

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS**



**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS**  
**SERVIDORES PUBLICOS DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO**  
**REGIONAL DE AYACUCHO, 2019**

**Presentado por:**

**BACH. ADM. ESPINOZA PARADO ROGER ADRIAN**

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi esposa Nancy y mis hijos. Con todo mi cariño y mi amor este trabajo va dedicado para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme la oportunidad de culminar con éxito este reto.

A mi esposa e hijos, a quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación profesional.

## PRESENTACIÓN

Estimados miembros del Jurado Dictaminador:

En función al cumplimiento a las disposiciones comprendidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, pongo en presentación a vuestra consideración la tesis titulada: **“Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019”** cuyo fin es de obtener el **Título profesional de Licenciada en Administración.**

Deseando que la presente tesis sea de su complacencia y sirva de origen de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, marzo del 2019

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xv
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Justificación.....	5
1.3.1 Justificación teórica.....	5
1.3.2 Justificación práctica .....	5
1.4 Objetivos de la Investigación .....	7
1.4.1 Objetivo General: .....	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	9
2.2 Bases Teóricas.....	16
2.3 Glosario de Términos .....	33
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>36</b>
3.1 Hipótesis General .....	36
3.2 Hipótesis Específicas.....	36
3.3 Identificación de Variables.....	36
3.4 Operacionalización de variables.....	37

3.5 Matriz de Consistencia .....	38
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA .....	39
4.1 Tipo de la Investigación .....	39
4.2 Nivel de investigación.....	39
4.3 Diseño de la investigación.....	40
4.4 Unidad de análisis .....	41
4.5 Población de estudio.....	41
4.6 Tamaño de muestra .....	41
4.7 Selección de muestra.....	41
4.8 Técnicas de recolección de datos. ....	42
4.9 Análisis e interpretación de la información.....	43
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	44
5.1 Análisis e Interpretación de Resultados .....	44
5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS .....	66
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	84
CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES .....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	88

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1.....	44
Tabla 2.....	45
Tabla 3.....	46
Tabla 4.....	47
Tabla 5.....	48
Tabla 6.....	49
Tabla 7.....	50
Tabla 8.....	51
Tabla 9.....	52
Tabla 10.....	53
Tabla 11.....	54
Tabla 12.....	55
Tabla 13.....	56
Tabla 14.....	57
Tabla 15.....	58
Tabla 16.....	59
Tabla 17.....	60
Tabla 18.....	61
Tabla 19.....	62

Tabla 20.....	63
Tabla 21.....	64
Tabla 22.....	65
Tabla 23.....	68
Tabla 24.....	69
Tabla 25.....	69
Tabla 26.....	72
Tabla 27.....	73
Tabla 28.....	73
Tabla 29.....	76
Tabla 30.....	77
Tabla 31.....	77
Tabla 32.....	80
Tabla 33.....	81
Tabla 34.....	81



**INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.....	44
Gráfico 2.....	45
Gráfico 3.....	46
Gráfico 4.....	47
Gráfico 5.....	48
Gráfico 6.....	49
Gráfico 7.....	50
Gráfico 8.....	51
Gráfico 9.....	52
Gráfico 10.....	53
Gráfico 11.....	54
Gráfico 12.....	55
Gráfico 13.....	56
Gráfico 14.....	57
Gráfico 15.....	58
Gráfico 16.....	59
Gráfico 17.....	60
Gráfico 18.....	61
Gráfico 19.....	62
Gráfico 20.....	63

Gráfico 21.....	64
Gráfico 22.....	65
Gráfico 23.....	67
Gráfico 24.....	71
Gráfico 25.....	75
Gráfico 26.....	79
Gráfico 27.....	83

## RESUMEN

La presente tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO, 2019” tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación fue formada por 179 trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, la muestra fue generada de manera probabilística obteniendo un resultado de 120 personas.

Para recoger la información de datos respecto a las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, se optó por utilizar la técnica de la encuesta y se usó como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios los cuales estuvieron compuestos por 5 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados estuvo efectuado a través del uso de tabulación y codificación de la información, después de que la información fue ordenada y tabulada se siguió a continuar un proceso de análisis y/o tratamiento a través de métodos estadísticos.

La exposición de resultados fue por medio de gráficos y tablas, consecutivamente para discrepar la hipótesis se utilizó la técnica estadística de nombre Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el Clima organizacional se

relaciona directa y positivamente con la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho.

Finalmente se mostrará las conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, calidad, organización

## **ABSTRACT**

The present thesis entitled: "ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR SATISFACTION OF THE PUBLIC SERVANTS OF THE CENTRAL HEADQUARTERS OF THE REGIONAL GOVERNMENT OF AYACUCHO, 2019" is a quantitative approach, applied type, descriptive correlational level and non-experimental design.

The population of the investigation was constituted by 179 workers of the central headquarters of the Regional Government of Ayacucho, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 120 people. In order to collect the data regarding the behavior of the variables Organizational Climate and Labor Satisfaction, the data collection technique was chosen, and two questionnaires were used as a data collection instrument, which consisted of 5 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the Chi square statistical technique was applied, demonstrating the general hypothesis where the organizational climate is directly and positively

related to the job satisfaction of the public servants of the central office of the regional government of Ayacucho. Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

**Keywords:** Organizational climate, Labor satisfaction, quality, organization

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Regional de Ayacucho es una institución del Estado Peruano cuya tarea institucional es preparar y dirigir el servicio público regional en función a los compromisos de la potencialidad mediante un marco de cláusulas que corresponden a las políticas nacionales y sectoriales, para favorecer al desarrollo sostenible e integral de la región.

La investigación tiene como fin determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, considerando estos capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó cual es el planteamiento del problema, la importancia del conocimiento que brinda del clima organizacional y la función que cultiva sobre la percepción de las personas que trabajan y su tipo de relación con la satisfacción laboral, considerándose primordial su análisis para el diseño de instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral. Es indudable que la existencia de un conveniente u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en la satisfacción laboral. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la satisfacción laboral.

En el **capítulo II**, mostramos el marco teórico que contiene los antecedentes en función al problema que plantea la investigación; tanto internacional, nacional y local, por lo que la búsqueda de la base teórica estudia las variables, así como sus extensiones con el propósito de engrandecer el aporte de la investigación.

En el **capítulo III**, mostramos las hipótesis y las variables; en este capítulo los enunciados que podrían ayudar a solucionar el problema planteado en la investigación serán presentados, así mismo se establecerían indicadores que permitirán la comprobación de las extensiones de cada variable.

En el **capítulo IV**, demostramos la metodología de la investigación, a través del cual nos mostrará el método que utilizaremos que en este caso es el descriptivo correlacional, que reside en detallar, analizar e interpretar constantemente un conjunto de sucesos en relación con las otras variables tal como se dan en este presente trabajo de investigación, el diseño de la indagación es no experimental transversal; por tanto, nuestra investigación es transversal porque recogen datos en una sola oportunidad, en un tiempo específico y único, asimismo es correlacional ya que se orienta a la determinación del grado de relación efectiva entre dos variables.

En el **capítulo V** se hallarán y mostraran los resultados, en este capítulo desenvolveremos la interpretación y el análisis de los resultados logrados mediante las encuestas las cuales fueron confirmados estadísticamente con el fin de establecer la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se ejecutan con el propósito de fortificar las actividades de integración entre el personal y los de alta jerarquía de la institución, a fin permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación Problemática

El clima organizacional es el contexto de importancia para los organismos que buscan incrementar un mayor rendimiento y avance en el contexto de trabajo que se alcanza a través de tácticas internas. Cuando hablamos de clima organizacional hacemos referencia a la apreciación que todos los empleados tienen del área de trabajo en el que ejecutan sus actividades.

Brunet, (1987) confirma que el significado de clima organizacional estuvo insertado originariamente en el área de psicología organizacional o empresarial por Gellerman en 1960. Esta premisa estuvo influenciada por dos remarcados seminarios de los pensamientos de la escuela funcionalista y la Gestalt.

Para Chiavenato (1992) el ambiente o clima organizacional se conforma por el contorno interno de un organismo institucional del área psicológica característica que existe en cada empresa. Del mismo modo, confirma que esta definición de clima organizacional mimetiza a diferentes aspectos de la situación, que se sobre animan al mismo tiempo en diversos niveles, como la clasificación de estructura, las ciencias aplicadas, las actitudes, las reglas planteadas internamente; así como las

aptitudes, métodos de valores y tipos de comportamientos sociales que pueden ser reforzadas o castigadas.

Anzola, (2003) confirma que el clima son las definiciones constantemente indelebles que las personas tienen en relación con su estructura organizativa, que afectan en la guía de las personas que trabajan, encontrando diferencias en su propia organización y viéndola como ajena.

De esta manera, en este contexto, un área que del mismo modo tiene jerarquía para cualquier empleado es llamado satisfacción de trabajo que le origina el empleo que redime un colaborador y los aspectos que rodean a su empleo. Los enfoques de índole humanista nutren que el empleado más motivado es aquella persona que compensa en gran cantidad las insuficiencias psicológicas y sociales en su trabajo y, por tanto, tiende a ubicar más esfuerzo y esmero a la labor que realiza. Una mayor complacencia de los que trabajan en su labor es considerada como un deseo el reconocimiento de la estructura organizativa, porque suele influenciar con los efectos positivos, con altos niveles de productividad, lo cual dirige al perfeccionamiento empresarial.

Para Robbins (1999), el bienestar en el empleo se puede sobrellevar variaciones en función a los componentes particulares del trabajador o de las afectaciones del exterior, por tanto, la satisfacción en

el trabajo estaría en destino de la naturaleza del individuo, de sus características sociales, demográficas, del sueldo, además la oportunidad de superar la vida profesional también es una razón importante para sentirse satisfecho en el trabajo.

En el interior de la zona de Huamanga-Ayacucho, las creaciones estatales son aquellas que prevalecen en mayor número y una de la más distintiva y que tiene una cantidad significativa de personas que trabajan en el área administrativa es el Gobierno Regional de Ayacucho-Huamanga y posee como gestión institucional el constituir y manejar la administración pública regional en función a sus principales aptitudes, socializadas y distribuidas, en el contexto de las políticas sectoriales y nacionales para favorecer al crecimiento y desarrollo integral razonable de la región. Empero, en las últimas décadas las promociones de estos organismos se ha desgastado cada vez más y, entre las primordiales dificultades es la poca preocupación en el manejo del aptitud laboral y constantemente los problemas en acciones laborales, puesto que se busca cumplir metas organizacionales y la satisfacción de los empleados para un plano de poca preocupación ya que la motivación que impulsa el deseo de trabajar al no ser tomado en consideración crea desfase en el clima laboral.

Por último, si esta indiferencia por el componente humano se mantiene, no se desarrollará una buena prestación profesional ni en

eficacia ni vigencia ya que los personales ejecutarán sus trabajos desmotivados y solo realizarán sus prestezas de forma instintiva, sin asemejar con su institución obteniendo un poco producción que al acabar concluyera inquietando a la localidad ayacuchana. Por tanto, que este trabajo que es de exploración quiere favorecer a dilucidar el potencial que representa examinar el clima laboral y la satisfacción laboral en el Gobierno Regional de Ayacucho, puesto que admite identificar áreas destacadas que logren lucirse de manera resaltante el área laboral de la formación y más aún que esta al ser una patronato de mayor carácter otorgada referente para las otras instituciones y se utilizará de argumento para tomar como guía para velar por la gestión apasionado de las personas que trabajan.

## **1.2 Problemas de la Investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

Para normalizar el problema a lo alto definido, nos programamos a continuación las siguientes preguntas:

- a) ¿De qué manera la autonomía se relaciona con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019?
- b) ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019?
- c) ¿De qué manera la identidad se relaciona con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019?

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

Fundamentando que el clima laboral y la satisfacción laboral constituyen actualmente los elementos que concretan el ejercicio seguro de las instituciones, la exploración nos valdrá para diferenciar y ratificar la necesidad de reconocimiento de valor de una adecuada formación y mejorar los resultados de la labor de los trabajadores de una institución pública, basándonos en las suposiciones que a la razón existen.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Las formuladas avanzadas recurrirán para optimizar y ejecutar planeaciones de fortalecimiento de aforos en la satisfacción laboral en

función al clima laboral de los asistentes públicos de la sede central de la dirección regional de Ayacucho en Huamanga.

Los beneficiarios continuos de esta investigación serán los trabajadores tanto como empleados y puestos gerenciales con el fin de tener una mejora altamente significativa en el clima laboral.

Es trascendental repetir que en la gobernación regional de Ayacucho posee como premisa planificar y transportar la comisión pública regional en representación clara, con estatus de política firme para planear y sembrar el progreso completo razonable; prevaleciendo la composición vial y la reacción del ostentación fructífero, encaminada a perfeccionar la propiedad de existencia de la urbe en un cuadro de consonancia cultural, con equidad de proporciones y uso pensante de los patrimonios en acuerdo con las estrategias nativas y sectoriales, es por ello que al indagar estas variables, se podrán considerar y el clima organizacional podría ir a la par con la satisfacción laboral y al no indagarlas, podría formar un impedimento en la ganancia de neutrales de la formación, y esto se reconcilia en un guía de la apariencia de molestias y necesidades al interior de los conjuntos de trabajo de la institución pública. Asimismo, si coexiste un clima laboral saludable, los objetivos y laurel de la alineación se ven beneficiados, se difunden las emociones positivas y se ejecutan adecuadamente los planes y programas establecidos, ayuda además a resaltan los problemas y

mejoran la cordialidad, así como el compromiso en equipo (Gan & Trigine, 2012).

En el Gobierno Regional de Ayacucho se debe desarrollar la necesidad de conocer y desarrollar ampliamente el clima organizacional, porque, accede saber a la exactitud, en forma irrefutable y sistemática las sentencias de los personales acerca de su medio laboral y situaciones de trabajo. Es así que, con el progreso de la exploración la antelación de este estudio empírico será más transcendental para mezclarse en la mejora del hábitat del trabajo.

Bajo estos indicios, la indagación del clima organizacional y satisfacción laboral en el gobierno Regional de Ayacucho se razona porque aprueba decretar, en qué condiciones se localizan los disímiles componentes.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General:**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación de la autonomía y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho.2019.
- b) Determinar la relación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.
- c) Determinar la relación de la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

**López J. (2010)** en su investigación concluye:

En su exploración con el título “Satisfacción y clima organizacional laboral en docentes del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses” que tuvo como objetivo de calificar y representar el clima organizacional que coexiste dentro del mencionado colegio con el fin de brindar datos que permita mostrar el grado de satisfacción laboral de los docentes, la presente tesis fue de tipo exploratorio-descriptivo-transversal. Para la investigación se emprendió examinar a 85 educadores que laboran en el colegio, de los cuales 35 ejecutan clases en el ciclo PEP y 50 en el ciclo PAI-PPV.

Por tanto, se obtuvo la siguiente conclusión:

El Clima en una organización es un rol significativo para el beneficio de alta vigencia en las estructuras y el nivel de satisfacción laboral, pues este establece la forma en que una persona que labora percibe el valor de su ambiente laboral.

**Bello y Jiménez. (2005)** en su investigación llegue a concluir :

En su indagación que lleva el nombre de Satisfacción Laboral y los premios que otorga la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004, mostrada para obtener el grado de titulada en Recursos Humanos, en la Universidad de Oriente, tuvo como propósito determinar si existían algún tipo de relación tanto directa como indirecta en las variables ya señaladas. Con los resultados de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

En la Organización Protección Civil se demostró que los que laboran si reciben estímulos monetarios como no monetarios, podrían mostrarse a favor en cierta medida que el factor económico ya que les permite complacer los requerimientos personales de temática económica, y el factor no monetario le permite al empleado lograr sus objetivos individuales, aspirando así satisfacerlas con el hecho de desenvolver bien sus funciones dentro del organismo.

Se descubrió que la jerarquía de satisfacción de los que laboran en relación a los premios que les entrega han resultado muy beneficioso para la organización, aunque debe recalcar que los monetarios son brindados con mayor periodicidad que los no monetarios, este acontecimiento no le impide a la gran cantidad del personal considerarse orgullosos y disponibles a trabajar en función al beneficio de la organización y en general de la comunidad.

