacional es poco favorable (bajo) con una tendencia a favorable y bastante favorable por el mismo hecho de que existe intercambio de conocimientos, se fomenta el trabajo en equipo, se sienten comprometido con su trabajo, y se

solucionan los conflictos laborales de manera inmediata promovido por la máxima autoridad del Establecimiento Penitenciario de Régimen Especial de Challapalca, por ser un penal de máxima seguridad de esta parte de nuestro país. Por otro lado, Bocanegra (2015) coincidente a la presente investigación quien obtuvo los hallazgos siguientes: Clima Laboral se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral, habiéndose estimado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,510 del personal del Establecimiento Penitenciario Modelo Ancón 2 (párr. xv)

Por último, (Sotomayor, 2013) en su investigación con servidores públicos en el gobierno regional de Moquegua tuvo los hallazgos diferentes a nuestra investigación: Existe una alta relación significativamente alta y positiva entre el Clima Organizacional respecto a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 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. (p.5)

En respuesta al objetivo específico 1, se halló una relación positiva moderada y significativa entre autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz, 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,545 = 54,50\%$), significa que en según la percepción de los servidores públicos, se encuentra en termino moderado su crecimiento y desarrollo personal de los sujetos de estudio en base a su proyecto de vida. (Córdova & Tejada, 2015) en su investigación obtuvo que los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo de Bogotá de acuerdo a la restructuración realizada en esa entidad no ha tenido una política de bienestar con objetivos claros y accesibles para todos los Servidores públicos de acuerdo al nuevo modelo implementado, donde el 69% no la conoce y el 85% no ha podido acceder a ella.

En respuesta a los objetivos específicos de la asociación: Clima Organizacional y satisfacción laboral, se encontró una la relación positiva moderada y significativa entre sus dimensiones: autorrealización en el trabajo, involucramiento institucional, supervisión en el trabajo, comunicación institucional y condiciones en el trabajo, con más bajo puntaje en el involucramiento institucional; estos resultados son diferentes al de (Sotomayor, 2013) en su investigación con servidores públicos en el Gobierno Regional de Moquegua tuvo hallazgos diferentes a nuestra investigación con un puntaje mayor considerado como punto crítico en

la dimensión condiciones en el trabajo. Además, la variable satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017, son muy diferentes a los resultados de los investigadores (Beltrán & Palomino, 2014) quienes hallaron una relación moderada solo en el factor condiciones laborales (109.6) y los otros elementos están por debajo de la media, es decir tienen nivel bajo; estos factores vienen afectando no solo la gestión de clima laboral propio de la organización sino también generando impacto negativo en la satisfacción en el trabajo de los docentes de las instituciones educativas estudiadas del entorno.

Finalmente se puede explicar el aporte teórico realizado por la investigación en cuanto a analizar la importancia del clima organizacional en un grupo humano fundamentalmente que brinda servicios penitenciarios a personas privadas de su libertad a partir de la propuesta de la psicología organizacional y del aporte de Sonia Palma en la construcción de un instrumento que realmente permite llegar a conocer a profundidad dicha variable y el modelo teórico sistémico de Likert, que es útil para analizar las partes del todo, comparar los diferentes sistemas y obtener una determinada tipo de ambiente laboral que predomina y de esta manera confirmar nuestros conocimientos y aportar con la teoría base. Por el otro lado, la teoría de la Jerarquización de necesidades de Maslow en satisfacción laboral que orienta a comprender su cuerpo doctrinario en una institución penitencia y orden de exigencias de acuerdo a sus fines institucionales y sociales, sobre estos temas tan importante de nuestra carrera y de las personas a quienes pretende mejorar su calidad de vida..

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La *edad promedio* de 33,06 años que uniformiza los datos de los servidores públicos, 30 años de edad corresponde a la mediana que señala que es aquella que separa en partes iguales la información procesada y es además 30 años la edad modal que se repite en toda la información. Se observa una edad mínima de 24 años y una edad máxima de 53 años. De 43 servidores públicos que representan el 50,6% ocupan el cargo de seguridad y tienen un nivel de instrucción superior. Por último, 34,1 % de servidores públicos están en las edades de 20 a 30 años de edad y son de sexo masculino.

