



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA
ESCUELA DE POST GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS



MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013”

AUTORES:
NESTOR OSWALDO PÉREZ TENAZOA
PEDRO LITO RIVERA CARDOZO

ASESOR:
Mgr. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA

Requisito para obtener el Grado Académico
de Magister en Gestión Empresarial

IQUITOS – PERÚ

2015

DEDICATORIA

El siguiente trabajo de Tesis de Post grado, está dedicado especialmente a nuestros seres queridos, que durante la incorporación de nuevos conocimientos nos han mostrado su disposición y su entendimiento durante los dos años de formación.

A nuestros maestros y maestras, que nutridos de su experiencia y conocimiento han fortalecido nuestras competencias académicas y técnicas para la competitividad.

AGRADECIMIENTOS

A nuestro Jurado Calificador y al Asesor, por las sugerencias y aportes que han permitido orientar el trabajo de investigación.

A nuestros profesores y colegas de la Maestría, de quienes hemos aprendido bastante, no sólo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales.

Al personal que labora en el Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, sin quienes no hubiéramos podido obtener la información elemental para la misma.

A nuestros familiares que no han acompañado en todo este proceso de formación, motivándonos a culminar nuestras metas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	<u>Pág.</u>
TÍTULO	01
RESUMEN	01
ABSTRACT	02
INTRODUCCIÓN	03
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES	04
1.1 Estudios Realizados sobre el tema	04
1.2 Marco Teórico	12
1.3 Marco Legal	27
1.4 Marco Conceptual	29
CAPÍTULO II: IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	34
2.1 Planteamiento del problema	34
2.2 Objetivos	35
2.3 Justificación	36
2.4 Hipótesis	37
2.5 Variables	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	38
3.1 Tipo de investigación	38
3.2 Diseño de investigación	38
3.3 Población y muestra	39
3.4 Operacionalización de variables	41
3.5 Técnicas e instrumentos	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	46
4.1 Análisis Bivariado del Clima Organizacional y su Relac. con la Satisfacción Lab.	46
4.2 Análisis Bivariado de los indicadores de Clima Organizacional y Satisfacción Lab.	95
4.3 Análisis Bivariado de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Lab.	105
4.6 Análisis Inferencial para la prueba de hipótesis sobre la relación de variables	107
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	113
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	115
ANEXOS	116

ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Pág.</u>
Cuadro N° 01: Pregunta 1 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	46
Cuadro N° 02: Pregunta 2 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	47
Cuadro N° 03: Pregunta 3 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	48
Cuadro N° 04: Pregunta 4 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	49
Cuadro N° 05: Pregunta 5 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	50
Cuadro N° 06: Pregunta 6 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	51
Cuadro N° 07: Pregunta 7 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	52
Cuadro N° 08: Pregunta 8 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	53
Cuadro N° 09: Pregunta 9 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	54
Cuadro N° 10: Pregunta 10 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	55
Cuadro N° 11: Pregunta 11 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	56
Cuadro N° 12: Pregunta 12 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	57
Cuadro N° 13: Pregunta 13 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	58
Cuadro N° 14: Pregunta 14 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	59
Cuadro N° 15: Pregunta 15 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	60
Cuadro N° 16: Pregunta 16 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	61
Cuadro N° 17: Pregunta 17 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	62
Cuadro N° 18: Pregunta 18 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	63
Cuadro N° 19: Pregunta 19 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	64
Cuadro N° 20: Pregunta 20 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	65
Cuadro N° 21: Pregunta 21 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	66
Cuadro N° 22: Pregunta 22 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	67
Cuadro N° 23: Pregunta 23 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	68
Cuadro N° 24: Pregunta 24 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	69
Cuadro N° 25: Pregunta 25 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	70
Cuadro N° 26: Pregunta 26 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	71
Cuadro N° 27: Pregunta 27 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	72

Cuadro N° 28: Pregunta 28 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	73
Cuadro N° 29: Pregunta 29 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	74
Cuadro N° 30: Pregunta 30 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	75
Cuadro N° 31: Pregunta 31 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	76
Cuadro N° 32: Pregunta 32 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	77
Cuadro N° 33: Pregunta 33 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	78
Cuadro N° 34: Pregunta 34 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	79
Cuadro N° 35: Pregunta 35 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	80
Cuadro N° 36: Pregunta 36 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	81
Cuadro N° 37: Pregunta 37 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	82
Cuadro N° 38: Pregunta 38 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	83
Cuadro N° 39: Pregunta 39 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	84
Cuadro N° 40: Pregunta 40 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	85
Cuadro N° 41: Pregunta 41 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	86
Cuadro N° 42: Pregunta 42 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	87
Cuadro N° 43: Pregunta 43 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	88
Cuadro N° 44: Pregunta 44 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	89
Cuadro N° 45: Pregunta 45 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	90
Cuadro N° 46: Pregunta 46 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	91
Cuadro N° 47: Pregunta 47 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	92
Cuadro N° 48: Pregunta 48 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	93
Cuadro N° 49: Pregunta 49 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	94
Cuadro N° 50: Pregunta 50 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	95
Cuadro N° 51: Relación entre Nivel Involucramiento Lab. y Nivel de Satisfacción Lab.	96
Cuadro N° 52: Relación entre Nivel de Supervisión y Nivel de Satisfacción Lab.	98
Cuadro N° 53: Relación entre Nivel de Comunicación y Nivel de Satisfacción Lab.	100
Cuadro N° 54: Relación entre Nivel de Condiciones Lab. y Nivel de Satisfacción Lab.	102
Cuadro N° 55: Relación entre Nivel de Autorrealización y Nivel de Satisfacción Lab.	104
Cuadro N° 56: Relación Nivel de Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Lab.	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Pág.</u>
Gráfico N° 01: Pregunta 1 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	46
Gráfico N° 02: Pregunta 2 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	47
Gráfico N° 03: Pregunta 3 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	48
Gráfico N° 04: Pregunta 4 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	49
Gráfico N° 05: Pregunta 5 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	50
Gráfico N° 06: Pregunta 6 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	51
Gráfico N° 07: Pregunta 7 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	52
Gráfico N° 08: Pregunta 8 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	53
Gráfico N° 09: Pregunta 9 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	54
Gráfico N° 10: Pregunta 10 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	55
Gráfico N° 11: Pregunta 11 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	56
Gráfico N° 12: Pregunta 12 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	57
Gráfico N° 13: Pregunta 13 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	58
Gráfico N° 14: Pregunta 14 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	59
Gráfico N° 15: Pregunta 15 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	60
Gráfico N° 16: Pregunta 16 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	61
Gráfico N° 17: Pregunta 17 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	62
Gráfico N° 18: Pregunta 18 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	63
Gráfico N° 19: Pregunta 19 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	64
Gráfico N° 20: Pregunta 20 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	65
Gráfico N° 21: Pregunta 21 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	66
Gráfico N° 22: Pregunta 22 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	67
Gráfico N° 23: Pregunta 23 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	68
Gráfico N° 24: Pregunta 24 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	69
Gráfico N° 25: Pregunta 25 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	70
Gráfico N° 26: Pregunta 26 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	71
Gráfico N° 27: Pregunta 27 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	72