### 2.2.2 Antecedentes Nacionales

**Sánchez J. (2005)** en su investigación concluye :

En la Universidad Nacional Mayor de San Marcos ejecuta una pesquisa que compara las escuelas formativas para correlacionar las variables en referencia al clima organizacional y sus niveles, hallando que la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP) posee una media de 51% por parte de los personas que estudian en dicha universidad, asimismo, en la universidad Peruana los Andes, se halló una perspicacia que corresponde al 60%, nivel admisible aprobatorio y en la Universidad Continental de Ciencias e ingeniería, en la misma categoría que la UPLA, cabe señalar que los tres tienen niveles concordantes y aprobatorios, asimismo, se concluye que una vez definidos los climas organizacionales, estos son demostrativos y emocionantes efectos sobre la motivación y la influencia sobre el desempeño y gratitud en el puesto que se desempeña dentro de la asociación.

**Árevalo L. (2002)** en la investigación que realización concluye:

Su indagación muestra ciertas consideraciones tomar en cuenta del clima organizacional de los cuales tenemos, el autodesarrollo, persistencia y compromiso. Realiza una investigación usando una simulación en el que se forma tres grupos y examina el ambiente o clima, los efectos muestran discrepancias estadísticamente reveladoras entre la formación de aceptados y rechazados sobre todo

en las dimensiones de afiliación, ayuda en la comparación de los admitidos con los aislados. se dista su voz y ahora los anteriores de entre las agrupaciones de las personas aisladas con las rechazadas.

**Alvarez S. (2012)** en su investigación llega a la conclusión:

En un análisis muestra que el clima organizacional y la cultura organizacional son elementos concluyentes en la actividad de las personas que laboran en el sector de salud, ya que el clima organizacional es la columna del triunfo de las organizaciones, por ello, se le valoro como un instrumento de estrategia de la institución para lograr altos grados de productividad y sobre todo mejorar el rango de calida.

En el cuadro que habla sobre lo teórico, hallamos la teoría del clima organizacional de Ransey Likerts así como la reseña de Litwint y Stringer para el los materiales de cálculo del clima organizacional y el cuestionario de Halping y Crofts, Álvarez emplea un pregunta tomando en consideración las definiciones de comunicación, liderazgo, motivación y la cultura organizacional, este examen estuvo orientado a las personas que trabajan del INO y a su vez los pacientes, este examen permitió que los trabajadores piensan que la política administrativa es estimada por el 67.6% como poco resaltante, dos de los principales orígenes que recalcan en el resultado anterior son: la ausencia de comunicación rápida (81.8%) y la mala disposición hacia los recursos humanos del INO (57.3%) todos estos

factores aunados brindan como resultado un inadecuado clima organizacional.

Además, estableció que esta variable está influenciado por variados componentes tales como la dirección de información, la poca disposición, los puestos de trabajo, dando como indicador la insatisfacción laboral en el cargo que los redimen las personas que trabajan y por tanto el servicio que otorgan a los pacientes no es óptimo.

**Flores J. (2007)** concluye en su investigación lo siguiente:

El clima organizacional es un argumento que causa suma preocupación hoy en día para la mayoría las estructuras, de tales buscan un duradero crecimiento del contexto de su institución para conseguir una perfección de productividad, sin dejar de considerar los factores humanos.

Esto no puede suceder en las diferentes sociedades y desde aquí para llegar a una categoría donde los trabajadores alcancen todo su potencial fructífero y creativo es fundamental el estudio de los estímulos que la empresa da para el trabajador mejorando el clima organizacional de la empresa desarrollando su productividad y el logro laboral.

Los datos obtenidos de esta indagación nos permiten observar que la percepción de los empleados en función a su medio físico es el conveniente, también determinar si hay alguna debilidad para

comunicarse. Es así que, en relación a las actitudes, aptitudes y expectativas del personal, se concluye que las personas que trabajan tienen una fuerte autonomía que le permite desarrollarse en su trabajo y se suele sentir sumamente identificados con la empresa.

Por otro lado, se hace como recomendación a la empresa que realice bosquejos de higiene laboral consideración el espacio físico del trabajo, la ejecución de los valores y la salud ocupacional, también se emplea el avance organizacional en orientación a la estructura y métodos industriales.

Del mismo modo, se hace la recomendación que la empresa utilice los incentivos monetarios y no monetarios al igual de motivar el desarrollo potencial con creatividad. Es así que se confía en la ampliación de diversas acciones de la empresa brinde la ayuda en el sostenimiento de lo que llamamos clima organizacional.

**Pulido, C. (2002)** en su investigación concluye :

Es la indagación que presenta la fabricación de una herramienta que mide Clima Organizacional, crea los enfoques teóricos de la variable y plantea su cuidado en diversos ambientes de definición. Su contribución probada reside en plantear un examen validado y que califica los datos desde una definición de con énfasis organizacional. Este examen atribuye al Clima Organizacional en la categoría dentro de las empresas, por tanto, planea un prototipo de análisis para la cultura de una organización, sustentado en los diversos tipos del

Clima Organizacional, que está conformado por cuatro variables: Cultura Ad Hoc, estrategias, estructura y sistema de búsqueda forman parte del piloto de innovación organizacional.

**Palma S. (2002)** concluye:

La investigación en la que se logró realizar un análisis de motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. Estuvo formada por 473 trabajadores que trabajan a tiempo completo, de los cuales se encuentran los trabajadores administrativos y profesores de tres universidades privadas de Lima, Perú.

Las herramientas empleadas estuvieron formadas por dos escalas tanto de clima laboral, así como la motivación manteniéndose en un enfoque de McClelland y Litwing. Por tanto, la confiabilidad y validez de dichos instrumentos estuvieron debidamente confirmadas, por tanto, los resultados obtenidos fueron comprobados con un programa ofimático estadístico. Finalmente, los resultados demuestran que existe la necesidad de una apropiada dirección en la toma de decretos y en los regímenes de comunicación para buscar la mejor utilidad para la empresa.

### 2.1.3. Antecedente Local

**Bravo, F. (2012)** en su investigación concluye :

En su investigación que tuvo como nombre “El clima organizacional en la institución educativa José Carlos Mariátegui del distrito de Mazamari y el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario – 2010” tuvo como objetivo hallar la correlación del clima organizacional de la institución educativa José Carlos Mariátegui del distrito y el desempeño laboral de los profesores de secundaria en el 2010, por tanto, se llegó a tomar como muestra de población a 60 docentes las cuales se obtuvieron como resultado que existe un relación estadística con un nivel alto de significancia, teniendo como coeficiente de correlación de  $r = 0.2108$  directamente débil entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los docentes del nivel secundario del colegio mencionado.

## 2.2 Bases Teóricas

En cuanto al progreso de la gestión organizacional suele focalizarse a alcanzar el potencial humano de organizaciones y las instituciones; y a la realización, ascenso, agrado y el beneficio de cada trabajador. El clima organizacional y satisfacción laboral tiene como objetivos llegar a cumplir lo mencionado.

Sin lugar la percepción de clima organizacional es una variable que puede llegar a provocar la curiosidad de múltiples disciplinas; a raíz de su misma razón de ser en los argumentos organizacionales exploran la



calidad de su estudio, en el que sobresalen las interacciones persona-formación y persona-persona.

La satisfacción laboral se ha desarrollado y ofreciendo una amplia gama de enunciaciones del concepto. Independientemente de la diversidad de conceptos que se han planteado sobre clima organizacional, no siempre excluyentes entre sí, se considera que existe un significativo consenso en que el Clima Organizacional podría ser una extensión de la eficacia en la duración laboral y tiene gran influencia en la productividad y el progreso del talento humano de una organización. Por tanto, se supone que los conceptos están a disposición de las ordenaciones y de las técnicas de cálculo que son asumidas por los investigadores y teóricos que aportan sus conocimientos en estos temas.

Con la intención de fundamentar nuestro estudio, exponemos la continuidad las principales ideas desarrolladas en materia de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

## **Conceptualización de la variable Motivación**

### **Clima Organizacional**

Según Robbins (1999) precisa al clima organizacional como:

El transcurso de su experiencia, lo define como la interpretación de los sentimientos y experiencias sensoriales que las personas atribuyen a su ambiente de trabajo con el fin de darle una categoría.

Por tanto, se expresa que el clima organizacional son múltiples

dimensiones que son percibido por las personas que trabajan de una estructura en referencia a las acciones de esta, que no es corporalmente evidente.

La noción sobre clima organizacional suministra conocimientos necesarios para entender en los trabajadores cual es la motivación y los efectos de la satisfacción y rendimiento laboral en el cargo que se encuentran, dado ello, puede permitir adaptarse a los cambios planeados como la conducta que adoptan los miembros, así como en la facilidad de la distribución organizacional.

Sandoval (2004) define al clima organizacional como:

Es el vínculo que existe de las características del área de trabajo percibidas por la persona que labora, lo cual permite ser un motor principal para mantener una conducta positiva en el trabajo (Hodgetts & Altman, 1985). Asimismo, los métodos que inciden en la permanencia del esfuerzo que realiza el trabajador para lograr un objetivo están basadas en la intensidad, dirección y persistencia; cuando hablamos de intensidad nos referimos a la energía que realiza un empleado en el trabajo, en segundo lugar, cuando hablamos de dirección, hace referencia a la concentración para hacer una actividad y la persistencia vendría a ser una fuerza permanente que conduce a obtener resultados favorables en el desempeño laboral, y se logra con menor tiempo cuando el empleado se encuentra motivado. Por lo tanto, se piensa que el razonamiento tanto como la

calidad de la actividad va a estar en función al clima organizacional. Es decir, que el esfuerzo que se tiene debería estar dirigido hacia las metas que se plantea individualmente el individuo y a su vez sentir el ambiente optimo que permitan el desenvolvimiento del objetivo. Por último, la motivación sirve de base al clima organizacional ya que, si se tiene una superficie de persistencia, la persona mantendrá el esfuerzo ya que las personas que están motivadas perseveran la función de alcanzar su objetivo (p. 175).

Según Carrillo (2004) menciona:

Refiere que el clima organizacional muestra a la empresa la percepción de sus trabajadores en función a su trabajo. Por tanto, el clima laboral puede afectar el compromiso y la identificación y un lugar donde presentan un clima organizativo deficiente, se podría esperar poca identificación y motivación de parte de los trabajadores. Por tanto, el clima organizacional tiene como característica ser psicológico, es decir cuando lo que percibe el trabajador es compartida entre los llamados miembros de una organización y existe un común denominador, logrando tener un comportamiento significativo en el comportamiento de los trabajadores.

Según Johannesson (1973) menciona:

Los diversos conceptos de Clima Organizacional se han formado a través de diversas líneas de investigación, algunos investigadores consideran al denominador clima organizacional y las percepciones

individuales y colectivas que tienen los trabajadores y que son influenciado por factores, sociales, laborales y organizacionales y estos pueden ser medidos a con los cuestionarios.

Según Hall (1996) llega a mencionar:

La definición de clima organizacional es una agrupación de propiedades del área de trabajo, vistas continua o discontinuamente por los empleados que son una potencia que interviene en la conducta de los diferentes tipos de empleados.

Según Brow y Moberg (1990) menciona:

Muestran que la percepción del ambiente de trabajo hace referencia a una sucesión de particularidades del medio ambiente de trabajo en una organización y depende del análisis de los integrantes del trabajo.

Según Dessler (1993) menciona:

Niego a algún tipo consenso que determine el verdadero significado del término, los conceptos están en función a los giran factores organizacionales que se centran en los objetivos como la organización, las normas y sus políticas, hasta los atributos que van de la mano con el apoyo y la cordialidad.

Las visiones compartidas por los integrantes de una organización en función a su trabajo, el área física, las relaciones sociales que están dirigidas en torno a la propia persona como a las múltiples características del grupo.

En función a lo mencionado anteriormente, que no existe un consenso de defina de manera una este término, se ubican en tres enfoques, el primero nos habla de un enfoque estructuralista, en este se diferencias dos investigadores Forehand y Gilmer, estos autores reafirman que el clima organizacional como la agrupación de particularidades que pueden describir a una organización y se diferencian de otras en la manera de influencia en el comportamiento de otras personas. En este segundo enfoque es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts los cuales definen al clima como la forma en el que el trabajador se va formando en la organización. El tercer enfoque nos habla de la descripción de la manifestación desde un punto de vista mucho más subjetivo.

### **Componentes del clima organizacional**

La forma en que los empleados observan el contexto y la definición muestra una gran relevancia para la institución. Las particularidades personales de un empleado proceden como un embudo mediante el cual los propósitos de la empresa u organización y las diversas actitudes de los integrantes que la atienden son evaluados para conformar la imagen del clima en la distribución. Las particularidades de índole psicológica, como las percepciones el nivel de aprendizaje, actitudes y los valores permiten descifrar la realidad que viven, estas a su vez se muestran alteradas por los efectos manifestado en la organización, de esto se infiere entonces que

el clima organizacional es un fenómeno que cumple un ciclo en el que las consecuencias obtenidos por las que las empresas condicionan la apreciación de los trabajadores.

### **1. Autonomía**

Un primer inicio al concepto de declaración puede ejecutar desde su primera definición. La palabra proviene deriva del griego uno mismo, que representa “capacidad para darse cuenta de las reglas de uno mismo, por medio de la comunicación, las personas o animales son capaces de indagar respecto al medio donde se encuentran.

Chiavenato (2006) "Hoy en día la comunicación esta conceptualizada en una acción consustancial a la existencia del organismo, es el circuito que se elabora en los compendios de una organización y que brinda su característica particular, ya que es su propio sistema” (Katz y Khan, 1986), "el cimientto que busca mantener unidas las unidades de una organización" (Lucas Marin, 1997), el alma o también considerado como el sistema nervioso de la empresa (Puchol, 1997). Sin embargo, la comunicación no es solamente una columna que puede fortalecer las distintas actividades de la organización; ya que la comunicación es una necesidad que toda empresa debe gestionar.

El gerente que desea ser eficaz y tener como resultado que su influencia que el resto trabaje en función a la planificación de los objetivos debe hacer uso permanente de este transcurso comunicativo. En esta organización de ideas Koontz y O'Donnel (1985), manifiestan que "una

delicada comunicación es la atribución de pensamientos y de conocimientos con el fin de obtener adecuadas relaciones humanas, confianza y la búsqueda de un buen entendimiento mutuo" (p. 682). De lo descrito se concluye que el proceso de comunicación es considerado de suma importancia indistintamente en cualquier organismo institucional, puesto que con este procesamiento se forma el pilar fundamental de la institución.

Una acción ejecutiva también podría ser llamada comunicación y apremia dos objetivos primordiales: la información y necesidad de reforzar el refuerzo de los trabajadores buscando que se cumpla los objetivos, y otorgar las guías para lograr niveles deseados de motivación. A partir de ello, la misma se dirige a un área de trabajo en conjunto y a mejorar el resultado de la actividad perfeccionada.

Con lo expresado, se permite que la declaración sea relevante en la analogía entre los gerentes y los de otros puestos, logrando plantear y explicar las decisiones a tomar. Los gerentes orientan personas y el arte de dirigir la orientación de rendimiento de las personas. Esto se logra directamente con una información eficiente, ya que la forman esta se instituye en el camino ideal para tomar y ejecutar decretos, para obtener información y mejorar los procesos y procedimientos de acuerdo con la situación. Por ello, Fernández (1992), manifiesta que para alcanzar una fuerte comunicación es necesario y obligatorio el aspecto de las interacciones humanas, pues ello logra que la unión del recurso humano

con las organizaciones ocultando los problemas forzosos que se presentan.

Dentro de las diferentes ideas, Tovar (1996), refiere que la comunicación anda como impulso para la función pareja de un proceso administrativo. La comunicación va a constituir un ente que afecta rectamente en la instauración de un clima organizacional donde prime la confianza, motivación y la satisfacción de los involucrados. Su uso correcto permite que cualquier integrante de la organización tenga marcado su campo de ejecución y sepa su función en cada momento y, a la vez tenga la oportunidad de mostrar los conflictos con que se encuentre en su función. Actualmente en la sociedad y en la organización se encuentran diferentes modelos de comunicación y algunos de los autores, se suelen enfocar a la comunicación formal e informal, ascendente y descendente. La comunicación formal es aquella que se logra a cabo a través de canales determinados y oficialmente reconocidos, la comunicación informal se refiere a lo generalmente denominamos rumor, y existe la desventaja de que puede distorsionar la información y alterar el clima organizacional, romper los vínculos humanos.