En cuanto a los resultados de la variable *Clima Organizacional* tenemos que los mayores porcentajes se encuentran en un nivel medio o moderado en las dimensiones supervisión en el trabajo (61,2%) y condiciones laborales (62,4%). Sin embargo hay que precisar que existen niveles bajos de clima organizacional con mayores porcentajes (32,9%) en la dimensión comunicación institucional.

En cuanto a la variable *Satisfacción laboral*, se observa que los mayores porcentajes se encuentra en un nivel medio o moderado en las dimensiones: satisfacción en la relación con sus compañeros (55,3%) y satisfacción con su trabajo (56,5%). Cabe indicar que existen niveles bajos de Satisfacción laboral con mayores porcentajes de 34,1% en la dimensión satisfacción en el reconocimiento y con 35,3% en la satisfacción de las condiciones físicas en el trabajo.

En relación a la hipótesis general, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos

del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,531 = 53,10\%$)

En relación a la hipótesis específica 1, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,545 = 54,50\%$)

En relación a la hipótesis específica 2, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre involucramiento institucional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,496 = 49,60\%$)

En relación a la hipótesis específica 3, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,604 = 60,40\%$)

En relación a la hipótesis específica 4, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre comunicación institucional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,553 = 55,30\%$)

En relación a la hipótesis específica 5, se determinó la relación positiva moderada y significativa entre condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz 2017 (Valor de $p = 0.000$, Rho de Spearman = $0,517 = 51,70\%$)

6.2 Recomendaciones

Generar actividades para elevar los factores de responsabilidad e identidad institucional para el cumplimiento de metas y la misión institucional, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.

Ejecutar programas permanentes de motivación, recompensa que incremente la satisfacción en el trabajo, fundamentalmente en el reconocimiento por la labor cumplida y en las condiciones físicas que le facilita la institución e influya en los niveles moderados de satisfacción en su relación con sus compañeros y en trabajo propiamente dicho.

Fortalecer y proponer programas y estrategias continuas y sostenibles con los integrantes del equipo de trabajo, con el propósito de fortalecer los lazos de amistad en el marco de los valores de respeto, solidaridad, etc. otros.

Generar actividades para elevar el factor de involucramiento institucional logrando el cumplimiento de metas y la misión institucional, a fin de motivar sentimientos de compromiso en la organización asumidos por todos y todas.

Gestionar a través de las autoridades superiores la ejecución de condiciones de trabajo a fin satisfacer las necesidades de los servidores públicos.

REFERENCIAS

5.1 Fuentes documentales

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades Surco, Lima: Pontificia Universidad Católica del Peru.*
- Alvarado, D. (2015). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa comunal de servicios multiples Huayhuay S.R.L. - 2014.* Huancayo: Univeridad Nacional del Centro. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/905/TTS_18.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar : nociones básicas para la investigación social.* Buenos Aires. Argentina: Brujas. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología, III(5)*, 46-56.
- Beltran, E. A., & Palomino , M. R. (2014). *Propuesta para mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a partir de la Gestión del Clima Laboral.* Lima: Universidad del Pacifico. Obtenido de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beltrán, E., & Palomino, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral.* Lima: Universidad del Pacifico.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