Gráfico N° 28: Pregunta 28 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	73
Gráfico N° 29: Pregunta 29 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	74
Gráfico N° 30: Pregunta 30 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	75
Gráfico N° 31: Pregunta 31 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	76
Gráfico N° 32: Pregunta 32 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	77
Gráfico N° 33: Pregunta 33 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	78
Gráfico N° 34: Pregunta 34 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	79
Gráfico N° 35: Pregunta 35 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	80
Gráfico N° 36: Pregunta 36 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	81
Gráfico N° 37: Pregunta 37 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	82
Gráfico N° 38: Pregunta 38 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	83
Gráfico N° 39: Pregunta 39 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	84
Gráfico N° 40: Pregunta 40 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	85
Gráfico N° 41: Pregunta 41 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	86
Gráfico N° 42: Pregunta 42 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	87
Gráfico N° 43: Pregunta 43 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	88
Gráfico N° 44: Pregunta 44 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	89
Gráfico N° 45: Pregunta 45 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	90
Gráfico N° 46: Pregunta 46 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	91
Gráfico N° 47: Pregunta 47 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	92
Gráfico N° 48: Pregunta 48 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	93
Gráfico N° 49: Pregunta 49 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	94
Gráfico N° 50: Pregunta 50 y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral	95
Gráfico N° 51: Relación entre Nivel Involucramiento Lab. y Nivel de Satisfacción Lab.	96
Gráfico N° 52: Relación entre Nivel de Supervisión y Nivel de Satisfacción Lab.	98
Gráfico N° 53: Relación entre Nivel de Comunicación y Nivel de Satisfacción Lab.	100
Gráfico N° 54: Relación entre Nivel de Condiciones Lab. y Nivel de Satisfacción Lab.	102
Gráfico N° 55: Relación entre Nivel de Autorrealización y Nivel de Satisfacción Lab.	104
Gráfico N° 56: Relación Nivel de Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Lab.	106

TÍTULO

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERIODO 2013”.

RESUMEN

Actualmente existe consenso respecto a que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables fundamentales dentro de la gestión de las organizaciones, sin embargo, no está claro cuáles son los efectos específicos que tienen dichas variables sobre el desempeño laboral en general.

La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana dentro la Región y el país.

ABSTRACT

Currently there is a consensus about that the organizational climate and job satisfaction are key variables in the management of organizations; however, it is unclear its specific effects on job performance in a general way.

This thesis shows the level of organizational environment and job satisfaction among workers of the Research Institute of the Peruvian Amazon, from April to December 2013. Sonia Palma's Organizational Climate questionnaires (1999) and Price's Job Satisfaction were used, adapted to the Peruvian context by Alarco (2010), in a total of 107 workers of the Research Institute of the Peruvian Amazon in Iquitos and Pucallpa cities, they were answered individually and at one time under strict confidentiality.

The results show that there is a predominance of standard level (57.9%), therefore, an appropriate organizational climate is an essential factor in the institution because it has influence in job satisfaction; concluding that there is a positive causal link between organizational climate and job satisfaction among workers of the Research Institute of the Peruvian Amazon, in 2013 period.

It is intended that this thesis will serve as a reference tool for policy management and leadership in this important institution, and in turn to improve the internal processes of annual evaluation of work performance of the institution, leading to an improvement in production towards society, Research Institute of the Peruvian Amazon in the region and the country.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de maestría se denomina “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013*”, y surge como un análisis al entorno laboral del trabajador estatal y su implicancia en la producción del mismo.

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores.

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

En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivos determinar los niveles de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral así como determinar la relación entre ambas, por ello es que el trabajo se denomina: “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013*”, institución que tiene como misión principal generar e incorporar conocimientos, tecnologías innovadoras y el saber ancestral, al servicio de las sociedades y de los ecosistemas amazónicos.

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1.1. ESTUDIOS REALIZADOS SOBRE EL TEMA:

1.1.1. A nivel Nacional.

Existen abundantes antecedentes sobre investigaciones teóricas y aplicadas que analizan el clima organizacional, Cultura organizacional y satisfacción laboral investigados en variados lugares a nivel nacional y a nivel internacional como instituciones educativas públicas, instituciones de salud y empresas privadas, entre otros.