La comunicación descendente, es aquella desde los puestos jerárquicos llega a brindar información a los puestos administrativos que tienen rangos inferiores, es la clase de comunicación en las que se trabaja con el fin de que los trabajadores tengan conocimiento de todo lo acontecido con las actividades de la organización a la que pertenece. Por su parte la



ascendente cumple una función de tener una comunicación al revés, ya que en este caso las personas que ocupan puestos de baja jerarquía son los que se comunican con los de puestos gerenciales, y es en estas circunstancias en las que el gerente debe hacer el papel de líder para aprender a oír y en base a ello, tomar los arbitrajes que le sean oportunos. En estas circunstancias el líder debe ser una persona más racional y objetivo para no generar información subjetiva que pueden lograr la separación de los miembros de la organización.

En virtud de descrito anteriormente, la comunicación como transcurso en movimiento que sustenta el progreso, cambios, la existencia y comportamientos de los sistemas que viven en las organizaciones e individuos según lo expresa Chacón (1996). Al buscar propósitos similares dentro de un organismo, como el de satisfacer a un trabajador y su desempeño, se llega a juntar el factor personal con la institución, en el que busca permitir saludables relaciones afectivas en los diferentes puestos gerenciales, así como llegar al cumplimiento de la comunicación a través de sus canales, atribuyendo su eficacia en los distintos trabajos que se ejecutan, así como la distribución distribuir tanto del fracaso como el éxitos de los trabajadores y tratar de desaparecer aquel ambiente que genere desánimo y apatía. (p. 276).

Con todo lo anteriormente mencionado, es difícil dejar de lado poner el énfasis en la comunicación, ya que es importante considerar y formar un circuito comunicativo que permita la adecuada comunicación entre

gerentes – gerentes, gerentes – subalternos con fluidez y exactitud de la información, lo cual se podría considerar como un logro de objetivo institucional, atribuyendo el éxito de la preocupación del factor humano.

## **2. Relaciones interpersonales**

La palabra de relaciones interpersonales que atribuye a la cercanía sobre uno mismo, así como la emoción estable y la seguridad que se tiene a los demás; asimismo, el vocablo en francés antiguo *fiance* nos ha brindado la idea de *foi* (*fe*), que se niega a considerarse en un ambiente que tiene sentido religioso, sino más bien uno laico y psicológico. La palabra *confidence* que significa *confidencia* tiene una particularidad y a pesar de que los dos términos *confianza* y *confidencia* (el inglés ha conservado este último) se apartan en francés en el siglo XVII y en nuestra actualidad con una interpretación distinta, por lo que aún es posible hacer una analogía entre ambos.

Cuando hablamos de *confianza* nos referimos a una forma un agente importante que genera un recurso de conocimiento. Para (Hedberg y Olve, 1997), en una organización imaginaria o virtual la elaboración de una alianza entre los socios y colaboradores es el mecanismo de *confianza* que se necesita, siendo de suma importancia la creación de constantes relaciones logrando la *confianza* e *identidad* desde la organización hasta el mercado. Por ello, la discrepancia fundamental entre el espacio digital y otras formas de fuerte colaboración es lograr crear una *identificación*

particular para la red. Por tanto, no se creará una identidad en una organización si en la clasificación virtual existe ausencia de límites, y siendo en certeza una red de socios (Dembski, 1998).

En psicología social y la sociología, la confianza es la confirmación que toda persona o equipo tienen la capacidad de actuar de correctamente en unas diversas situaciones y esta reforzada si esta es constante. La confianza es una idea que se tiene en base a la conducta a realizarse de algún individuo, es una cualidad que pertenece el futuro y el futuro depende de la medida de la labor del otro, por tanto, esta definición es una de las características de los seres humanos y si bien es cierto, en los seres como los animales la confianza no puede aparecer como una permanencia, es considerada algo instintivo, por otro lado, el hombre forma de manera consciente la confianza gracias a las experiencias que vive cada ser humano desde la infancia. La confianza va a suponer una medida del esfuerzo puesto que al estar consiente el ser humano de ella, suele ubicarse es alguna situación que brinda seguridad y que es constante esa percepción.

La información que tenemos sobre confianza pertenece a los términos de la sociología donde el individuo es un requisito, ya que en cada individuo la confianza aparece en distintas formas, en algunos de una forma más relevante que en otros. Seguidamente cuando hablamos de confianza también se puede decir que existen niveles y los niveles altos hacen referencia que el hombre tiene un poder sobre si mismo para llegar a las

demás personas, así como cumplir con sus objetivos a diferencia de un trabajador que no tiene confianza y que generalmente duda de sus propias cualidades. En un individuo el desenvolvimiento óptimo de confianza en un individuo viene en función a las consecuencias que se tuvo sobre sucesos importantes de la vida, como el ambiente de crianza, la propia personalidad, las experiencias positivas y negativas, etc.

### **3. Identidad**

Cuando definimos a la identidad debemos recalcar que son las características que impulsan a los seres humanos a ejecutar acciones específicas y ser constantes en ellas hasta la culminación de sus objetivos. Esta palabra está relacionada con el deseo y voluntad, tal cual nos refieren distintas escuelas psicológicas en las que tienen distintas posturas sobre cómo se originó el concepto de motivación y como puede ser visible. Este término en palabras sencillas es la capacidad para tener la voluntad de esforzarse en alcanzar las metas propuestas individualmente y esto es puesto en función a las necesidades personales.

La motivación, en una empresa, todo gerente debería ser una de las constantes prioridades, según Stoner (1996), motivar viene a ser un proceso administrativo que consiste en que la conducta de los trabajadores es influenciada, tomando en cuenta el conocimiento de "qué hacer que la gente funcione". Se requiere una secuencia de condiciones a fin de que se cumplan los efectos positivos en el desempeño laboral y el

gerente como investigador debe buscar e investigar el nivel de motivación de sus trabajadores y realizarlos periódicamente.

Desde la perspectiva educativa, los miembros de una institución tienen un gran objetivo, y es la motivación que ha tenido un papel importante en el eje de toda institución y al tratar de comprender, podemos observar que los altos directivos deben lograr que los objetivos organizacionales se logren cuando todos los miembros cooperen y ahí depende del compromiso que tienen los trabajadores.

La identidad es un término que puede ser considerado como un proceso sencillo y complejo; cuando hablamos de sencillez nos referimos a que las personas se impulsan o se sienten motivadas a comportarse de una forma en la que se sientan recompensados, por tanto, si queremos motivar a alguien se debe considerar que es lo que desea la persona y ofrecerlo como recompensa. Asimismo, cuando hablamos de complejidad de la motivación podría suceder cuando una persona considera como una recompensa importante y relevante a algo, mientras que otra persona puede darle poco valor, es decir las personas perciben de forma diferente las oportunidades para tener éxito.

De acuerdo con estas conclusiones, el secreto para que una empresa pueda llegar a alcanzar el éxito, sea cual sea el propósito, es que las personas que ocupan cargos estratégicos sean conscientes de lo importante y complejo proceso de la motivación de los miembros del equipo y

reconociendo las estrategias que se podrían tomar para involucrar a las personas con las que se está trabajando.

Si uno desea precisar lo importante que es la motivación, es necesario buscar y profundizar más sobre el objeto de estudiar en detalle cada dimensión, cada estrategia que se va a utilizar para lograr motivar a las personas que trabajan a pesar de que cada organización tenga diferente naturaleza.

Al hablar de conducta humana nos damos cuenta de que existen dos enfoques considerados como dos fuerzas, las extrínsecas, es decir, las que valoran lo exterior del mundo que se conocen a través de la percepción, de los que obtenemos de las personas, fuerzas y movimientos, todo aquello que se considere como el mundo real. y al hablar de las intrínsecas, son las que en el ser humano se desencadenan desde el propio interior. Al referirnos también a los factores externos e internos que impulsan a los individuos se debe considerar que las personas que son consideradas como líderes, deben tener instrucciones amplias sobre las teorías que se pueden aplicar a la conducta humana, no obstante, la mayoría de las teorías que hablan de motivación poseen compendios que pueden crearse con los diferentes estudios, asimismo, son necesarias considerar que la perspectiva contemporánea de la motivación son clasificados con enfoques modernos diversos, para ello se toma en cuenta la información de motivación y se aplicaran y compararan las diversas teorías.

Al encontrar diversos conceptos es importante que se tome en consideración los aportes de la investigación, por ello, las personas que están motivadas suelen cumplir impulsos básicos como: necesidad de afiliación y poder, estos impulsos de desear lograr esto.

A las personas tienden a necesitar de sumarse responsabilidades más allá de lo usual para luego resolverlos; tienden a proponer objetivos individuales con dosis de moderadas dificultad y tratan de asumir riesgos para lograr a cumplir esos objetivos. La necesidad de afiliación muestra el deseo de laboral con elementos que calificamos como compañeros, lo cual es considerado como algo bueno para las cabezas de las empresas porque cuando se trabaja en equipo existe la mayor facilidad de alcanzar las metas en un tiempo menor, así como con un menor esfuerzo. Por otro lado, la necesidad de poder hace referencia que a las personas les gusta tener el control de cualquier situación, esta necesidad suele tener relación con la manera en las que las personas manejan el éxito o el fracaso.

### **Conceptualización de la variable Satisfacción laboral**

#### **Satisfacción Laboral**

Es el grado de aprobación que tienen las personas en función a la percepción de las características de trabajo, ya que está directamente relacionado con la correcta marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles productividad y rentabilidad.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Robbins (2009) propone que la fijación de metas promueve al mejor desempeño y activa el compromiso, este autor propone que el desempeño es mejor cuando se planean metas difíciles.

### **Características de la satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo viene a ser una actitud que se caracteriza por ser tener la disposición en conducta, es decir, la satisfacción va a centrar en los sentimientos afectivos hacia el trabajo y a las posibles consecuencias. su deseo por trabajar en el mejor nivel que le es posible y en el que sea más útil a la organización.

Robbins (1998) manifiesta que los empleados suelen elegir trabajos que les den oportunidad de usar sus experiencias y que el desempeño sea retroalimentado de modo a que se llegue a la satisfacción y este enriquecimiento va a elevar la satisfacción laboral ya que se aumenta la libertad ya que a los empleados el área de trabajo les interesa.

Locke (1976), otra característica es la cultura organizacional, se refiere a que todo ese sistema de valores que uno posee y la percepción de la política de la empresa dan frutos la satisfacción y los datos de resultados de la ausencia de satisfacción podrían interferir en la productividad de la empresa y generar un detrimento en la calidad del entorno laboral lo cual podría reducir el desempeño, incrementando el el nivel de quejas.



### 2.3 Glosario de Términos

- **Calidad de vida en el trabajo:** Se describe a la percepción positiva o negativa de un ambiente laboral.
- **Comunicación:** Es un proceso del sistema organizativo que ayuda a integrar en la verbalización a todos los compañeros de la organización.
- **Desempeño:** Es la acción de realizar una actividad, dedicarse a una tarea en el que se vincula con la representación de un papel.
- **Dirección:** En la administración es considerado el elemento en el que se realiza lo proyectado por medio de la dominación del administrador, basándose en las tomas de decisiones, ya sea realizadas directamente o delegada y se vigila simultáneamente que se cumplan todas las órdenes dadas.
- **Ergonomía:** Ciencia que centra en el estudio y busca la conciliación equitativa que se da entre el trabajo y el hombre, asimismo, busca relacionar las particularidades musculares, sensoriales y de posición del ser humano con las necesidades tecnológicas.
- **Valoración del rendimiento laboral:** Es la búsqueda de la medida exacta del desempeño laboral de las personas que laborar usando la pertinente metodología.

- **Formación de personal:** Es una agrupación de acciones en las que está formado por la capacitación, entrenamiento e involucramiento en un sistema de valores organizacionales
- **Frustración:** Es el resultado de una necesidad no es compensada en el tiempo que se considera razonable.
- **Liderazgo:** Es la agrupación de habilidades en las que un individuo tiene la capacidad para influir en las personas o un grupo de trabajo determinado, logrando que trabajen de una forma entusiasta y busquen cumplir los objetivos.
- **Los factores motivacionales:** Factores intrínsecos, son aquellos que están afines con la información del cargo y con la naturaleza de las tareas que ejecuta la persona; es por ello que estos factores están bajo el dominio del individuo.
- **La tensión (o estrés):** Puede definirse como un conjunto de reacciones fisiológicas que suelen presentarse cuando una persona padece tensión nerviosa a raíz de situaciones adversas tanto en el ámbito laboral como personal.
- **Motivación:** Es aquella característica de las personas que actúan con entusiasmo y convicción para afrontar la tarea que deben ejecutar ya que con ello logran satisfacer sus necesidades.

- **Percepción:** Se define de esta forma a la particular que tienen las personas al ver las cosas.
- **Rendimiento laboral:** Es el resultado final de un empleado en condiciones laborales normales.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

#### 3.2 Hipótesis Específicas

- a) La autonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.
- b) Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.
- c) La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

#### 3.3 Identificación de Variables

##### 3.3.1 Variable independiente: Clima organizacional

##### **Definición conceptual:**

Silva, R. (1995) indica que el clima organizacional es el área psicológica producto de los comportamientos, los diseños de

políticas y gestión de una empresa, que finalmente se ven reflejados en las relaciones con el entorno.

### 3.3.2 Variable dependiente: Satisfacción laboral

#### Definición conceptual :

Palma (2010), se define la satisfacción laboral a la cualidad cercana que se tiene hacia el trabajo, revelando lo atractivo que resulta al empleado sus acciones laborales.

### 3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Clima Organizacional	1.1 Autonomía 1.2 Relaciones interpersonales 1.3 Identidad
Variable dependiente: Satisfacción Laboral	2.1 Factores extrínsecos 2.1 Factores extrínsecos

### 3.5 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.	<b>Hipótesis general</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.	Variable independientes CLIMA ORGANIZACIONALL	a. Autonomía b. Relaciones interpersonales c. Identidad
<b>Problema específicos</b>  a. ¿De qué manera la autonomía se relaciona con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019? b. ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019? c. ¿De qué manera la identidad se relaciona con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019?	<b>Objetivos Específicos</b>  a. Determinar la relación de la autonomía y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019. b. Determinar la relación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019. c. Determinar la relación de la identidad y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.	<b>Hipótesis específicos</b>  a. La autonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019. b. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019. c. La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.	<b>Variable dependiente</b> SATISFACCION LABORAL	a. Factores extrínsecos b. Factores extrínsecos

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo de la Investigación**

La actual investigación corresponde al tipo aplicada, puesto que trata de dar información necesaria con el fin de generar opciones de resolución de problemas en un plazo delimitado de tiempo.

Según Carrasco (2007), esta investigación aplicada se diferencia por poseer objetivos inmediatamente prácticos claramente marcados, por tanto, se indaga para tomar acción, evolucionar, modificar o generar dinamismos en un determinado sector de la realidad.

#### **4.2 Nivel de investigación**

Esta investigación está enmarcada en el tipo descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo porque explica y describe la relación entre las variables de investigación en la realidad precisa.

##### **Descriptiva:**

Según Hernández (2006) es descriptivo ya que “regulan, calculan u obtienen datos sobre distintas áreas (variables), elementos del fenómeno a investigar”. (p.102).

Con respecto al proceso de información corresponde al enfoque cuantitativo.

##### **Correlacional:**

Hernández (2006) refiere que se indaga la relación existente entre dos o más variables en una situación en específico. (p.104), como es el caso entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

### **Enfoque cuantitativo :**

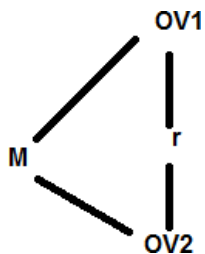
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se recolecta los datos para comprobar la hipótesis y el análisis estadístico, para plantear soluciones, comportamientos y comprobar teorías.”

### **4.3 Diseño de la investigación**

La investigación corresponde a un Diseño no experimental de corte transversal.

Según Carrasco (2007), un diseño no experimental es considerados a aquellos en las que no se maniobran las variables. Asimismo, se estudian y analizan los acontecimientos y los cambios de los sucesos después de su suceso”. (p. 71)

Es transversal, porque según Carrasco (2007) este diseño se utiliza para los estudios que en un determinado tiempo suceden los hechos y fenómenos de la realidad. (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Clima organizacional

V2: Satisfacción laboral

r : Nivel de relación o impacto entre las variables



#### 4.4 Unidad de análisis

Se designa como unidad de población, cuando una propia encuesta puede coexistir más de un elemento de población. Para esta investigación, los servidores públicos del gobierno regional de Ayacucho serán la unidad de análisis.