- Córdova, A., & Tejada, M. (2015). *Nalisis del clima laboral de los servidores públicos en el sector central de la Defensoría del Pueblo*. Bogotá D.C. Colombia: Universidad Nacional Abierta a Distancia.
- Chaiña, S. (2016). *Satisfacción laboral del personal del establecimiento Penitenciario de Régimen Cerrado Especial- ERPCE Challapalca Región Tacan, período 2016*. Juliaca: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez.
- Chiang, M., & Ojeda, F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. Obtenido de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en en un establecimiento de salud estatal: Tipo I. *Theoria*, 16(2), 61-76. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Fernandez, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2(2), 43-68. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55120205.pdf>
- Fuentes, S. (2012). *satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar .
- García-Saisó, A., Ortega-Adeane, P., & Reyes-Lagunes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en Mexico. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(1), 1370-1384. Obtenido de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2014/articulos_a/AIP_Facultad_de_Psicologia_UNAM_41_1370_1384_Adaptacion_y_validacion_psicometrica_de_la_escalade_clima_social_y_organizacional.pdf
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*, 573-575. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>
- Gongalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Obtenido de Geocities.org: <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

- Martínez, J. (2014). *Las funciones del/la trabajador/a como miembro del equipo técnico: Régimen cerrado, especialmente, departamentos especiales*. Jaen España : Universidad de Jaen.
- Martinez, R. (2014). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el desempeño de los Trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo*. Trujillo, Trujillo, La Libertad: Universidad Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/709/1/MART%C3%8DNEZ_RICARDO_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_TRABAJADORES.pdf
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionariode satisfacción laboral S20/23*. Universidad de Valencia. Obtenido de https://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Olarte, V., & Condori, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA-Huancavelica, 2013*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Olaz, À. (2010). Propuesta de un modelo de medición multivariable del clima laboral en organizaciones complejas. Un enfoque metodológico. *Lan Harremanak*, 23, 279-298. Obtenido de http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/viewFile/4671/4459
- Orbegoso, A. (2010). Problemas teóricos del clima organizacional: Un estado de la cuestión. *Revista Psicológica*, 12, 347-362. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a14.pdf
- Peña, M., Díaz, G., & Carrillo, A. (2015). Relación del Clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas RIAF*, 8(1), 37-50. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2006). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium/Ciencias Gerenciales*, 3(9), 33-51.
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Cundinamarca, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

- Rivero, M. (2017). *El trabajosocial penitenciario en los establecimientos penales del INPE, Lima- primer trimestre 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rodriguez, C., & Sanabria, A. (2012). *La relación entre satisfacción laboral y la intención de irse de la organización: un estudio de los arrendatarios de salones del grupo vial en la ciudad de Bogotá y en el municipio de Chia*. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10741/RodriguezNinoCamiloAndres2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, E. (2016). El Clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Salinas-Oviedo, C., Laguna-Calderon, J., & Mendoza-Martinez, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública*, 36(1), 1-10.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de a sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Torres, D. (2015). *Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vidaurre, M., & Zavala, J. (2015). *Satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria. DIRESA LIMA-Huacho.2015*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

5.2 Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). Mexico: McGraw Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE CV.

5.3 Fuentes electrónicas

Palma, S. (2004). *Manual de la Escala de Clima Laboral CL-SPC*. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Palma, S. (s.f.). *Diagnostico del Clima Organizacional en trabajadores indepedientes de Lima Metropolitana*. Lima. Obtenido de Academia.edu.

ANEXOS

01 Instrumento de recolección de información

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Palma, S. (2005)

A continuación encontrará enunciados sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de los enunciados tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡SUERTE!

RESPUESTAS	NUMERACION
Ninguno o Nunca	1
Poco	2
Regular o Algo	3
Mucho	4
Todo o Siempre	5

Edad: _____ Sexo: M () F () Grado de instrucción: _____

Tiempo de permanencia: _____ Cargo u ocupación: _____

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Unidad	1	2	3	4	5
2	Se siente comprometido con el éxito en la Unidad	1	2	3	4	5
3	El jefe superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	1	2	3	4	5
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	1	2	3	4	5
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	1	2	3	4	5
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	1	2	3	4	5
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	1	2	3	4	5
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	1	2	3	4	5
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	1	2	3	4	5
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	1	2	3	4	5
16	Se valora los altos niveles de desempeño	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	1	2	3	4	5
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1	2	3	4	5
19	Existen suficientes canales de comunicación.	1	2	3	4	5