En su trabajo de investigación titulado *“Clima Organizacional y desempeño laboral desde la perspectiva docente”* (MUNIVE, 2010), reconoce las percepciones sobre la relación entre el clima y el desempeño laboral desde los factores de la comunicación, relaciones interpersonales, compromiso y satisfacción laboral. En tal sentido, nuestra investigación pretende recoger la percepción del colectivo laboral sobre los componentes que inciden positiva y negativamente en el clima laboral.

En la tesis denominada *“Clima organizacional y desempeño docente en la Facultad de Comunicación en Huancayo”* (ORELLANA, RAMÓN & BOSSIO, 2010), plantea las siguientes conclusiones: Se ha comprobado que no existe relación entre el clima organizacional y desempeño docente. Supuestamente, debió encontrarse una relación entre las variables de estudio, dada la importancia del clima en el desempeño docente, pero hay que tener en cuenta que no estamos evaluando el desempeño laboral si no el desempeño en el aula y por otro lado el desempeño docente ha sido evaluado por los alumnos a su cargo y no por los mismos docentes o autoridades. Las conclusiones precitadas nos permiten indagar, en el presente estudio, la incidencia o influencia que ocasiona el clima laboral en la producción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

En el trabajo de investigación titulado “**Relación del Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares**” (FARFAN 2009), plantea las siguientes conclusiones: Se propone demostrar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal docente de secundaria. El estudio es de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de Burnout, en los colegios estatales y particulares. El análisis de correlación del clima laboral y el síndrome de Burnout concluyó principalmente que la autonomía tiene una correlación positiva pero baja con el indicador agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización. La variable autonomía tuvo una correlación negativa baja con la realización personal. Las conclusiones precedentes tienen incidencia en nuestra investigación, por ser el Síndrome de Burnout un estado emocional deviniente de la presión laboral y de un clima laboral no favorable.

En su trabajo de investigación titulado “**Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional en el Laboratorio Farmacéutico Corporación Infarmasa S.A**” (FLORES, 2007), plantea las siguientes conclusiones: el ambiente físico, espacio físico y la infraestructura de la empresa es el adecuado porque cumple con los requisitos de las Buenas Prácticas de Manufactura reguladas por DIGEMID, pero ciertas áreas requieren de algunas mejoras para que el trabajador tenga un mejor ambiente de trabajo. En cuanto a las condiciones de trabajo, la empresa solo cumple con algunos factores mientras que otros son descuidados como es el caso del ruido. Asimismo, la estructura orgánica funcional y aspectos organizativos se concluye que la mayoría del personal no la conoce por falta de capacitación que reciben sobre este

tema, sin embargo sí conocen cual es la visión, misión, objetivos, metas y procedimientos de la empresa porque reciben mayor capacitación sobre estos temas. La empresa también da a conocer el programa de producción de la semana con la finalidad que se cumpla en su totalidad. Por lo tanto se concluye que el personal está satisfecho con las labores que realiza en su puesto de trabajo. Con respecto a las expectativas, actitudes y aptitudes del personal se concluye que el personal que realiza su trabajo con ideas innovadoras y las expectativas que desean alcanzar en el trabajo son favorables para su desarrollo profesional y personal; sin embargo otro grupo de trabajadores se sienten infravalorados por el puesto de trabajo que ocupan y desearían cambiar su puesto de trabajo aun sin cambio en su remuneración. Con relación a la remuneración que el personal recibe, ellos se sienten insatisfechos porque no se consideran bien remunerados. Como conclusión general, el principal aporte de este trabajo de investigación a las Ciencias Administrativas es que el adecuado conocimiento del clima organizacional y un favorable desarrollo del mismo de la empresa en estudio contribuye al incremento en sus niveles de eficacia y eficiencia en un modelo de administración bajo un enfoque basado en competencias. La precitada conclusión despierta nuestro interés en conocer las políticas ergonómicas, el promedio remunerativo salarial y las expectativas de desarrollo de crecimiento, que los trabajadores perciben de su institución.

En la tesis "**La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, Abril -Agosto del 2001**" (ÁLVAREZ, 2001), se llega a concluir entre otras consideraciones que el clima y cultura organizacional son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones, de ellos depende la eficacia y productividad de las mismas. Los resultados encontrados en la precitada tesis, promueve identificar en nuestra investigación elementos básicos de la cultura organizacional del IIAP, y como ello favorece la percepción de los trabajadores frente al clima laboral.

En el trabajo de investigación "Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema Integral de Salud, Lima

- 2009” (BAZAN, GALVEZ, et al. 2009), tuvo como finalidad conocer si es que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores pertenecientes a la antes mencionada institución, y de esta forma conocer si era posible usar los resultados obtenidos en aras de una mejora institucional. Para efectos de correlacionar la satisfacción y clima laboral se usó como medio de análisis la técnica de encuesta e instrumento de la escala de Likert. Las conclusiones del estudio arrojan la fuerte correlación existente del clima laboral con respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Integral de Salud.

1.1.2. A nivel Internacional:

En su trabajo de investigación titulado “**Evaluación del clima y cultura organizacional del Centro de Rehabilitación Neuromuscular**” (DAYINEL, GONZALES, et al. 2008), plantean las siguientes conclusiones: Entender mejor el comportamiento que en muchas ocasiones pueden tener los empleados de una compañía o servicio de salud, en cuanto a sus valores, hábitos y entorno laboral donde se desempeñen. Al final de este proyecto se entendió cómo una organización debe mantener una cultura organizacional que contenga respeto, solidaridad y sobre todo que permita seguir los objetivos, misión y visión que la empresa, organización o servicio de salud delimitaron para conseguir los resultados esperados. La evaluación realizada en el Centro de Rehabilitación Neuromuscular permitió que las respuestas nos llevaran hacia un resultado eficaz para poder sustentar el problema principal del cual se ha venido hablando en el proyecto. De acuerdo a los datos recogidos se pudo evidenciar que no solo la dificultad de trabajar en un lugar estrecho fue el problema, también se pudo obtener información de cómo se sienten los trabajadores en cuanto a las deficiencias que se tienen con respecto al pago y a las órdenes que algunas veces son dadas. En nuestra investigación pretendemos conocer la interacción de los directivos y los trabajadores en el marco de un contrato tácito de respeto, estima y consideración recíproca.