#### 4.5 Población de estudio

La población de estudio estará compuesta por 180 servidores públicos.

#### 4.6 Tamaño de muestra

El tamaño de muestra sirve para realizar ciertas inferencias de la población de los trabajadores y jefes con relación a las variables.

#### 4.7 Selección de muestra

Se dispuso a tomar una muestra probabilística simple aleatoria de los empleados públicos, (dado que son 180).

Asimismo, se establecerá para fijar la cantidad total de elementos de la muestra con las que se trabajará en función a los empleados se trabajará con la siguiente fórmula:

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

Donde:

**n** = Tamaño de la población.

**N** = Población total: 180 usuarios

**Z** = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

Sustituyendo valores tenemos :

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(1500)]}{[(0.05)^2 - (1500 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 120 usuarios

Tamaño de muestra será de 120 usuarios

#### 4.8 Técnicas de recolección de datos

Para conseguir los datos respecto a las variables de esta investigación, se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Usando materiales para obtención de datos como: tarjetas textuales y de resumen; adquiriendo fuentes información y otras documentaciones de la institución en función a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** Manejando como instrumento de evaluación un cuestionario; tomando como informantes a los trabajadores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable, motivación y desempeño laboral de los empleados de una institución.

#### **4.9 Análisis e interpretación de la información.**

Los datos conseguidos a través la aplicación de las técnicas, tomando en cuenta a las personas evaluadas; fueron regulados y tabulados con el fin de hacer un análisis respectivo.

Los datos codificados y tabulados serán probados a través de la estadística descriptiva, usando tablas (frecuencias) y gráficos, con el fin de interpretar correctamente el resultado de las preguntas.

Por tanto, para la confirmación de las hipótesis, se planean hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), usando de proceso estadístico la prueba la correlación, con el fin de señalar la relación que existe entre las variables de las que se trabaja en este estudio.

El resultado es la corroboración de todas las hipótesis que consiste en tener respaldo para plantear las ejecuciones y así alcanzar a la base para crear las conclusiones de la investigación.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recaudación de datos se presenta a continuación la próxima información:

**Tabla No 1**

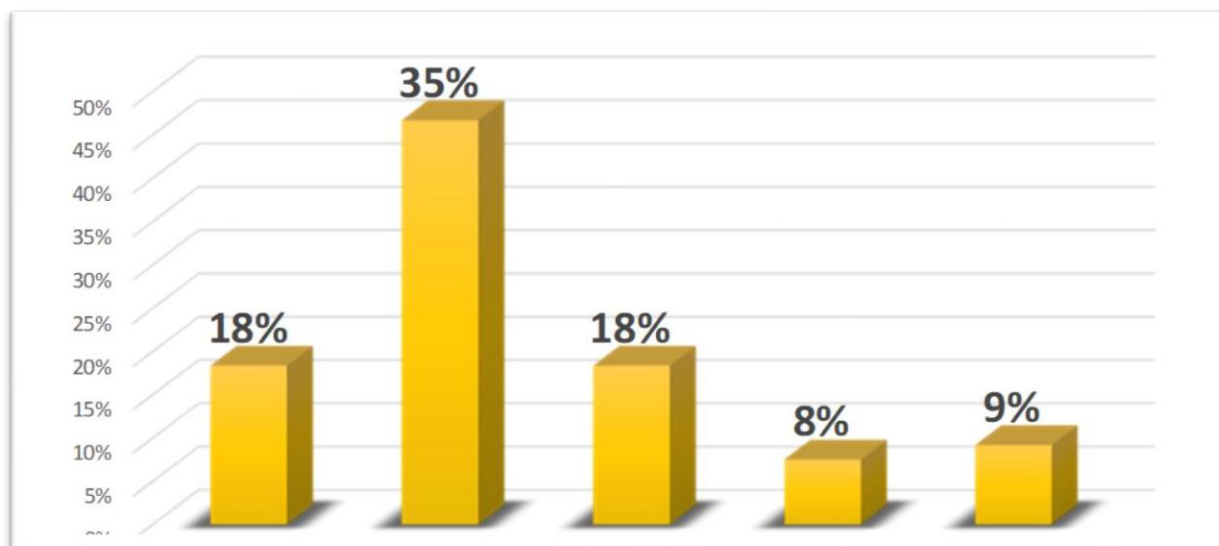
*¿Se siente libre para realizar los asuntos laborales?*

Escala	Número	%
1 Nunca	22	18%
2 Casi nunca	42	35%
3 A veces	23	19%
4 Casi siempre	22	18%
5 Siempre	11	9%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 1**

*¿Se siente libre para realizar los asuntos laborales?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se obtiene que del 100% de la muestra evaluada el 9% considera que siempre se sienten libre para conversar sobre asuntos laborales, mientras que el 18% considera que casi siempre se siente libre, igualmente un 18% considera que nunca se siente libre, por otro lado, el 19% percibe que a veces se siente libre y el 35% casi nunca.

**Tabla No 2**

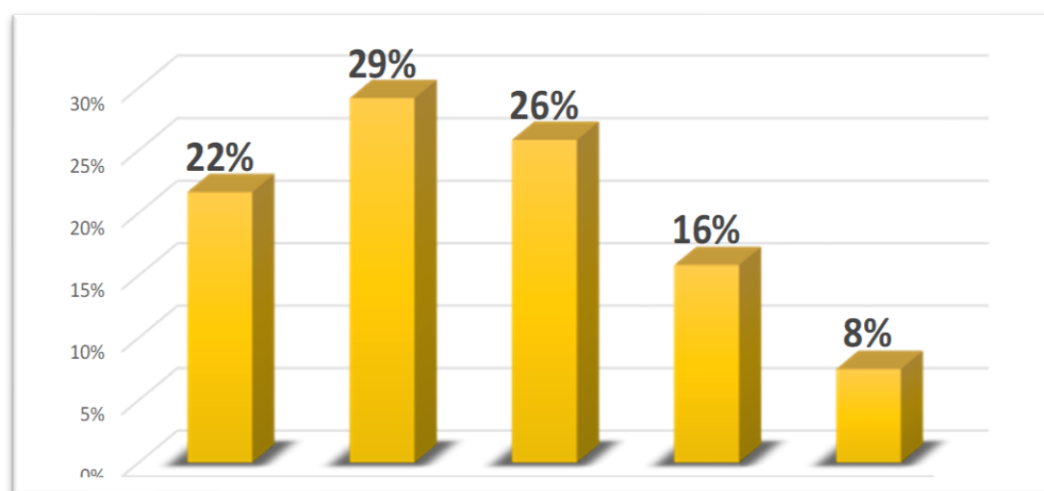
. *¿Es permitido tomar iniciativa en su puesto de trabajo?*

Escala	Número	%
1 Nunca	26	22%
2 Casi nunca	35	29%
3 A veces	31	26%
4 Casi siempre	19	16%
5 Siempre	9	8%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 2**

*¿Es permitido tomar iniciativa en su puesto de trabajo?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se detalla que del 100% de la muestra evaluada el 8% considera que siempre le he permitido tomar la iniciativa en el trabajo, mientras que el 16% percibe que casi siempre se le es permitido, un 22% considera que nunca, el 26% a veces y el 29% percibe que casi nunca.

**Tabla No 3**

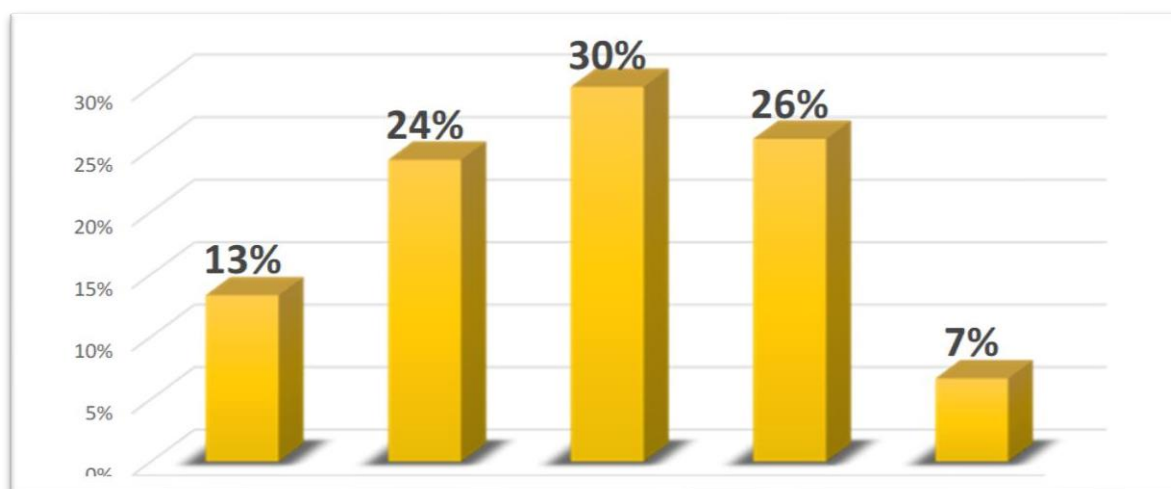
*¿Usted es responsable del trabajo que realiza?*

Escala	Número	%
1 Nunca	16	13%
2 Casi nunca	29	24%
3 A veces	36	30%
4 Casi siempre	31	26%
5 Siempre	8	7%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 3**

*¿Usted es responsable del trabajo que realiza?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se concluye que del 100% de la muestra evaluada es el 7% considera que es siempre responsable del trabajo que realiza, mientras que el 13% nunca, un 24% casi nunca, por otro lado, el 26% nunca y el 30% a veces.

**Tabla No 4**

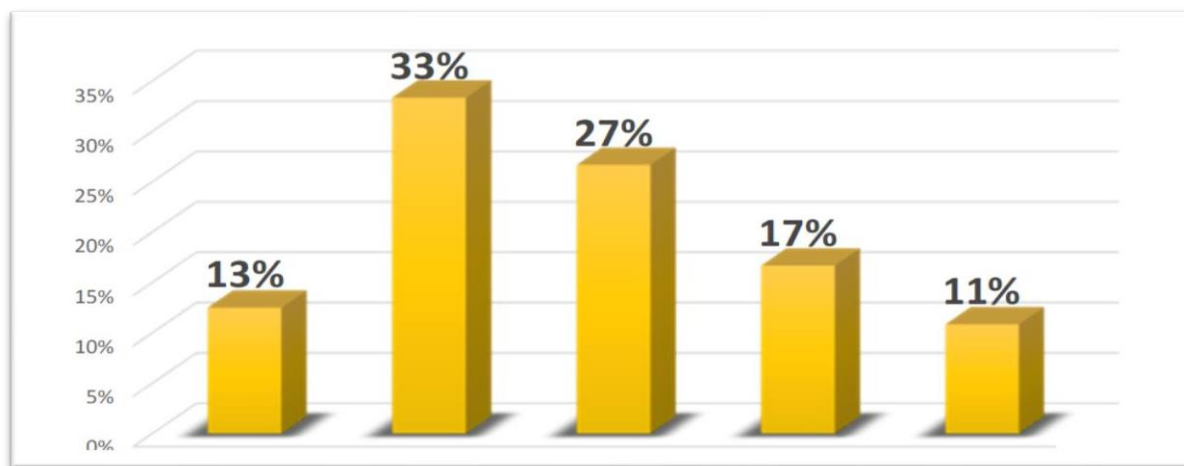
*¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?*

Escala	Número	%
1 Nunca	15	13%
2 Casi nunca	40	33%
3 A veces	32	27%
4 Casi siempre	20	17%
5 Siempre	13	11%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 4**

*¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se concluye que del 100% de la muestra evaluada el 11% considera que siempre le brinda la oportunidad de tomar decisiones, mientras que el 13% nunca, 17% de la muestra casi siempre, por otro lado, el 27% a veces y el 33% casi nunca.

**Tabla No 5**

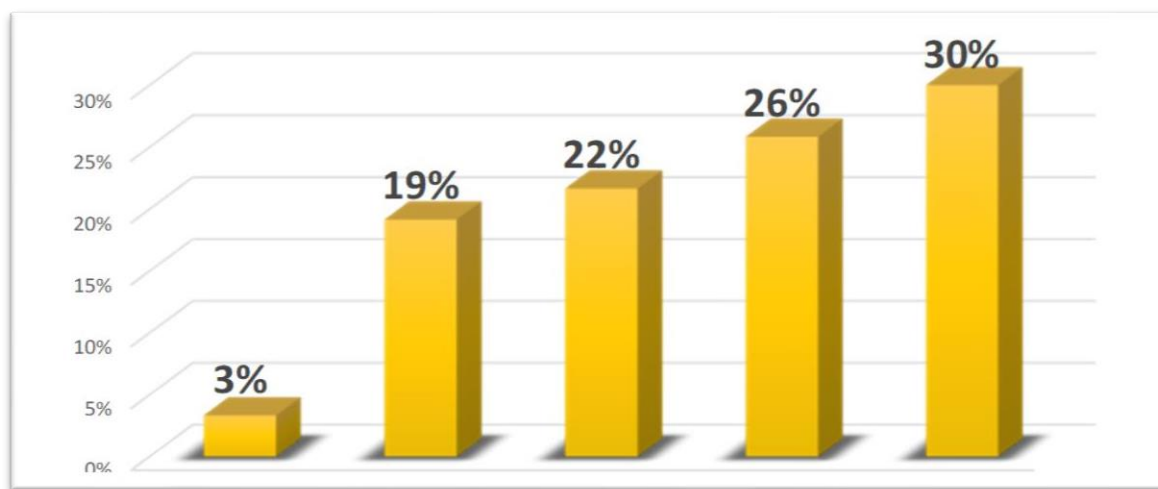
*¿ Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si?*

Escala	Número	%
1 Nunca	4	3%
2 Casi nunca	23	19%
3 A veces	26	22%
4 Casi siempre	31	26%
5 Siempre	36	30%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 5**

*¿ Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se evidencia que del 100% de la muestra encuestada el 3% percibe que nunca se llevan bien entre si, mientras que el 19% percibe que casi nunca, un 22% muestra que a veces, por otro lado, el 26% casi siempre y 30% siempre.



**Tabla No 6**

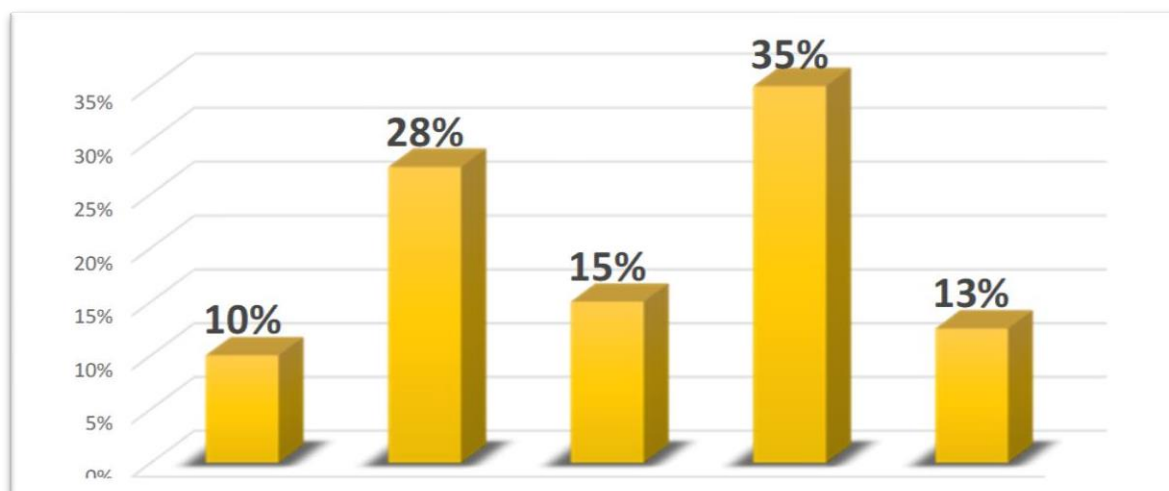
*¿ Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?*

Escala	Número	%
1 Nunca	12	10%
2 Casi nunca	33	28%
3 A veces	18	15%
4 Casi siempre	42	35%
5 Siempre	15	13%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 6**

*¿ Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se predice que del 100% de la muestra evaluada el 10% percibe que nunca se le brinda apoyo cuando se necesita, mientras que un 13% está siempre, 15% a veces, el 28% casi nunca, por otro lado, el 35% casi siempre.