20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	1	2	3	4	5
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	1	2	3	4	5
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	1	2	3	4	5
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	1	2	3	4	5
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	1	2	3	4	5
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	1	2	3	4	5
27	El cumplimiento de las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	1	2	3	4	5
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	1	2	3	4	5
29	En la Unidad, se afrontan y superan los obstáculos.	1	2	3	4	5
30	Existe buena administración de los recursos	1	2	3	4	5
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	1	2	3	4	5
32	El cumplimiento de las actividades laborales es una tarea estimulante.	1	2	3	4	5
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	1	2	3	4	5
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	1	2	3	4	5
36	La empresa promueve el desarrollo del personal	1	2	3	4	5
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	1	2	3	4	5
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	1	2	3	4	5
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen.	1	2	3	4	5
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	1	2	3	4	5
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	1	2	3	4	5
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	1	2	3	4	5
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	1	2	3	4	5
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo	1	2	3	4	5
46	Se reconocen los logros en el trabajo	1	2	3	4	5
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
48	Existe un trato justo en la institución	1	2	3	4	5
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	1	2	3	4	5
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN S20/23

Autor: Meliá, J. & Peiró, J. (1989), adaptación de Chiang y otros (2007)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con estas alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo:

RESPUESTAS	NUMERACION
Muy Insatisfecho.	1
Bastante Insatisfecho.	2
Algo Insatisfecho.	3
Indiferente.	4
Algo Satisfecho	5
Bastante Satisfecho	6
Muy Satisfecho	7

Nº	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
2	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las relaciones personales con sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
5	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
6	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	1	2	3	4	5	6	7
13	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.	1	2	3	4	5	6	7
15	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.	1	2	3	4	5	6	7
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
21	Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
22	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución	1	2	3	4	5	6	7
23	El salario que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7

02 Matriz de Consistencia

Título: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO HUARAZ, 2017.

Autor: Lic. Rosa Marisol Vásquez Bazalar

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Existe relación entre la autorrealización en el trabajo y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p> <p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral de los servidores del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p style="text-align: center;">CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Realización Personal</p> <p>Involucramiento Institucional</p> <p>Supervisión en el trabajo</p> <p>Comunicación organizacional</p> <p>Condiciones en el trabajo</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población: 85 servidores públicos de Penal Huaraz.</p> <p>Muestra: El tamaño de la muestra será del total de los servidores públicos del Establecimiento Penitenciario de Huaraz.</p> <p>Técnicas: Observación Revisión Documental Encuesta</p>

<p>¿Existe relación entre el involucramiento institucional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre el involucramiento institucional y la satisfacción laboral de los servidores del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>		<p>Instrumentos: Escala de Clima Laboral Autora: Palma, S. (2004)</p>
<p>¿Existe relación entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores del Públicos Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la supervisión en el trabajo y la satisfacción laboral de los servidores del Establecimiento Penal Huaraz, 2017.</p>	<p>Variable 2</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Satisfacción en la relación con sus superiores</p>	<p>Cuestionario de Satisfacción Laboral m S20/23. Autor: Meliá, J. & Peiró, J. (1989) Adaptación: Chiang, M.; Salazar, C. & Núñez, A.(2007)</p>
<p>¿Existe relación entre la comunicación institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Públicos Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación institucional y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Públicos Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los servidores del Establecimiento Penal Huaraz, 2017.</p>	<p>Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.</p> <p>Satisfacción con la participación en las decisiones</p> <p>Satisfacción con su trabajo</p>	
<p>¿Existe relación entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Públicos Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones ambientales y la satisfacción laboral de los Servidores Públicos del Públicos Establecimiento Penitenciario Huaraz, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre las condiciones en el trabajo y la satisfacción laboral de los servidores del Establecimiento Penal Huaraz, 2017.</p>	<p>Satisfacción con el reconocimiento</p>	