En su trabajo de investigación titulado “**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de Vigilantes Asociados**”

Costa Oriental del Lago” (QUINTERO, AFRICANO & FARÍA, 2008), plantean las siguientes conclusiones: Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados, se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada. De acuerdo con los resultados obtenidos se puede destacar que el personal está parcialmente motivado ya que a pesar de que obtienen beneficios como parte de reconocimiento de su buena labor, el pago otorgado por la empresa no es muy bueno ya que no cumple con las expectativas de los mismos, con esto se considera que el aspecto económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización. Sus conclusiones motivan a los investigadores, de la precitada tesis, a identificar las variables que favorecen la calidad de los servicios en base a la motivación que la organización promueve.

En su trabajo de investigación titulado **“Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004” (ARIAS – JIMENEZ, 2007)**, presenta los siguientes aspectos de su estudio: Tipo de investigación: Cuantitativa, deductiva, prospectiva, descriptiva. Se analizó si los factores del clima organizacional, (la comunicación, el liderazgo, la motivación y la reciprocidad) influían en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UNCIN) del Hospital

Nacional de Niños (HNN), agosto del 2004. Se empleó las teorías de Maslow y de Herzberg, para el análisis. Universo: total del personal que laboraba en la UNCIN (44 funcionarios). Muestra: 36 personas. Criterios de exclusión: 4 personas por ser jefaturas y 4 por incapacidades y vacaciones. Variables: comunicación, liderazgo, motivación, reciprocidad y satisfacción laboral. Los datos se recopilaron: cuestionario, entrevista estructurada, lista de cotejo y triangulación. Se analizaron por medio de Microsoft Excel. Conclusión. El clima organizacional en la UNCIN es definido como positivo, porque existen oportunidades de mejora. Asimismo, a las jefaturas se les recomienda retomar los siguientes aspectos: comunicación efectiva y cordial, condiciones físicas óptimas, equidad en la asignación de cursos y ascensos y estudiar la aplicación de incentivos. Los resultados encontrados en la precitada tesis relacionan la comunicación efectiva (descendente y ascendente), liderazgo y reciprocidad en el fortalecimiento del clima laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, IIAP.

En su trabajo de investigación titulado **“Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES (PELEKAIS, NAVA & TIRADO, 2006)**, plantean el siguiente objetivo: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional sobre Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. La investigación fue caracterizada bajo un enfoque descriptivo explicativo, con un diseño no experimental transversal. Como unidades de análisis fueron tomadas las PYMES adscritas a la cámara de Industria y Comercio de Cabimas, totalizando 100 empresas activas. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario autoadministrado, con escala tipo Likert. Los resultados arrojaron que los gerentes de nivel medio tienen bien identificadas sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una excelente percepción del clima organizacional, sin embargo existen ciertos factores de la Inteligencia Emocional que afectan directamente sobre el Clima Organizacional, tal es el caso de la motivación y las habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación; la precitada investigación promueve conocer en el

grupo encuestado Habilidades Sociales Básicas de relación, en esta caso la incidencia de la inteligencia emocional en la percepción de un clima laboral favorable.

En su trabajo de investigación titulado **“Estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro S.A.” (PÉREZ, 2005)**, plantea las siguientes conclusiones: La calidad de vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en ella. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, es un ambiente de confianza y respeto. Es por eso que con excesiva frecuencia, los funcionarios de una empresa se han empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se ha procurado por conocer las ideas que esas personas pueden adoptar. Un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo, donde los directivos de la Confitería deben percatarse que el medio forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiada presiones al personal, solo obtendrá logros a corto plazo. Con los resultados obtenidos de la precitada investigación es de suma importancia en nuestra investigación conocer las estrategias que fortalece el clima laboral institucional en el instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana.

En su tesis **“Análisis del clima organizacional de servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo, Región Metropolitana de Chile” (Mc DONALD, 2004)**, sostiene el siguiente objetivo diagnosticar los servicios intensivos del centro de salud en estudio, de los cuales se desprenden cuatro objetivos específicos orientados al logro del objetivo general; el estudio se definió como cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. El universo en estudio fue toda la población que trabaja en los servicios intensivos del Hospital Instituto de Neurocirugía Dr. Asenjo, es decir UCI, UTI, post operatorio.

Se concluyó a partir de este estudio que este hospital y sus sub.-unidades de Servicios intensivos, son diagnosticadas con un clima organizacional predominantemente sano, sin grandes diferencias entre los ítems evaluados como sanos, regular y enfermo, por lo tanto, afirmando que cada servicio no trabaja como una organización separada y aislada del resto, sino más bien como una comunidad que busca dirigir sus metas en forma coordinada, organizada y unida. Consideramos, que la precitada conclusión nos permitirá identificar en el Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, componentes o acciones, que denotan un espíritu de comunidad e identificación hacia los logros institucionales.