**Tabla No 7**

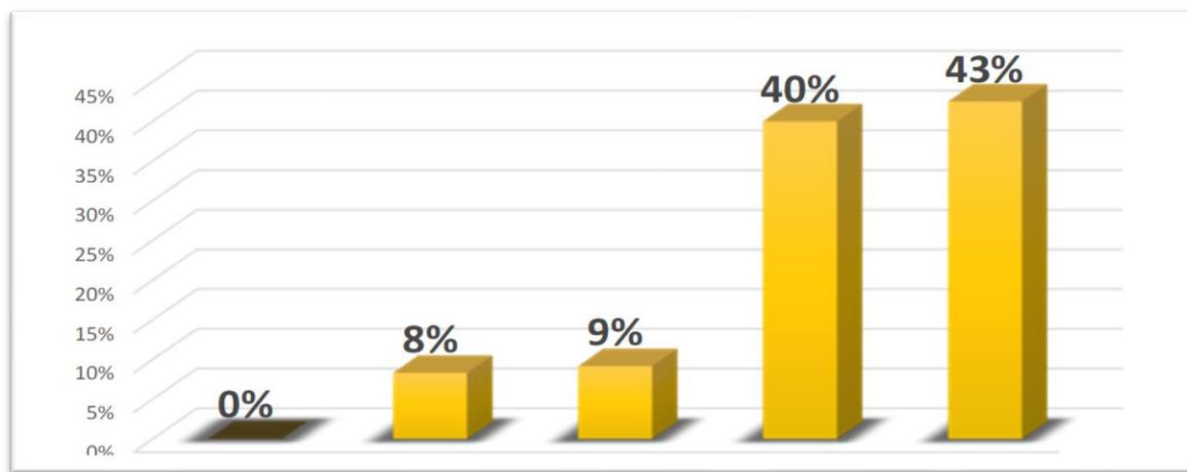
*¿ Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?*

Escala	Número	%
1 Nunca	0	0%
2 Casi nunca	10	8%
3 A veces	11	9%
4 Casi siempre	48	40%
5 Siempre	51	43%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 7**

*¿ Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?*



Fuente: Elab. propia

En este gráfico se revela que del 100% de la muestra encuestada el 0% percibe que nunca tiene ayuda en sus compañeros de trabajo, mientras que un 8% casi nunca, un 9% a veces, el 40% casi siempre, por otro lado, el 43% siempre.

**Tabla No 8**

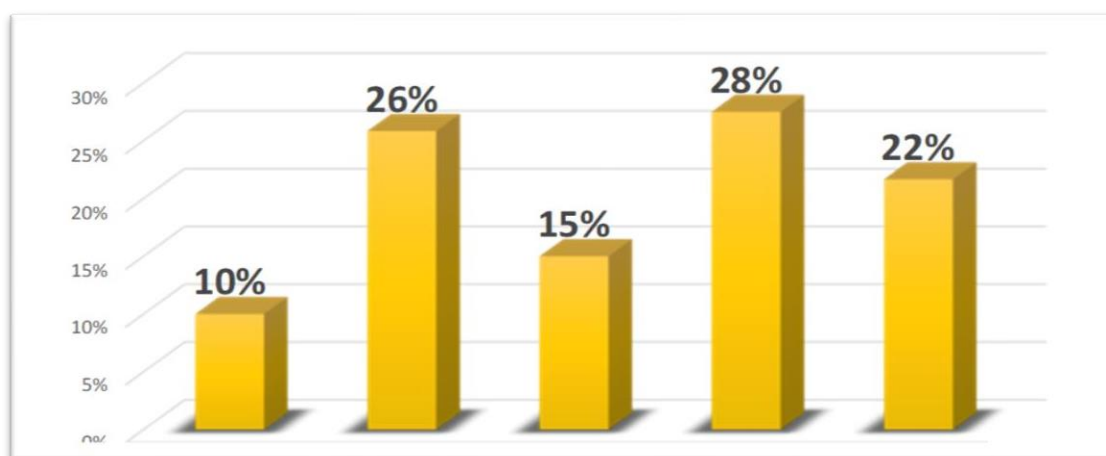
*¿ Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones?*

Escala	Número	%
1 Nunca	12	10%
2 Casi nunca	31	26%
3 A veces	18	15%
4 Casi siempre	33	28%
5 Siempre	26	22%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 8**

*¿ Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se predice que del 100% de la muestra encuestada el 10% percibe que nunca su jefe pide su opinión para tomar una decisión, el 15% a veces, mientras que el 22% siempre, 26% casi nunca, por otro lado, el 28% casi siempre.

**Tabla No 9**

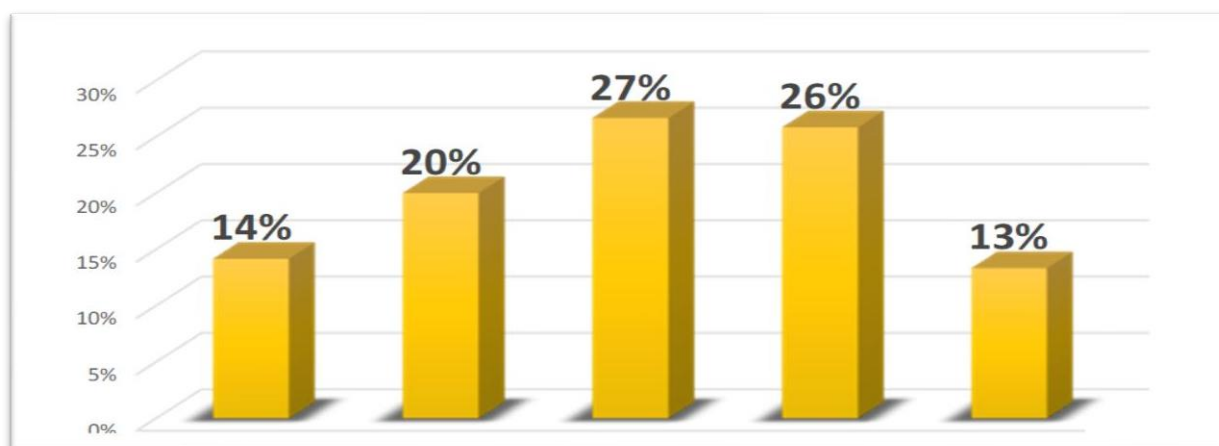
*¿ Se siente parte de esta institución?*

Escala	Número	%
1 Nunca	17	14%
2 Casi nunca	24	20%
3 A veces	32	27%
4 Casi siempre	31	26%
5 Siempre	16	13%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 9**

*¿ Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se concluye que del 100% de la muestra encuestada el 13% siempre presenta propuesta y sugerencia para mejorar el trabajo, mientras que el 14% nunca, 20% casi nunca, por otro lado, el 26% casi siempre y el 27% a veces.

**Tabla No 20**

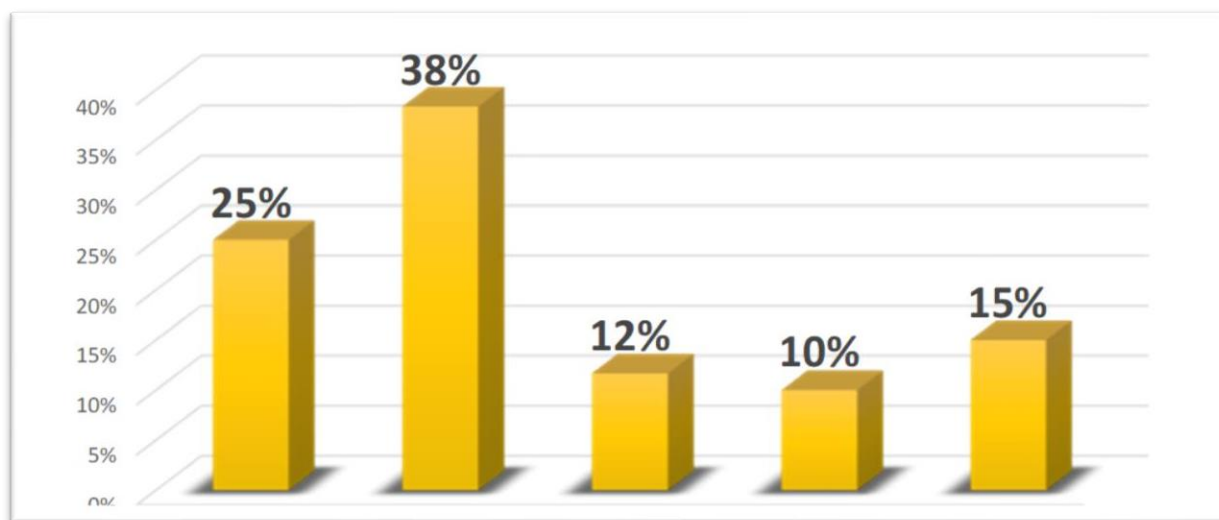
*¿ Considera importante su contribución en esta institución?*

Escala	Número	%
1 Nunca	30	25%
2 Casi nunca	46	38%
3 A veces	14	12%
4 Casi siempre	12	10%
5 Siempre	18	15%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 10**

*¿ Considera importante su contribución en esta institución?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se concluye que del 100% de la muestra evaluada el 10% considera que casi siempre considera importante su contribución en esta institución, mientras que el 12% a veces, un 15% siempre, por otro lado, el 25% nunca y el 38% casi nunca.

**Tabla No 31**

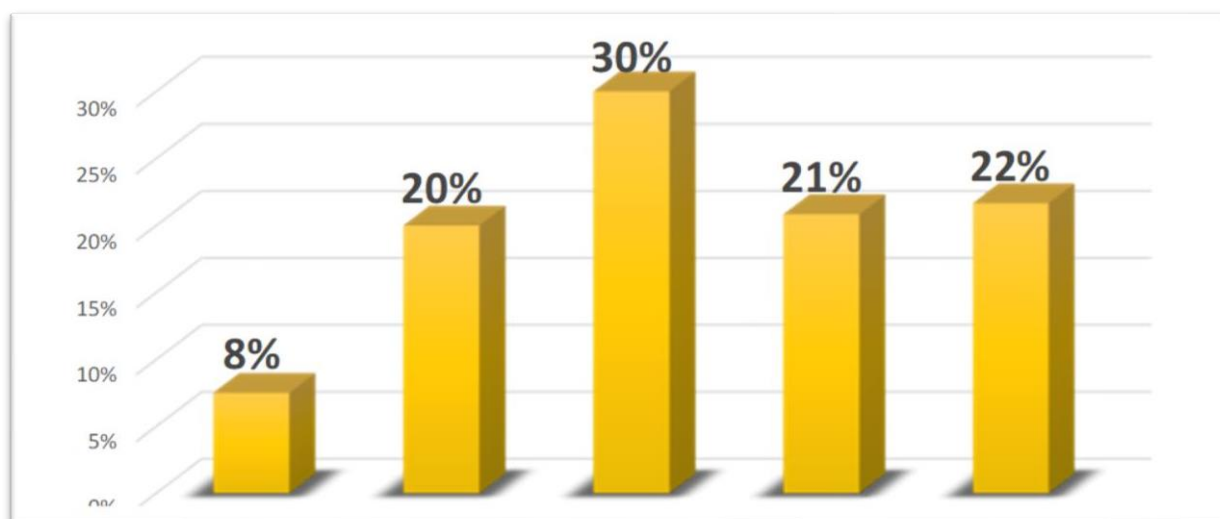
*¿ Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?*

Escala	Número	%
1 Nunca	9	8%
2 Casi nunca	24	20%
3 A veces	36	30%
4 Casi siempre	25	21%
5 Siempre	26	22%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 11**

*¿ Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se presume que del 100% de la muestra el 8% nunca percibe que consciente de la contribución en el logro de los objetivos, mientras que el 20% casi nunca, un 21% de la casi siempre, por otro lado, el 22% siempre y el 30% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla No 42**

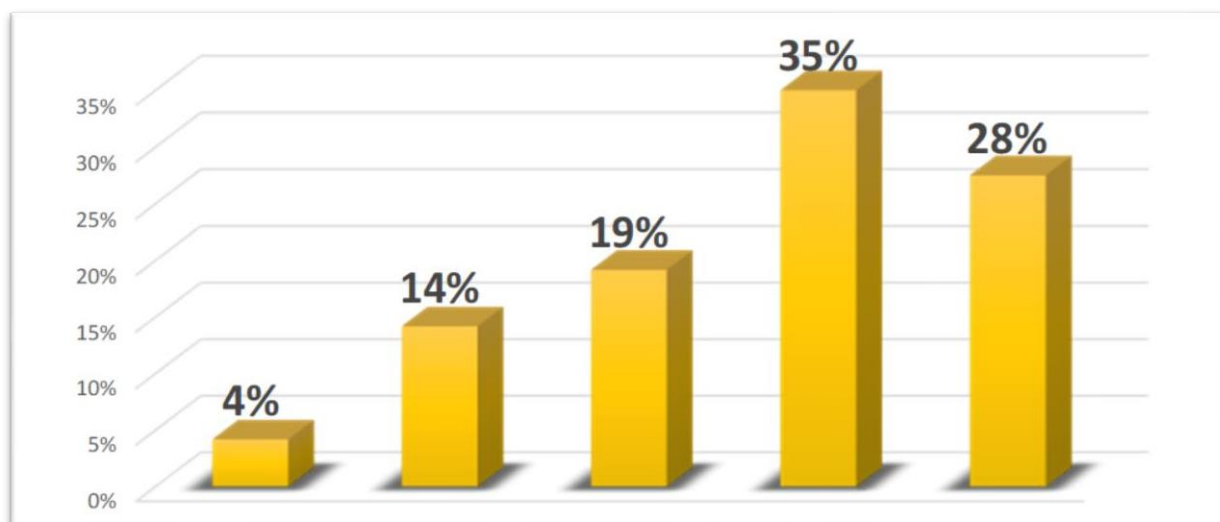
*¿ Disfruta usted trabajar en la institución?*

Escala	Número	%
1 Nunca	5	4%
2 Casi nunca	17	14%
3 A veces	23	19%
4 Casi siempre	42	35%
5 Siempre	33	28%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 12**

*¿ Disfruta usted trabajar en la institución?*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se presume que del 100% de la muestra encuestada el 4% disfruta usted trabajar en la institución, mientras que el 14% casi nunca, un 19% a veces, por otro lado, el 28% está siempre y el 35% casi siempre .

**Tabla No 53**

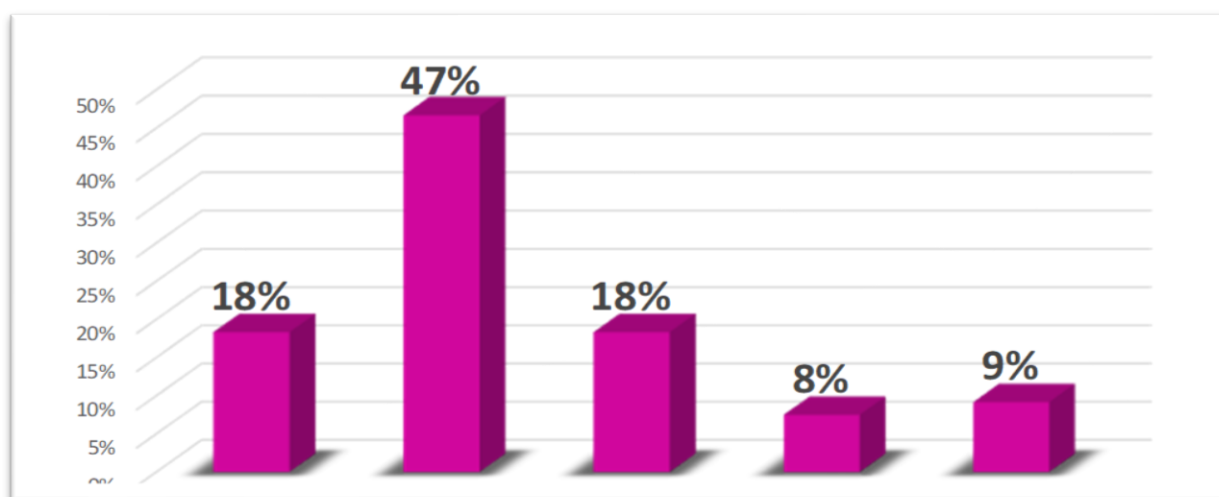
*La distribución del ambiente de trabajo da facilidad a la realización de mis labores.*

Escala	Número	%
1 Nunca	22	18%
2 Casi nunca	56	47%
3 A veces	22	18%
4 Casi siempre	9	8%
5 Siempre	11	9%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 13**

*La distribución del ambiente de trabajo da facilidad a la realización de mis labores*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se presume que del 100% de la muestra encuestada el 8% percibe que casi siempre está de acuerdo que la distribución del ambiente de trabajo, un 9% siempre, mientras que el 18% nunca, igualmente un 18% de la muestra que a veces, por otro lado, el 47% nunca.