03 Base de datos

BASE-DE-DATOS-PROFESORA-MARITZA-MODIFICADO (1).sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Codig	Numérico	4	0	Código	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
2	Edad	Numérico	4	0	Edad	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
3	Sexo	Numérico	4	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguna	3	Derecha	Nominal	Entrada
4	Gradoinstri	Numérico	4	0	Grado de Instru...	{1, Analfabe...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Tiemper	Numérico	4	0	Tiempo de per...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
6	Cargo	Numérico	4	0	Cargo que ocup...	{1, Segurida...	Ninguna	7	Derecha	Nominal	Entrada
7	X1	Numérico	4	0	Existen oportun...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	X2	Numérico	4	0	Se siente comp...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	X3	Numérico	4	0	El jefe superior ...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	X4	Numérico	4	0	Se cuenta con ...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	X5	Numérico	4	0	Los compañeros ...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	X6	Numérico	4	0	El jefe se intere...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13	X7	Numérico	4	0	Cada trabajador...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	X8	Numérico	4	0	En la organizac...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15	X9	Numérico	4	0	En mi oficina. I...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	X10	Numérico	4	0	Los objetivos d...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	X11	Numérico	4	0	Se participa en ...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	X12	Numérico	4	0	Cada empleado...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	X13	Numérico	4	0	La evaluación q...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	X14	Numérico	4	0	En los grupos d...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21	X15	Numérico	4	0	Los trabajador...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
22	X16	Numérico	4	0	Se valora los al...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
23	X17	Numérico	4	0	Los trabajador...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	X18	Numérico	4	0	Se recibe la pre...	{1, Ninguno ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

BASE-DE-DATOS-PROFESORA-MARITZA-MODIFICADO (1)_1.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
85	supervicion1	Numérico	4	0	supervicion (agr...	{1, Bajo} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
86	comunicacion	Numérico	4	0	comunicacion (...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
87	comunicaci...	Numérico	4	0	comunicacion (...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
88	condiciones	Numérico	4	0	condiciones	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
89	condiciones1	Numérico	4	0	condiciones (ag...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
90	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccionsup...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
91	satisfaccion1	Numérico	4	0	satisfaccionsup...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
92	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccioncon...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
93	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccioncon...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
94	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccionpart...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
95	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccionpart...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
96	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccionpart...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
97	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfacciontrab...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
98	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfacciontrab...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
99	satisfaccion...	Numérico	4	0	satisfaccionrec...	{1, Baja} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
100	CLIMAORG	Numérico	4	0	CLIMAORG	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
101	CLIMAORG1	Numérico	4	0	CLIMAORG (ag...	{1, Bajo} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
102	SATISFAC...	Numérico	4	0	SATISFAC...	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
103	SATISFAC...	Numérico	4	0	SATISFAC...	{1, Bajo} ...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
104	Edadre	Numérico	4	0	Edades agrupa...	{1, 20 a 30 ...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
105	tiemporeco	Numérico	4	0	Tiempo de Serv...	{1, Menor d...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

*BASE-DE-DATOS-PROFESORA-MARITZA-MODIFICADO (1)_1.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 105 de 105 variables

Cod g	Edad	Sexo	Grado instr	Tiempo	Cargo	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34
1	28	1	4	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
2	39	1	4	5	1	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3
3	35	2	4	15	1	1	1	1	5	1	1	4	1	2	2	2	4	1	2	2	1	4	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	4	1	2	1	1	5	2
4	28	2	4	4	1	3	3	4	4	2	3	4	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2
5	26	2	4	2	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	27	2	4	3	1	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	26	2	4	3	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
8	35	1	4	5	1	2	5	2	2	3	2	3	4	4	4	4	5	2	4	3	2	5	3	4	4	2	4	5	3	4	2	4	4	3	2	2	3	5	3
9	30	2	3	2	1	2	1	1	3	3	3	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	4	2
10	30	1	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	3	2	5	4	5	4	3	4	3	4	2	2	1	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2
11	38	2	4	11	1	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	1	5	5	4	
12	31	2	4	4	1	2	4	2	3	4	2	5	3	3	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1
13	30	2	4	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
14	25	2	4	3	1	5	5	3	3	1	5	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
15	25	2	3	3	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	30	2	4	6	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4
17	30	1	4	3	1	2	5	1	3	3	1	5	2	3	3	1	5	5	3	3	2	3	3	3	1	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
18	24	1	4	3	1	3	5	1	3	3	1	5	2	3	3	1	5	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3
19	31	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	2	3	2
20	29	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	2	1	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	1	5	5	3	2	4	2	3
21	39	1	4	6	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
22	27	2	4	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Process list 22:43 15/01/2018