En su trabajo de investigación titulado **“El Clima Organizacional en la Escuela de Aviación Militar” (ESCORIHUELA, 1994)**, plantea las siguientes conclusiones: Determinó el clima organizacional en las unidades educativas de la Fuerza Aérea Venezolana, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población militar integrada por oficiales, sub oficiales y aerotécnicos de la Escuela de Aviación Militar. El estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en clima organizacional en la Escuela de Aviación Militar, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no corresponden al esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluye el autor de la investigación que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional militar, especialmente los oficiales que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último concluye expresando que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentra oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer a la Escuela y se identifican con ella. Con los resultados precitados,

podremos identificar la satisfacción que el trabajador percibe de su puesto de trabajo, denotándose en la orientación al logro y a las oportunidades que de ella deviene.

1.2 MARCO TEÓRICO

Los principales fundamentos del presente trabajo están basados en las siguientes teorías:

1.2.1. Clima Organizacional

1.2.1.1 Definición

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

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

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

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

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

1.2.1.2 Enfoques del Clima Organizacional

A. Enfoque estructural: los investigadores más representativos son:

- ✓ Guion (1973)
- ✓ Indik (1965)
- ✓ Inkson (1970)
- ✓ Payne y Pugh (1976)

Se considera el clima como una manifestación objetiva de la estructura de la organización. Se forma porque los miembros están expuestos a las características estructurales comunes de una organización. Como resultado de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio clima organizacional.

B. Enfoque perceptual: los investigadores más representativos son:

- ✓ James (1978)
- ✓ James y Jones (1974)
- ✓ Joyce y Slocum (1982,1984)
- ✓ Schneider y Reichers 1983)

La base para la formación del clima está dentro del individuo. Reconoce que los individuos responden a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico.

El clima es una descripción individual psicológicamente procesada, de las características y condiciones organizacionales.

C. Enfoque interactivo: los investigadores más representativos son:

- ✓ Blumer (1969)
- ✓ Joyce y Slocum(1979)

- ✓ Poole y McPhee (1983)
- ✓ Schneider y Reichers (1983)
- ✓ Terborg (1981).

La interacción de los individuos al responder a una situación, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

D. Enfoque cultural: los investigadores más representativos son:

- ✓ Allaire y Firsirotu (1984)
- ✓ Ashforth (1985)
- ✓ Geertz (1973)
- ✓ Goodenough (1971)
- ✓ Keesing (1974)
- ✓ McPhee (1985)

El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan recíprocamente y comparten una estructura común, abstracta (cultura de la organización).

1.2.1.3 Teoría del Clima Organizacional de Likert

La teoría de clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las

variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variabes Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

Variabes finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

1.2.1.4 Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta de Likert (1999) los tipos de Clima Organizacional son: Clima autoritario y clima participativo.

A. Clima Autoritario:

Sistema I Autoritario explotador: se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula, y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Sistema II Autoritarismo paternalista: se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y los subordinados, se

utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados.

B. Clima Participativo:

Sistema III Consultivo: se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

Sistema IV Participación en grupo: en este existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección. La toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical, horizontal, ascendente y descendente.

1.2.1.5 Características del Clima Organizacional

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- ✓ Es externo al individuo.
- ✓ Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- ✓ Existe en la organización.

- ✓ Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- ✓ Es distinto a la cultura organizacional.

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

- ✓ Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- ✓ El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa.
- ✓ El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- ✓ Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- ✓ Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- ✓ Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

1.2.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional

Para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Según Litwin y Stringer el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- 1. Estructura.** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- 2. Responsabilidad individual.** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.

3. **Remuneración.** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
4. **Riesgos y toma de decisiones.** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
5. **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
6. **Tolerancia al conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber:

1. **Apertura a los cambios tecnológicos.** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
2. **Recursos Humanos.** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
3. **Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
4. **Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
5. **Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

1.2.2. Satisfacción Laboral.

1.2.2.1 Definición

Hemos encontrado varios conceptos respecto a satisfacción laboral, abordaremos las más importantes:

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

Javier Flores (1992) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Robbins y Judge (2009) lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

1.2.2.2 Teoría de la Aproximación Bifactorial

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

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

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos están asociado a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. (Atalaya, 1995).

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

1.2.2.3 Pirámide de Necesidades de Maslow

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- A. Las necesidades fisiológicas:** son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- B. Las necesidades de seguridad:** son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- C. Las necesidades sociales:** son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- D. Las necesidades de estima:** son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.
- E. Las necesidades de autorrealización:** son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

1.2.2.4 Factores determinantes para la Satisfacción Laboral

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

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

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

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

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

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

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

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que

hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

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

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

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

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo: A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

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

Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

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

motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

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

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

1.2.2.5 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

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

1. Eventos o condiciones de satisfacción laboral

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

- ✓ Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- ✓ Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura

2. Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

- ✓ Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- ✓ Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- ✓ Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

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

- 1. Variedad de habilidades:** el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- 2. Identidad de la tarea:** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- 3. Significación de la tarea:** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- 4. Autonomía:** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

5. **Retroalimentación del puesto:** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

1.3. MARCO LEGAL:

1.3.1. Constitución Política del Perú.

Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

1.3.2. Ley 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Establece los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

1.3.3. Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. Leg. 728.

La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios

trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.

1.3.4. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.

En el Artículo 3 del Título II del Sistema de Control Internos en su literal a) refiere “constituye un componente de control interno el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento de un control interno y una gestión escrupulosa”.

1.3.5. Decreto Supremo N° 086-2010 – PCM, incorporan a la Política Nacional del Servicio Civil como Política Nacional de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional.

Tiene como finalidad, planificar y formular las políticas nacionales del sistema en materia de recursos humanos, organización del trabajo y su distribución, gestión del empleo, rendimiento, evaluación, compensación, desarrollo y capacitación, y relaciones humanas en el servicio civil.