**Tabla No 64**

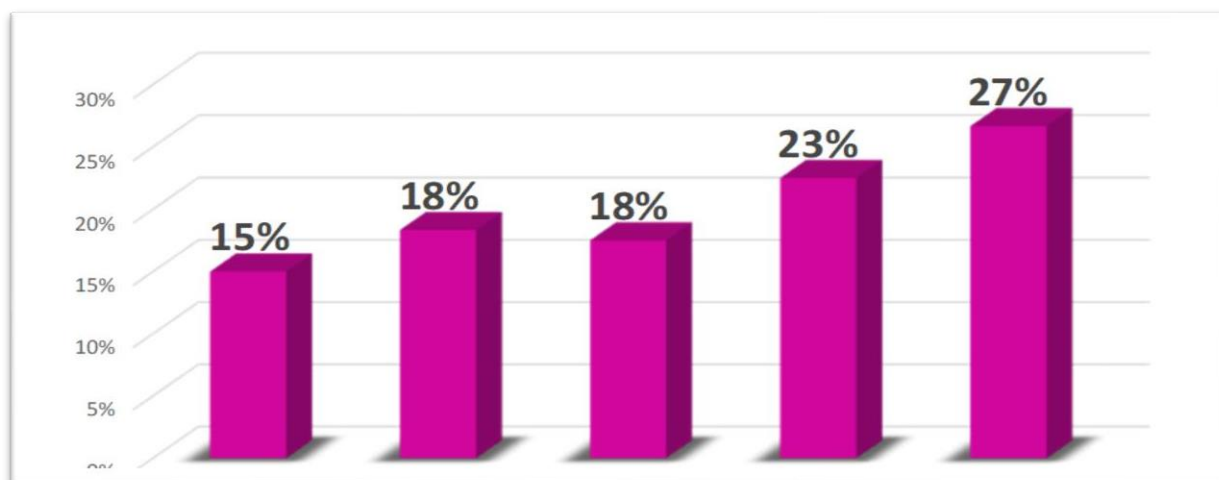
*Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.*

Escala	Número	%
1 Nunca	18	15%
2 Casi nunca	22	18%
3 A veces	21	18%
4 Casi siempre	27	23%
5 Siempre	32	27%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 14**

*Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se concluye que del 100% de la muestra, el 15% percibe que nunca siente que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser, mientras que el 18% a veces, igualmente un 18% casi nunca, el 23% casi siempre y el 27% siempre.

**Tabla No 75**

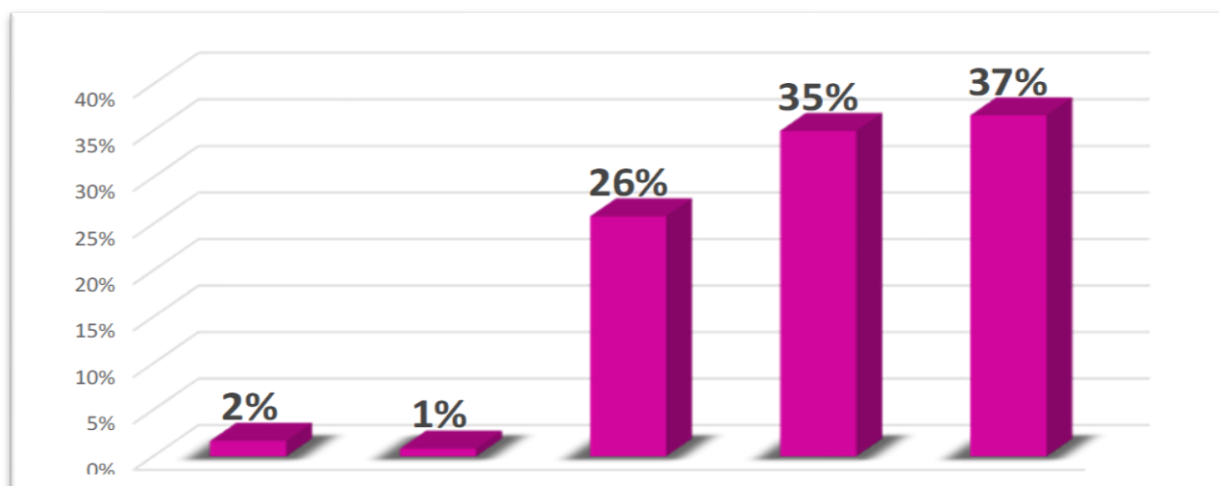
*La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.*

Escala	Número	%
1 Nunca	2	2%
2 Casi nunca	1	1%
3 A veces	31	26%
4 Casi siempre	42	35%
5 Siempre	44	37%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 15**

*La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra*



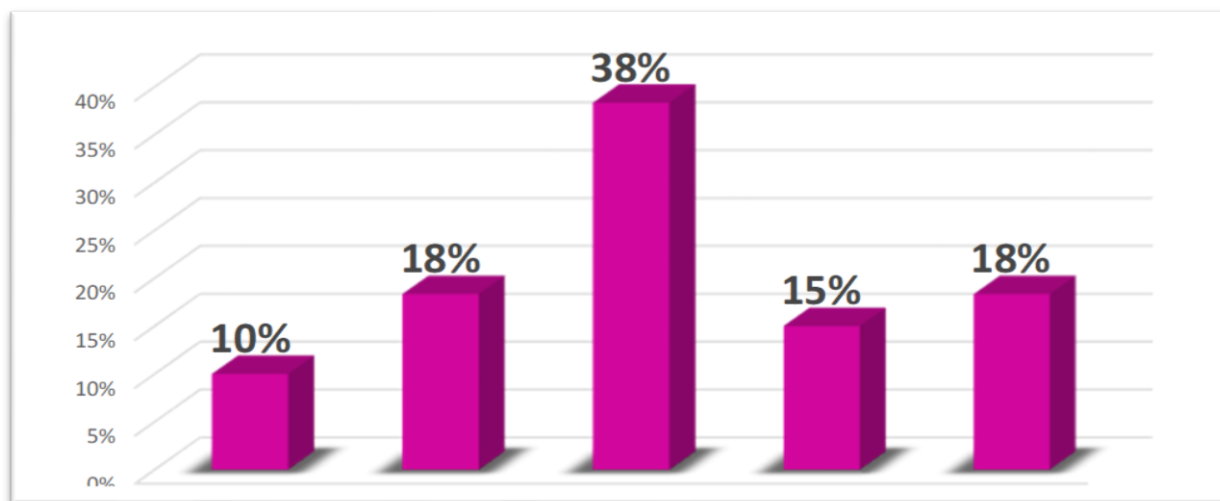
Fuente: Elab. propia

En el gráfico se presume que del 100% de la muestra que fue encuestada el 1% percibe que casi nunca la tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra que la tarea, mientras que el 2% nunca, un 26% a veces, por otro lado, el 35% casi siempre y el 37% siempre.

**Tabla No 86***El ambiente donde trabajo es confortable.*

Escala	Número	%
1 Nunca	12	10%
2 Casi nunca	22	18%
3 A veces	46	38%
4 Casi siempre	18	15%
5 Siempre	22	18%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 16***El ambiente donde trabajo es confortable*

Fuente: Elab. propia

En el gráfico se entiende que del 100% de la muestra evaluada a el 10% percibe que nunca el ambiente donde trabaja es confortable, un 15% casi siempre, también el 18% casi nunca, igualmente un 18% de siempre, por otro lado, el 38% a veces.

**Tabla No 97**

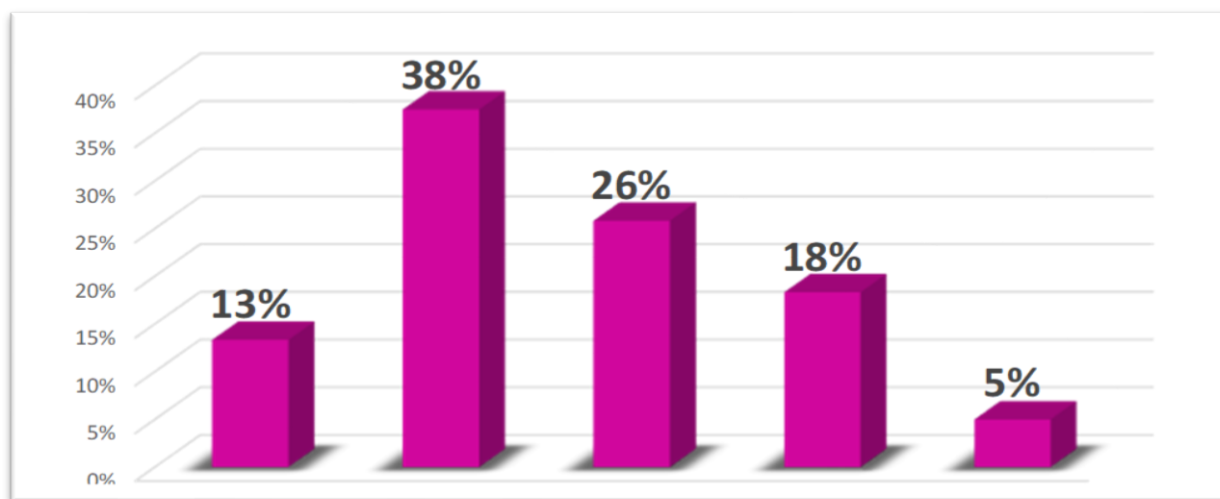
*La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.*

Escala	Número	%
1 Nunca	16	13%
2 Casi nunca	45	38%
3 A veces	31	26%
4 Casi siempre	22	18%
5 Siempre	6	5%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 17**

*La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se ve que del 100% de la muestra evaluada, el 5% percibe que siempre la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, mientras que el 13% percibe que nunca, un 18% casi siempre, un 26% a veces, por otro lado, un 38% casi nunca.

**Tabla No 108**

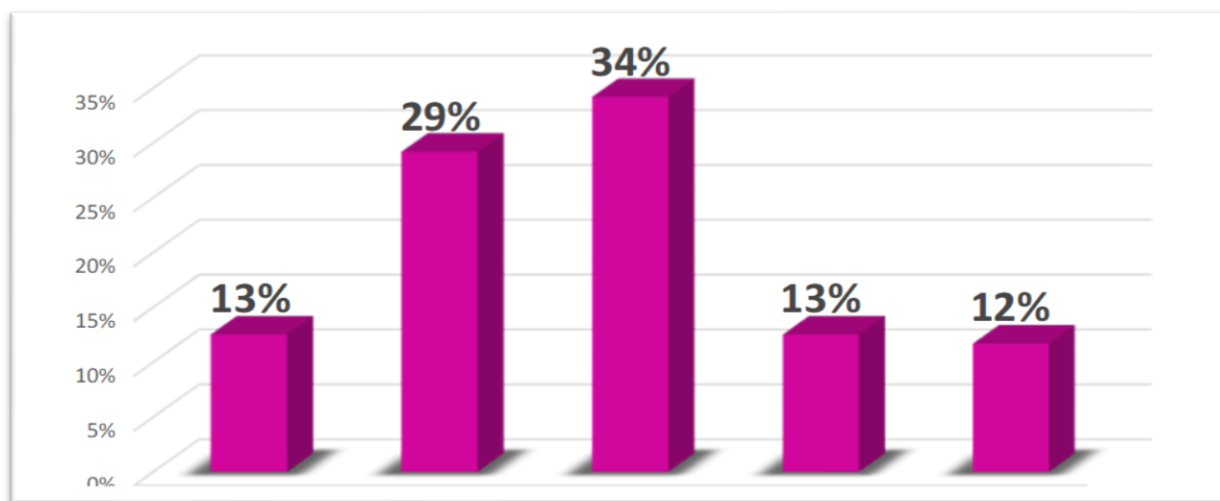
*Mi trabajo permite que mis expectativas económicas estén cubiertas*

Escala	Número	%
1 Nunca	15	13%
2 Casi nunca	35	29%
3 A veces	41	34%
4 Casi siempre	15	13%
5 Siempre	14	12%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 18**

*Mi trabajo permite que mis expectativas económicas estén cubiertas*



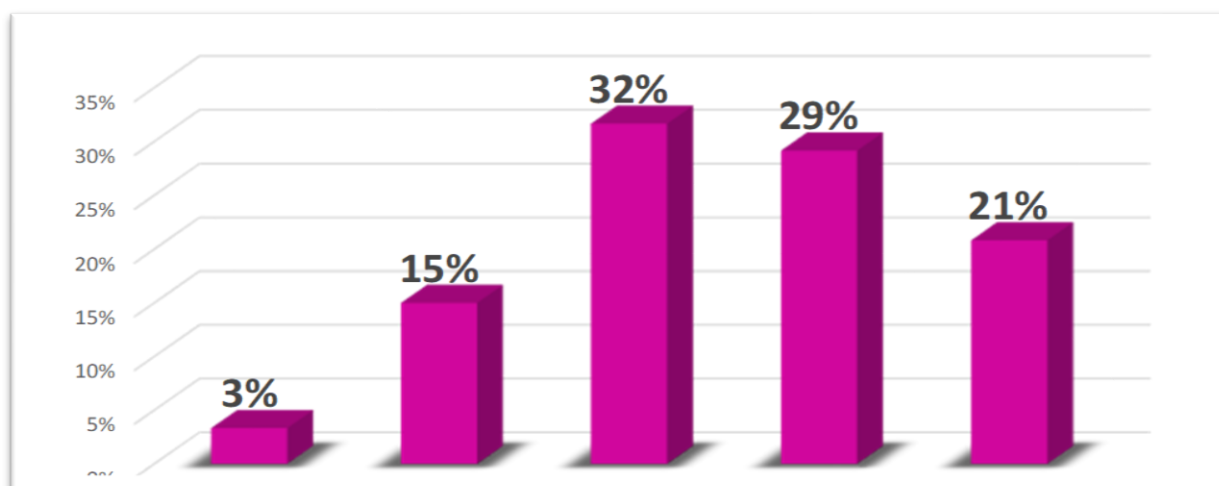
Fuente: Elab. propia

En el gráfico se ve que del 100% de la muestra evaluada el 12% percibe siempre el trabajo le permite cubrir las expectativas económicas, un 13% casi siempre, igualmente un 13% está nunca, mientras que el 29% casi nunca y el 34% a veces.

**Tabla No 119***Me complacen los resultados de mi trabajo.*

Escala	Número	%
1 Nunca	4	3%
2 Casi nunca	18	15%
3 A veces	38	32%
4 Casi siempre	35	29%
5 Siempre	25	21%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 19***Me complacen los resultados de mi trabajo.*

Fuente: Elab. propia

En el gráfico se presume que del 100% de la muestra evaluada el 3% percibe que nunca los resultados del trabajo le complacen, mientras que el 15% casi nunca, un 21% siempre, por otro lado, el 29% casi siempre y el 32% a veces.