*BASE-DE-DATOS-PROFESORA-MARITZA-MODIFICADO (1)_1.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 105 de 105 variables

Cod g	Edad	Sexo	Grado instr	Tiempo	Cargo	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	X31	X32	X33	X34		
67	28	2	3	3	1	5	4	3	3	3	1	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	5	1	4	3	2	3	3	3	3	3		
68	27	2	3	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
69	28	1	4	5	1	3	4	5	3	2	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
70	26	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
71	28	2	4	3	1	3	5	4	5	3	3	4	4	2	3	2	5	4	5	5	3	4	2	2	4	1	3	5	3	4	5	5	3	4	3	2	3	4	3		
72	30	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
73	30	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2		
74	29	2	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
75	32	2	4	9	1	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3		
76	30	2	4	5	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3		
77	25	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
78	31	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2		
79	30	1	4	2	2	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	1	4	2	3	3	
80	44	2	4	26	2	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	4	2	1	1	3	4	2	
81	50	2	4	30	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	
82	53	2	4	20	2	1	4	4	2	3	1	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	3	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	
83	46	1	4	6	3	1	2	2	1	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	3		
84	42	2	4	14	3	1	1	2	1	3	2	4	3	3	2	4	4	3	1	4	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1		
85	30	1	4	9	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	4	3	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	
86																																									
87																																									
88																																									

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Process list 22:43 15/01/2018

04 Fiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/26

La escala de satisfacción completa muestra un coeficiente alpha alto de 0,925. Éste coincide con los resultados de Meliá et al. (1990) y Meliá et al. (1986), en su escala de satisfacción laboral S21/26 y en su escala de satisfacción laboral S4/82, respectivamente (p.70)

Factor	Ítems	Fiabilidad del factor
1. Satisfacción con la relación con sus superiores	La proximidad y frecuencia con que es supervisado. La supervisión que ejercen sobre usted. Las relaciones personales con sus superiores La forma en que sus supervisores juzgan su tarea. El apoyo que recibe de sus superiores.	Alfa de Cronbach 0,876
2. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	La ventilación de su lugar de trabajo. La iluminación de su lugar de trabajo El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. La temperatura de su local de trabajo.	Alfa de Cronbach 0,866
3. Satisfacción con la participación en las decisiones	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Alfa de Cronbach 0,878
4. Satisfacción con su trabajo	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Alfa de Cronbach 0,815
5. Satisfacción con el reconocimiento	Las oportunidades de promoción que tiene. Las oportunidades de formación que le ofrece la institución. El salario que usted recibe	Alfa de Cronbach 0,737

Fuente: Chiang Vega, M. ; Salazar, C. & Núñez, A.(2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento De Salud Estatal: Hospital Tipo 1, Theoria, 16, 2), 61-76. Universidad del Bío Bío Chillán, Chile

Para nuestro estudio se consideró el 20% de la población parecida y se obtuvo los resultados siguientes

Variables	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Organizacional	0,971	50
Satisfacción laboral	0,957	23

Dra. Charito Emperatriz Becerra Vera
ASESOR

Dra. Elvia Mercedes Agurto Távara]
PRESIDENTE

M(a) Haydee del Rosario Ramos Pacheco
SECRETARIO

M(a) Margot Albina Castillo Alva]
VOCAL