1.3.6. Resolución Ministerial N° 622 – 2008/MINSA “Aprueban documentos técnicos para el estudio de Clima Organizacional 2008 – 2011” y “Metodología para el estudio de Clima Organizacional”.

Lineamientos que direccionan los estudios de intervención del clima organizacional en el Ministerio de Salud.

1.4. MARCO CONCEPTUAL

1.4.1. Comportamiento Organizacional.

Es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa. El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; La organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización (Stoner. J, 2000)

1.4.2. Comunicación

Es el proceso a través del cual los individuos condicionan recíprocamente su comportamiento. Trato o correspondencia entre dos o más personas.

En un análisis de tal proceso y para lograr mayor efectividad, lo que primero debe hacerse es enfocarlo sobre el propósito que se persigue, a fin de poder determinar si nuestra conducta nos está llevando a lograr el resultado deseado. La mayoría de las veces los escritores descuidan su tarea pensando que su labor consiste en redactar informes técnicos más que en lograr un cambio en la conducta de los lectores. Los profesores pierden de vista la influencia que querían ejercer sobre los estudiantes y concentran su atención en "cumplir con programas" o en llenar su horario.

Por comunicación interhumana se entiende el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. En esta situación, definiremos la comunicación como un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar, los objetivos perseguidos por una organización (Chiavenato. L, 1993)

1.4.3. Cultura.

Se define a la cultura, como la suma de valores y costumbres adquiridas y transmitidas de generación en generación, que sirven para regular el comportamiento de una determinada sociedad. Es el conjunto, de todos los aspectos de una sociedad: su lenguaje, conocimientos, leyes, costumbres, etc. Que otorgan a esa sociedad un carácter distintivo y su personalidad (Robbins, 1998).

1.4.4. Encuesta.

Estudio que se realiza en base a una muestra poblacional de características y número especiales que permite tomar conocimiento de los hechos en un momento determinado y en una población específica.

Es necesario que este análisis sea hecho por los propios protagonistas de la "foto", o sea, antes que nada, una investigación sobre el clima organizacional, precisa estar inscripta en un genuino deseo de la organización en establecer una comunicación franca y transparente con sus empleados, colaboradores y asociados. Esto muchas veces extrapola los límites internos de la organización, alcanzando proveedores, socios, familiares, comunidad, etc.

Algunas premisas importantes son : asuntos como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación institucional, beneficios y salarios, reacciones al cambio y transición, seguridad y ambiente de trabajo, desarrollo profesional, imagen de la organización, relaciones con los clientes, entre otros, deben ser constantemente indagados.

También hay que tener en cuenta los niveles jerárquicos superiores deben estar totalmente comprometidos con el diagnóstico, garantizando recursos y continuidad de acciones. Además hay que tener en cuenta que no existe una "Investigación tipo" o un "Cuestionario pre determinado", cada Organización deberá utilizar el proceso o la herramienta más adecuada a su lenguaje, su cultura, su nivel tecnológico de desarrollo.

1.4.5. Enfoque Sistemático.

El concepto de sistema pasó a dominar las ciencias, y principalmente, la administración. Si se habla de astronomía, se piensa en el sistema solar; si el tema es fisiología, se piensa en el sistema nervioso, en el sistema circulatorio, en el sistema digestivo; la sociología habla del sistema social, la economía de sistema monetario, y así sucesivamente. El enfoque sistemático, hoy en día en la administración, es tan común que casi siempre se está utilizando, a veces inconscientemente.

Cuando hablamos de " sistema " lo podemos definir a través de muchas connotaciones: un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado, cuyo resultado es mayor, que el resultado que las unidades pudieran tener, si interactúan independientemente.

Sistema también puede ser definido así:

- ✓ “Un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes, que forman un todo complejo o unitario " (**Quintero. T, 2002**)

- ✓ Sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, de donde se deducen dos conceptos: El propósito (u objetivo) y el de la Globalización (o totalidad) (**Bertalanffi, 1982**).

1.4.6. Ética empresarial

La ética empresarial se define como los principios de conducta de las organizaciones que sirven de guía para su toma de decisiones y comportamiento.

En tal sentido, un código de ética empresarial puede servir de base para elaborar políticas que servirán de guía diaria para la conducta y las decisiones en el centro de trabajo, instrumento que debe ser leído, entendido, aceptado y recordado, además de realizar talleres de ética periódicamente con el propósito de sensibilizar a las personas en cuanto a

las circunstancias laborales en las que podría presentar problemas de ética.
(Fred. D, 2001)

1.4.7. Liderazgo

Ralph M. Stogdill, en su resumen de teorías e investigación del liderazgo, señala que "existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el concepto. Aquí, se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes.

En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevante.

En segundo el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder. (**Ralph & Stogdill, 1998**).

1.4.8. Motivación.

Puede definirse como la voluntad que tiene los individuos para realizar esfuerzos hacia las metas que tiene las organizaciones satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales.

Las personas motivadas buscan con ahínco lograr sus metas y es improbable que se encuentre con resultados negativos que alteren este estado personal, se dice que las personas motivadas están en constante presión y liberan esta sensación a través del esfuerzo. Las necesidades individuales deben también ser compatibles con las de la empresa para que

logren conjugarse y obtener el mejor aprovechamiento mutuo (**Freeman. E, 1994**).

1.4.9. Relaciones Humanas

Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. (**Robbins. S, 1998**).

1.4.10. Relaciones Públicas

Las relaciones públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses. (**Robbins. S, 1998**).

CAPÍTULO II: IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana – IIAP, tiene como misión el contribuir a mejorar la calidad de vida de los pueblos amazónicos a través de la investigación dirigida al desarrollo sostenible y la conservación de los recursos naturales de la región amazónica. Es un organismo autónomo de derecho público interno, creado mediante Ley N° 23374, por mandato del Artículo 120 de la Constitución Política del Perú de 1979 y ratificado por la Ley N° 28168 del año 2004.