**Tabla No 20**

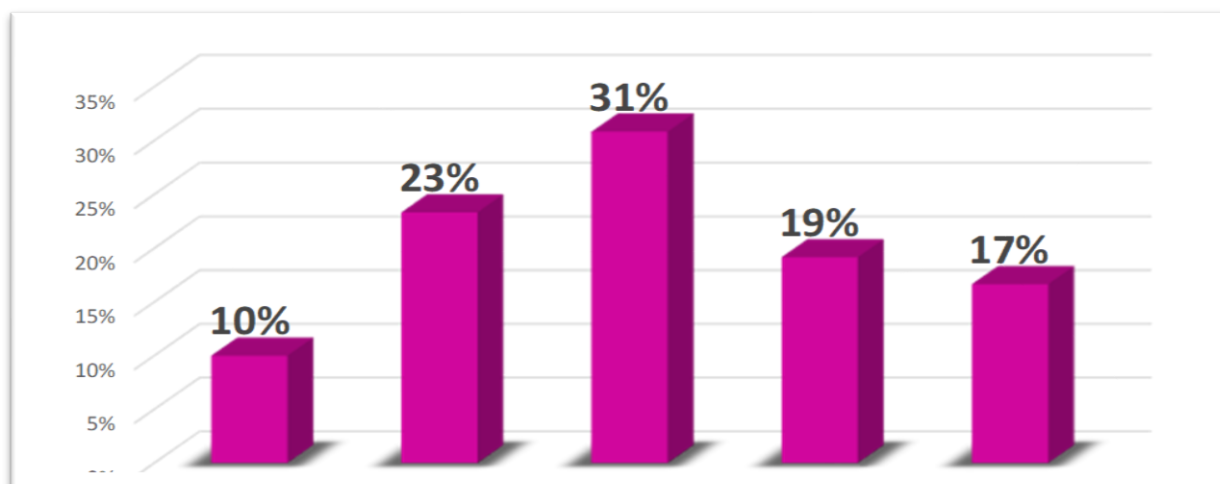
*Me siento cómodo (a) en el ambiente físico en el que laboro.*

Escala	Número	%
1 Nunca	12	10%
2 Casi nunca	28	23%
3 A veces	37	31%
4 Casi siempre	23	19%
5 Siempre	20	17%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 20**

*Me siento cómodo (a) en el ambiente físico en el que laboro*



Fuente: Elab. propia

En el gráfico se presume que del 100% de la muestra evaluada el 10% percibe que nunca el ambiente físico que labora es cómodo, mientras que el 17% siempre, un 19% casi siempre, por otro lado, el 23% casi nunca y el 31% a veces.

**Tabla No 21**

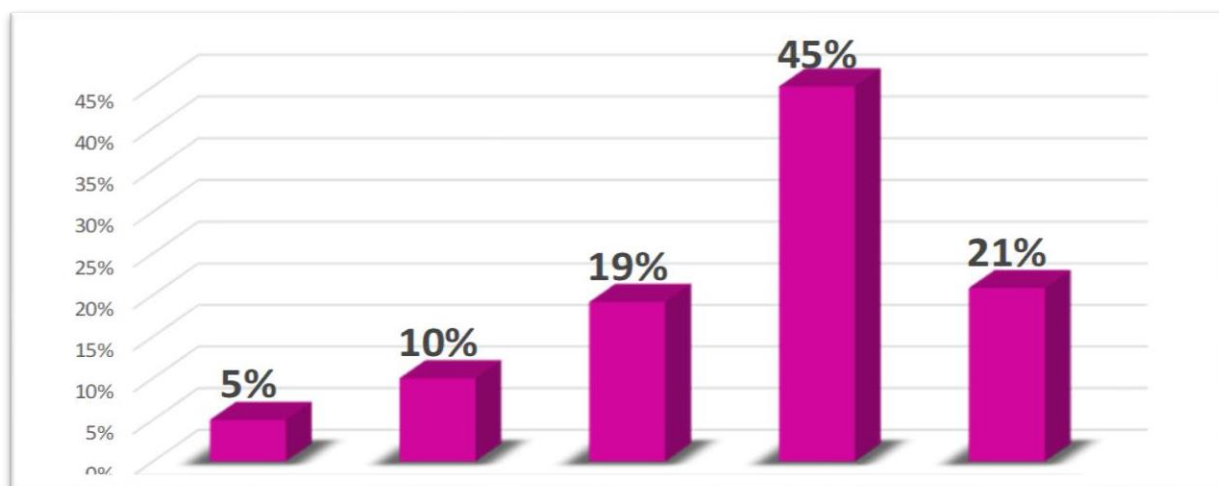
*Mi trabajo me hace sentir satisfecho como persona.*

Escala	Número	%
1 Nunca	6	5%
2 Casi nunca	12	10%
3 A veces	23	19%
4 Casi siempre	54	45%
5 Siempre	25	21%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 21**

*Mi trabajo me hace sentir satisfecho como persona.*



Fuente: Elab. propia

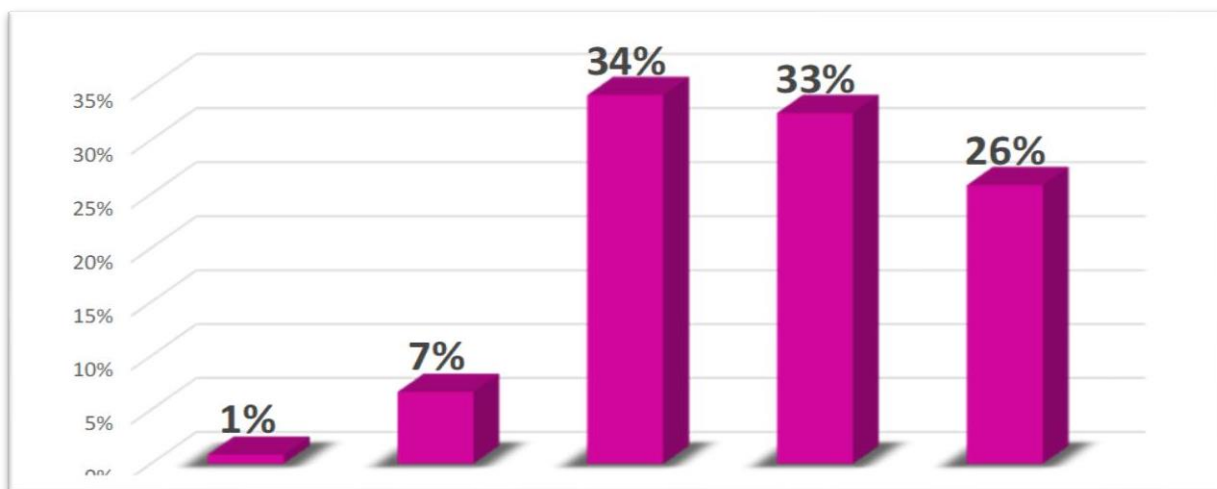
En el gráfico se concluye que del 100% de la muestra evaluada el 5% considera que nunca el trabajo le hace sentir realizado como persona, mientras que el 10% casi nunca, un 19% muestra que a veces, por otro lado, el 21% siempre y el 45% casi siempre.



**Tabla No 22***Me gusta la actividad que realizo a diario.*

Escala	Número	%
1 Nunca	1	1%
2 Casi nunca	8	7%
3 A veces	41	34%
4 Casi siempre	39	33%
5 Siempre	31	26%
Total	120	100%

Fuente: Elab. propia

**Gráfico No 22***Me gusta la actividad que realizo a diario*

Fuente: Elab. propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra que se le tomaron las encuestas el 1% percibe que nunca le encuentran placer en la actividad que realiza a diario, mientras que el 7% casi nunca, un 26% siempre, por otro lado, el 33% casi siempre y el 34% a veces.

## 5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

$f_o$  = Frecuencia observada o real

$f_e$  = Frecuencia esperada

$\Sigma$  = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	$n_1$
F	G	H	I	J	$n_2$
K	L	M	N	O	$n_3$
P	Q	R	S	T	$n_4$
U	V	W	X	Y	$n_5$
$n_6$	$n_7$	$n_8$	$n_9$	$n_{10}$	N

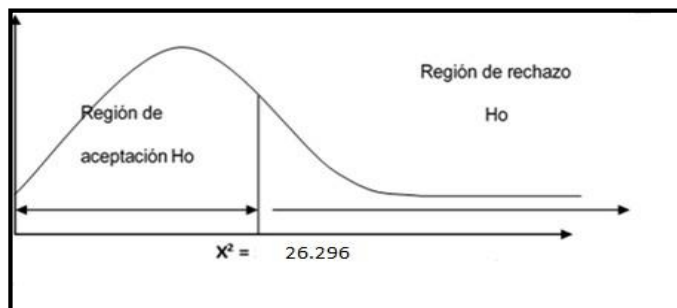
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

### Grafico No 23

#### *Región de rechazo de la hipótesis nula*

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$ , que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

**Primera Hipótesis específica.**

**Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>**

La autonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

**Hipótesis Nula H<sub>0</sub>**

La autonomía no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

**Tabla No 23**

***Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica***

PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)

Pregunta 13 ¿Considera usted que comparar el desempeño actual de sus colaboradores con el desempeño realizado en otros periodos permitirá visualizar su rendimiento?	Pregunta 13 ¿Considera que el personal a su cargo logra un buen rendimiento en el uso del material asignado a su trabajo?					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Nunca	5	11	6	0	0	22
Casi nunca	5	25	7	1	4	42
A veces	6	8	6	3	0	23
Casi siempre	5	9	1	4	3	22
Siempre	1	3	2	1	4	11
Total	22	56	22	9	11	120

Fuente: elaboración propia

**Tabla No 24*****Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica***

Pregunta 1 ¿Considera usted que comparando el desempeño actual de sus colaboradores con el desempeño realizado en otros periodos permitirá visualizar su rendimiento?	Pregunta 13 ¿Considera que el personal a su cargo logra un buen rendimiento en el uso del material asignado a su trabajo?					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Nunca	4.03	10.27	4.03	1.65	2.02	22.00
Casi nunca	7.70	19.60	7.70	3.15	3.85	42.00
A veces	4.22	10.73	4.22	1.73	2.11	23.00
Casi siempre	4.03	10.27	4.03	1.65	2.02	22.00
Siempre	2.02	5.13	2.02	0.83	1.01	11.00
Total	<b>22.00</b>	<b>56.00</b>	<b>22.00</b>	<b>9.00</b>	<b>11.00</b>	<b>120.00</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla No 25*****Chi cuadrada de la primera hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	5	4.03	0.97	0.93	0.23
2	11	10.27	0.73	0.54	0.05
3	6	4.03	1.97	3.87	0.96
4	0	1.65	-1.65	2.72	1.65
5	0	2.02	-2.02	4.07	2.02
6	5	7.70	-2.70	7.29	0.95
7	25	19.60	5.40	29.16	1.49
8	7	7.70	-0.70	0.49	0.06
9	1	3.15	-2.15	4.62	1.47
10	4	3.85	0.15	0.02	0.01
11	6	4.22	1.78	3.18	0.75
12	8	10.73	-2.73	7.47	0.70
13	6	4.22	1.78	3.18	0.75
14	3	1.73	1.28	1.63	0.94
15	0	2.11	-2.11	4.45	2.11
16	5	4.03	0.97	0.93	0.23
17	9	10.27	-1.27	1.60	0.16
18	1	4.03	-3.03	9.20	2.28
19	4	1.65	2.35	5.52	3.35
20	3	2.02	0.98	0.97	0.48
21	1	2.02	-1.02	1.03	0.51
22	3	5.13	-2.13	4.55	0.89
23	2	2.02	-0.02	0.00	0.00
24	1	0.83	0.18	0.03	0.04
25	4	1.01	2.99	8.95	8.88
					<b>30.94</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

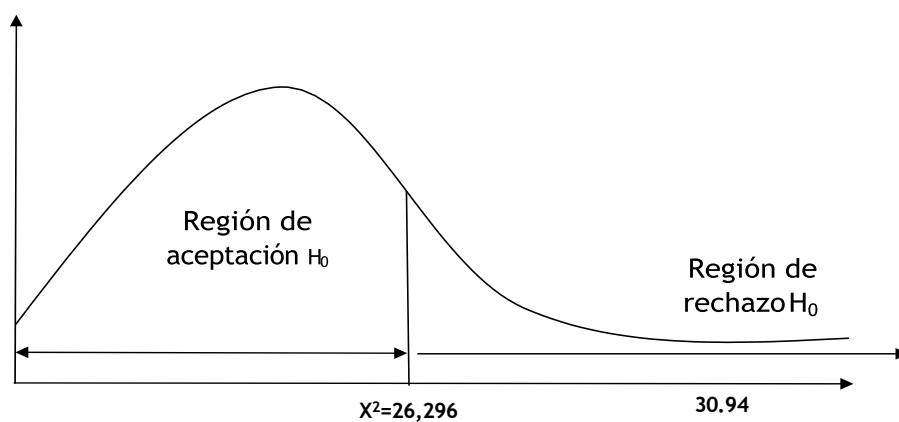
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

### Grafico No 24

#### *Chi cuadrada de la primera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 30.94, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La autonomía no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La autonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

## Segunda Hipótesis específica.

### Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

### Hipótesis Nula H<sub>0</sub>

Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

## Tabla No 26

### *Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Especifica*

Pregunta 16 ¿Considera que el personal a su cargo logra un buen rendimiento en el uso del material asignado a su trabajo?	Pregunta 5 ¿Considera usted que comparar el desempeño actual de sus colaboradores con el desempeño realizado en otros períodos permitirá visualizar su rendimiento?					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Nunca	0	1	2	0	1	4
Casi nunca	5	3	13	1	1	23
A veces	3	4	13	5	1	26
Casi siempre	2	7	10	7	5	31
Siempre	2	7	8	5	14	36
Total	12	22	46	18	22	120

Fuente: elaboración propia



**Tabla No 27*****Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Especifica***

Pregunta 5 ¿Considera usted que comparado el desempeño actual de sus colaboradores con el desempeño realizado en otros periodos permitirá evaluar su rendimiento?	Pregunta 16 ¿Considera que el personal a su cargo logra un buen rendimiento en el uso del material asignado a su trabajo?					
	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
<b>Nunca</b>	0.40	0.73	1.53	0.60	0.73	4.00
<b>Casi nunca</b>	2.30	4.22	8.82	3.45	4.22	23.00
<b>A veces</b>	2.60	4.77	9.97	3.90	4.77	26.00
<b>Casi siempre</b>	3.10	5.68	11.88	4.65	5.68	31.00
<b>Siempre</b>	3.60	6.60	13.80	5.40	6.60	36.00
<b>Total</b>	<b>12.00</b>	<b>22.00</b>	<b>46.00</b>	<b>18.00</b>	<b>22.00</b>	<b>120.00</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla No 28*****Chi cuadrada de la segunda hipótesis especifica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
2	1	0.73	0.27	0.07	0.10
3	2	1.53	0.47	0.22	0.14
4	0	0.60	-0.60	0.36	0.60
5	1	0.73	0.27	0.07	0.10
6	5	2.30	2.70	7.29	3.17
7	3	4.22	-1.22	1.48	0.35
8	13	8.82	4.18	17.50	1.98
9	1	3.45	-2.45	6.00	1.74
10	1	4.22	-3.22	10.35	2.45
11	3	2.60	0.40	0.16	0.06
12	4	4.77	-0.77	0.59	0.12
13	13	9.97	3.03	9.20	0.92
14	5	3.90	1.10	1.21	0.31
15	1	4.77	-3.77	14.19	2.98
16	2	3.10	-1.10	1.21	0.39
17	7	5.68	1.32	1.73	0.31
18	10	11.88	-1.88	3.55	0.30
19	7	4.65	2.35	5.52	1.19
20	5	5.68	-0.68	0.47	0.08
21	2	3.60	-1.60	2.56	0.71
22	7	6.60	0.40	0.16	0.02
23	8	13.80	-5.80	33.64	2.44
24	5	5.40	-0.40	0.16	0.03
25	14	6.60	7.40	54.76	8.30
					<b>29.19</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

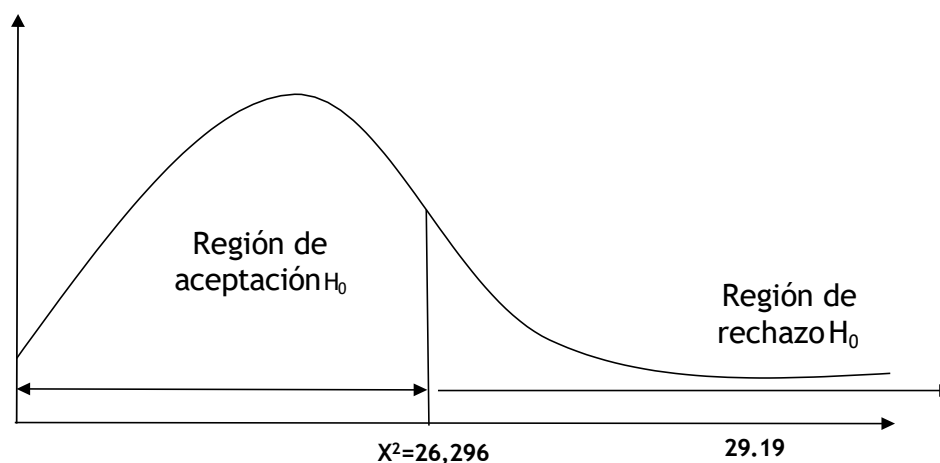
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

### Gráfico No 25

#### *Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 29.19, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019”, queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019”.

### Tercera Hipótesis específica.

#### Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>

La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.

#### Hipótesis Nula H<sub>0</sub>

La identidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, 2019.

### Tabla No 29

#### *Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica*

Pregunta 20 Me siento tranquilo en el ambiente que laboro	Preguntas efectivas					Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Nunca	0	13	3	1	0	17
Casi nunca	1	5	12	5	1	24
A veces	6	6	10	7	3	32
Casi siempre	5	3	8	7	8	31
Siempre	0	1	4	3	8	16
Total	12	28	37	23	20	120

Fuente: elaboración propia

**Tabla No 30***Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica*

Pregunta 5 Me siento motivado a entregar la labores eficientemente	Pregunta 20 Me siento tranquilo en el ambiente que laboro					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Nunca	1.70	3.97	5.24	3.26	2.83	17.00
Casi nunca	2.40	5.60	7.40	4.60	4.00	24.00
A veces	3.20	7.47	9.87	6.13	5.33	32.00
Casi siempre	3.10	7.23	9.56	5.94	5.17	31.00
Siempre	1.60	3.73	4.93	3.07	2.67	16.00
Total	<b>12.00</b>	<b>28.00</b>	<b>37.00</b>	<b>23.00</b>	<b>20.00</b>	<b>120.00</b>

Fuente: elaboración propia

**Tabla No 31***Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	0	1.70	-1.70	2.89	1.70
2	13	3.97	9.03	81.60	20.57
3	3	5.24	-2.24	5.03	0.96
4	1	3.26	-2.26	5.10	1.57
5	0	2.83	-2.83	8.03	2.83
6	1	2.40	-1.40	1.96	0.82
7	5	5.60	-0.60	0.36	0.06
8	12	7.40	4.60	21.16	2.86
9	5	4.60	0.40	0.16	0.03
10	1	4.00	-3.00	9.00	2.25
11	6	3.20	2.80	7.84	2.45
12	6	7.47	-1.47	2.15	0.29
13	10	9.87	0.13	0.02	0.00
14	7	6.13	0.87	0.75	0.12
15	3	5.33	-2.33	5.44	1.02
16	5	3.10	1.90	3.61	1.16
17	3	7.23	-4.23	17.92	2.48
18	8	9.56	-1.56	2.43	0.25
19	7	5.94	1.06	1.12	0.19
20	8	5.17	2.83	8.03	1.55
21	0	1.60	-1.60	2.56	1.60
22	1	3.73	-2.73	7.47	2.00
23	4	4.93	-0.93	0.87	0.18
24	3	3.07	-0.07	0.00	0.00
25	8	2.67	5.33	28.44	10.67
					<b>57.62</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

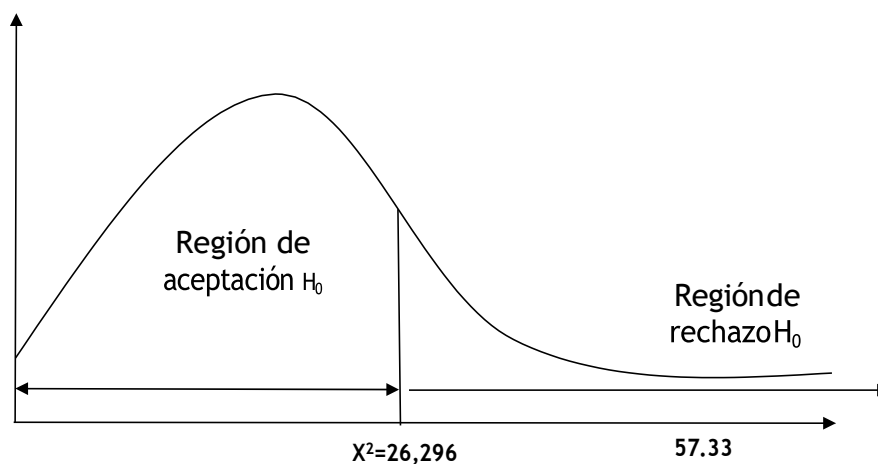
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular  $X^2=26.296$

## Gráfico No 26

### *Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 57.33, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La identidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019. queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.”

**b) Hipótesis General.**

**Hipótesis General Alternativa H<sub>1</sub>**

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

**Hipótesis General Nula H<sub>0</sub>**

El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

**Tabla No 32**

*Frecuencias Observadas de la Hipótesis General*

**TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA**

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Total</b>
<b>Pregunta 1</b>	22	42	23	22	11	120
<b>Pregunta 13</b>	22	56	22	9	11	120
<b>Pregunta 5</b>	4	23	26	31	36	120
<b>Pregunta 16</b>	12	22	46	18	22	120
<b>Pregunta 9</b>	17	24	32	31	16	120
<b>Pregunt1 20</b>	12	28	37	23	20	120
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>195</b>	<b>186</b>	<b>134</b>	<b>116</b>	<b>720</b>

Fuente: elaboración propia



**Tabla No 33***Frecuencias esperadas de la Hipótesis General*

**TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA**

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Total</b>
<b>Pregunta 1</b>	14.83	32.50	31.00	22.33	19.33	120.00
<b>Pregunta 13</b>	14.83	32.50	31.00	22.33	19.33	120.00
<b>Pregunta 5</b>	14.83	32.50	31.00	22.33	19.33	120.00
<b>Pregunta 16</b>	14.83	32.50	31.00	22.33	19.33	120.00
<b>Pregunta 9</b>	14.83	32.50	31.00	22.33	19.33	120.00
<b>Pregunt1 20</b>	14.83	32.50	31.00	22.33	19.33	120.00
<b>Total</b>	89	195	186	134	116	720

Fuente: elaboración propia

**Tabla No 34***Chi cuadrada de la Hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
1	22	14.83	7.17	51.36	3.46
2	42	32.50	9.50	90.25	2.78
3	23	31.00	-8.00	64.00	2.06
4	22	22.33	-0.33	0.11	0.00
5	11	19.33	-8.33	69.44	3.59
6	22	14.83	7.17	51.36	3.46
7	56	32.50	23.50	552.25	16.99
8	22	31.00	-9.00	81.00	2.61
9	9	22.33	-13.33	177.78	7.96
10	11	19.33	-8.33	69.44	3.59
11	4	14.83	-10.83	117.36	7.91
12	23	32.50	-9.50	90.25	2.78
13	26	31.00	-5.00	25.00	0.81
14	31	22.33	8.67	75.11	3.36
15	36	19.33	16.67	277.78	14.37
16	12	14.83	-2.83	8.03	0.54
17	22	32.50	-10.50	110.25	3.39
18	46	31.00	15.00	225.00	7.26
19	18	22.33	-4.33	18.78	0.84
20	22	19.33	2.67	7.11	0.37
21	17	14.83	2.17	4.69	0.32
22	24	32.50	-8.50	72.25	2.22
23	32	31.00	1.00	1.00	0.03
24	31	22.33	8.67	75.11	3.36
25	16	19.33	-3.33	11.11	0.57
26	12	14.83	-2.83	8.03	0.54
27	28	32.50	-4.50	20.25	0.62
28	37	31.00	6.00	36.00	1.16
29	23	22.33	0.67	0.44	0.02
30	20	19.33	0.67	0.44	0.02
					<b>97.03</b>

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

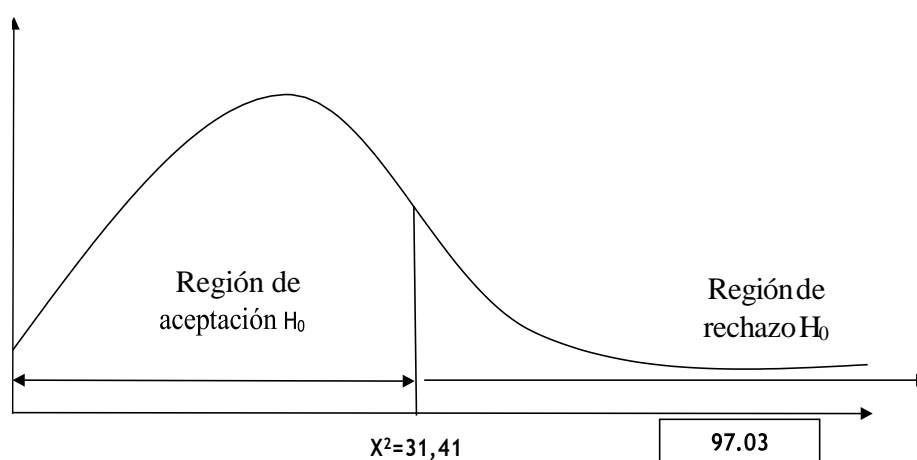
Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$

### Grafico No 27

#### *Chi cuadrada de la Hipótesis General*

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 97.03, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula ( $H_0$ ): “El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019..” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa ( $H_1$ ): “El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho,2019.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, estos resultados guardan relación con lo que sostiene Schulte (2006) que reportan la existencia a través del tiempo de una relación significativa entre estas variables ya que han encontrado que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Citado en Arbaiza, 2010, p. 192); Asimismo, Hinojosa, (2010), en su indagación, también pudo llegar a la confirmación que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y alude que la satisfacción es positiva o adecuada siempre y cuando el clima organizativo tenga cimentación también positiva o adecuada. Estas dos opiniones nos afirman la hipótesis propuesta, proporción a la relación de clima organizacional y satisfacción laboral.

Esto en función con lo que en este estudio se encuentra.

2. A partir de los resultados hallados confirmamos que la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación significativa entre la autonomía y la satisfacción, estos resultados guardan analogía con lo que sostiene Méndez (2006) la dimensión que refiere que la comunicación de los directivos permite que los empleados conozcan e incorporen funciones y dicha información permite reconocer oportunidades de crecimiento (Aguado, 2012)

Ello en función a lo que el estudio encuentra.

3. A raíz de los resultados encontrados admitimos la segunda hipótesis alternativa que establece que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Luthans (2008) que la confianza en las relaciones interpersonales del trabajo tiene una influencia en la satisfacción laboral ya que los integrantes de equipos que mantengan un nivel de confianza sirven como una fuente de apoyo y bienestar para los miembros de una institución.

4. A partir de los resultados encontrados afirmamos la tercera hipótesis alternativa que plantea que existe relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Arbaiza, 2010, p.186), quien sostiene que el trabajador hace pensamientos acerca de lo que se considera motivante. Es decir, un empleado puede sentir satisfacción laboral si se percibe motivado en la empresa que trabaja. Asimismo, este paradigma programa una alternativa en la que el nivel de motivación vendría a ser uno de los determinados de la satisfacción laboral, debido a influencia de las recompensas.

## CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que (HIPOTESIS GENERAL), existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de chi cuadrada  $X^2$  la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 35)
2. Se ha demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 1), existe relación significativa entre la autonomía y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de chi cuadrada  $X^2$  la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 25)
3. Se ha demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 2), existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de chi cuadrada  $X^2$  la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 28)
4. Se ha demostrado que (HIPOTESIS ESPECIFICA 3), existe relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la sede central del gobierno regional de Ayacucho, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de chi cuadrada  $X^2$  la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 32)

## RECOMENDACIONES

1. Realizar un diagnóstico institucional y realizar capacitaciones constantes sobre el clima laboral con los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho a fin de que se incremente la satisfacción laboral de los empleados y se sientan más identificados con la institución.
2. Fortalecer la autonomía con los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho y generar una ventaja laboral ya que los trabajadores podrán conocer las estrategias de la institución y la satisfacción laboral incrementara para poder contactarse verbalmente sin dificultad alguna.
3. Efectuar talleres de motivación con los trabajadores, evaluando constantemente la satisfacción laboral mediante el cumplimiento de los objetivos y metas, como muestra y haciendo reconocimiento hacia el trabajo y el profesionalismo. Efectuando evaluaciones del proceso de motivación.
4. Capacitar a los líderes para fortalecer habilidades directivas y brindar técnicas de confianza con sus trabajadores, lo cual constituye un eje principal para mejorar la satisfacción laboral y permitir la cercanía de los trabajadores con el jefe directo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alva, J. y Domínguez, L. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013*. Revista In Crescendo, 61.
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- . Alfaro, R., Leyton S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de pre grado) Universidad Nacional Federico Villarreal. Perú.
- Álvarez v. Shirley (2001) *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto Nacional de oftalmología 2001*. (tesis de pre grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson Educación.
- Bravo, J. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú.



- Carvajal, M. & Jiménez E. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena* (Tesis de licenciatura). Universidad de Cartagena. Bolívar, Colombia
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú. PUCP, Lima, Perú.
- Chiang, V. M. C., Martín, R. M. J., & Núñez, P. A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, ESPAÑA: Universidad Pontificia Comillas
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos, Perú.
- Castro, E. y Espinoza, J. (2015) *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional del Centro del Perú
- Hernández, R. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación. Tercera Edición McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. México*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). Editorial: McGraw-Hill. México .
- Insil, A. (2017). *Clima laboral y orientación al cliente en trabajadores de hoteles Great Place to Work 2016 en Lima metropolitana* (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

- Leyva, E. & Peña, S. (2013): *Análisis de las Dimensiones del Clima Organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Cultura Junín- Ministerio de Cultura.* (Tesis de licenciatura.) Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima laboral y satisfacción laboral del cliente de una empresa de servicio.* (tesis de pre grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Palma, C. S. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana.* Córdoba, AR: El Cid Editor apuntes
- Rojas, C. (2013). *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades Sucreñas.* Tesis de Pregrado.
- Rodríguez , J., & Tiravanti, S. (2015). *Análisis del nivel de satisfacción del personal para la mejora del clima laboral en la unidad de atención al cliente de la empresa Electronorte S.A- Chiclayo.* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo- Perú.
- Sandoval C, Magaña M.. (2013) Clima organizacional en los profesores investigadores de una institución de educación superior. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación". 13(3): p. 1-24.
- Sánchez L. (2011) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el departamento académico de estadística de la Universidad Nacional de Trujillo-2010.* (tesis de licenciatura) Trujillo.

- Torres, D. (2015). *Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. (Tesis, pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú- PUCP- Lima, Perú.
- Uribe, P. J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F., MX: Editorial El Manual Moderno.
- Vargas D, Navarro D, Serrano C, García D. (2012) *Satisfacción laboral docente y clima organizacional en el departamento académico de enfermería de la universidad nacional del santa*. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.
- Villanueva, L. (2015). *Percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral- 2013* (tesis de licenciatura). Cajamarca. Perú”.
- Yovera, G. (2017). *Clima organizacional del hotel Jazmín del distrito de Lince en el año 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*, Managua en el periodo 2016 (tesis de Maestría). España

## ANEXOS

## ANEXO N° 01

## V1 Clima Organizacional

NºI	AUTONOMÍA	1	2	3	4	5
1	¿Se siente libre para realizar los asuntos laborales?					
2	¿Es permitido tomar iniciativa en su puesto de trabajo?					
3	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?					
4	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?					
<b>II</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
5	¿ Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre si?					
6	¿ Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?					
7	¿ Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?					
8	¿ Su jefe pide su opinión para ayudarle a tomar decisiones?					
<b>III</b>	<b>IDENTIDAD</b>					
9	¿ Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?					
10	¿ Considera importante su contribución en esta institución?					
11	¿ Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución					
12	¿ Disfruta usted trabajar en la institución?					

## ESCALA VALORATIVA

RANGO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ESCALA	1	2	3	4	5

## ANEXO N° 02

### V2 Satisfacción Laboral

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
02	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
03	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
04	El ambiente donde trabajo es confortable.					
05	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
06	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
07	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
08	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
09	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
10	Me gusta la actividad que realizo a diario.					

### ESCALA VALORATIVA

RANGO	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ESCALA	1	2	3	4	5