El año 2013 cumplió 34 años de trabajo ininterrumpido en beneficio de las poblaciones amazónicas. Actualmente la jurisdicción del IIAP se extiende por todo el ámbito geográfico de la cuenca amazónica del Perú, que abarca una extensión aproximada de 760,000 Km², el 60% del territorio nacional. Cuenta con una sede principal en Loreto y con órganos desconcentrados en las principales regiones amazónicas del Perú.

En el inicio de sus labores sólo contaba con 38 trabajadores, actualmente tiene 204; agrupados en dos (2) regímenes laborales: 1) Texto único ordenado del D. Leg. N° 728 “Ley de Productividad y Competitividad Laboral – D.S. N° 003-97-TR” y 2) Decreto Legislativo 1057, que regula la Contratación Administrativa de Servicios, con remuneraciones que oscilan entre S/. 750.00 a S/. 9,000 nuevos soles según nivel ocupacional, mostrando una brecha remunerativa entre el personal CAS y los de 728 el cual podría traducirse en un descontento laboral por una parte de los trabajadores.

Sin embargo se observa compromiso institucional en la efectividad de los resultados por objetivos que se publica anualmente en la revista científica “Folia Amazónica”; también se evidencia bajo índice de rotación de personal y una gran demanda de postulantes a convocatoria promovidas por la Institución. Por otro lado la entidad cuenta con Evaluaciones de Desempeños Anualizados de 360 grados, cuyos resultados en el año 2012 han sido esperados en sus diversas

dimensiones: Gestión Estratégica, Compromiso Institucional, Elaboración de Proyectos, Trabajo en Equipo, Desarrollo de Competencias y otros.

En tal sentido, nos lleva a plantear la presente investigación el nivel de percepción de los trabajadores sobre su clima laboral como una posible herramienta de contraste sobre el desempeño laboral.

Planteando el problema general como una interrogante quedaría de la siguiente manera:

¿Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013?

Para el cual los problemas específicos serían:

- 1º ¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013?
- 2º ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013?

2.2 OBJETIVOS

2.2.1. General:

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013?

2.2.2. Específicos:

- 1º Determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.
- 2º Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

2.3 JUSTIFICACIÓN:

El análisis del clima laboral u organizacional, actualmente se utiliza para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los integrantes de su propia organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información.

La medición del clima organizacional, generalmente se hace en función de variables que caracterizan a cada organización: Estilos de Dirección, Supervisión, Ergonomía, Remuneración e incentivos, procedimientos administrativos, políticas organizacionales, etc. En tal sentido, la evaluación y análisis del clima laboral permite identificar y evaluar los puntos críticos del entorno laboral, con la finalidad de que se puedan tomar decisiones estratégicas que tiendan a solucionar posibles conflictos laborales de los trabajadores en una organización.

Por consiguiente, es el área de Gestión Humana encargada de incentivar propuestas viables en el marco de mejorar la gestión de las políticas de personal, de modo, que el presente trabajo de investigación pretende determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana.

Sin embargo, la información es muy nutrida en cuanto al contexto internacional y nacional, de modo que las publicaciones sobre el tema permiten ser un marco de referencia para abordar el trabajo de investigación en nuestro contexto Local.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se enmarca dentro de una problemática nueva e inédita en la Ciudad de Iquitos que busca investigar e identificar puntualmente la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Clima Laboral del Capital Humano del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana – IIAP.

De modo, que el presente trabajo pretende beneficiar directamente a la Institución, ya que se conocerá los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral del Capital Humano del IIAP, y sobre todo la implementación de un modelo de gestión del Capital Humano.

Asimismo, los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo será de utilidad para un plan de gestión propio de la organización, sino, que el modelo a proponer servirá como guía para las futuras investigaciones sobre el tema.

Desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a implementar políticas de personal.

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1. General:

Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

2.4.2. Específicas:

1° Existe un Nivel Medio de Clima Organizacional en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

2° Existe un Nivel Medio de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

2.5 VARIABLES:

a) Variables Independiente (X)

X =Clima Organizacional.

b) Variable Dependiente (Y)

Y = Satisfacción Laboral.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es Descriptivo y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por **Hernández y Sampieri y otros (1994)**. (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4y5).

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

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

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño es No Experimental - Transeccional, según los conceptos planteados por **Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (1991)** Metodología de la Investigación, Colombia, Mc Graw Hill, Cap. 7.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se denomina investigación no experimental transeccional o transversal por que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población objetivo de esta investigación está conformado por un total de **148** trabajadores, de los regímenes 728 y 1057, tanto de la Sede Central y de la Gerencia Regional Pucallpa del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Dado que existe el Grupo Ocupacional: Investigadores, los cuales no pudieran estar al momento de la encuesta dada la funcionalidad de su cargo, es que se procede a tomar una muestra.

3.3.2. Muestra:

Se tomó la población muestral de **107** trabajadores, la cual se calculó aplicando la formula estadística de población finita y afijación proporcional por áreas:

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

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96, Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad)

p = 0.5, probabilidad de ocurrencia de los casos.

q = 0.5, probabilidad de no ocurrencia de los casos.

E = 0.05, error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

N = 148 trabajadores (Población al 31 de Diciembre 2013)

$$n = \frac{(148) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (148 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n = 107 Trabajadores

Proporción por áreas de la Población

Utilizando la fórmula: $Wi = \frac{Ni}{N}$ $ni = Wi * n$

Distribución de la Muestra por Área

Área	Ni	Wi	ni
PRESIDENCIA	2	0.014	1
GERENCIA ESTRATÉGICA	3	0.020	2
OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	3	0.020	2
OFICINA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	4	0.027	3
OFICINA DE COOPERACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA	4	0.027	3
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	18	0.122	13
AREA DE DIFUSIÓN Y PROTOCOLO	4	0.027	3
PROGRAMA AQUAREC	15	0.101	11
PROGRAMA PROBOSQUES	22	0.149	16
PROGRAMA PIBA	15	0.101	11
PROGRAMA SOCIODIVERSIDAD	6	0.041	4
PROGRAMA BIOINFO	12	0.081	9
PROGRAMA PROTERRA	18	0.122	13
IIAP REGIÓN UCAYALI	22	0.149	16
TOTAL	148	1.000	107

Fuente: IIAP.

Elaboración: Los autores.

Donde:

N = Población total

Ni = Sub división población total

Wi = Proporción de la población total

n = Tamaño de la muestra

ni = Tamaño de la muestra por área

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 Independiente: Clima Organizacional

La variable independiente Clima Organizacional está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como detallamos:

Indicador: Nivel de Clima Organizacional

Valoración:

Bajo Nivel de Clima Organizacional: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 50 hasta 117 puntos.

Nivel Medio de Clima Organizacional: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 118 hasta 183 puntos.

Alto Nivel de Clima Organizacional: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 184 hasta 250 puntos.

Los puntajes para cada dimensión (5) son:

De 38 a 50 puntos: **Alto**

De 25 a 37 puntos: **Medio**

De 10 a 24 puntos: **Bajo**

3.4.2 Dependiente: Satisfacción Laboral

La variable dependiente Satisfacción Laboral está compuesta por 01 indicador que asume 03 valores, tal como detallamos:

Indicador: Nivel de Satisfacción Laboral

Valoración:

Bajo Nivel de Satisfacción Laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 5 hasta 10 puntos.

Nivel Medio de Satisfacción Laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 11 hasta 15 puntos.

Alto Nivel de Satisfacción Laboral: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 16 hasta 20 puntos.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 Técnicas.

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional.

La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” (trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana) corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables independiente y dependiente.

3.5.2 Instrumentos.

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

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

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

Escala de Clima Organizacional. Se utilizó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) elaborada por la psicóloga Sonia Palma (1999), profesora e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. La escala seleccionada mide 5 dimensiones:

- **Involucramiento Laboral**: Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión**: Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorizar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.
- **Comunicación**: Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones Laborales**: Alude al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.
- **Autorrealización**: Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal, contingente a la tarea y con miras a futuro.

El instrumento que evalúa clima laboral, cuenta con **50 reactivos** y utiliza una escala de respuesta en formato Likert que presenta 5 opciones: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La calificación fluctúa entre 1 a 5 puntos siguiendo la escala de respuesta mencionada, en donde 1 representa la opción “siempre” y 5 “nunca”; el puntaje máximo para la escala total es de 250 puntos y para cada dimensión es 50. Se considera como criterio de evaluación que a mayor puntuación, se tendrá una mejor percepción del ambiente laboral, mientras que menores puntuaciones indican un clima organizacional adverso (Palma, 1999).

En cuanto a la confiabilidad reportada, la escala presenta correlación de 92,2 (Alfa de Cronbach), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Por otro lado, la evaluación de la validez del cuestionario sometido a juicio de expertos

alcanzó un elevado 99,5%, por tanto el instrumento mide las variables que se pretende estudiar.

Otra investigación ha utilizado esta misma escala para medir la satisfacción laboral en los trabajadores con una confiabilidad superior a 97,0 (Castillo Dávila, Natalia 2014).

Escala de Satisfacción Laboral. Para medir la variable Satisfacción Laboral, se utilizó la versión validada en español de la Escala de Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010) anteriormente utilizada en el Proyecto Psychones (Psychological Contracting Across Employment Situations Project) (Rigotti, Mohr, De Cuyper, De Witte, Bernhard, Isaksson, de Jong, Schalk, Caballer, Gracia, Peirò, Ramos, Clinton, Guest, Krausz & Staynvars, 2003, en Alarco, 2010). Este proyecto tenía como objetivo clarificar la asociación entre el tipo de contrato que las organizaciones otorgaban a sus trabajadores (contrato a plazo fijo, permanente, entre otros); el bienestar de estos y el desempeño de la compañía en general.

Ahora bien, la Escala de Satisfacción Laboral está compuesta por **cuatro reactivos**, en donde primero se presenta una pregunta general que hace referencia al nivel de satisfacción que se tiene con las afirmaciones (ítems) a presentar, y luego, aparecen los mencionados ítems; entre ellos se encuentran: “No estoy contento con mi trabajo” y “Con frecuencia me aburro en mi trabajo”.

El instrumento cuenta con una escala de respuesta en formato Likert, la cual presenta cinco opciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, en parte de acuerdo, en parte en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. La calificación varía entre 1 a 5 puntos, siendo 1 la opción “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”.

En cuanto a la confiabilidad reportada, la escala presenta correlación de 93,6 (Alfa de Cronbach), lo cual indica una alta consistencia interna de los datos, por lo que se puede considerar que el instrumento es confiable. Por otro lado,

la evaluación de la validez del cuestionario sometido a juicio de expertos alcanzó un elevado 96,43%, por tanto el instrumento mide las variables que se pretende estudiar.

Además, a través de varias investigaciones que han utilizado esta misma escala para medir la satisfacción laboral en los trabajadores, se ha observado una confiabilidad superior a .70 (De Cuyper, Isaksson & De Witte, 2005; Claes & Van de Ven, 2008; Castillo Dávila, Natalia, 2014). Siguiendo la misma línea, en un reciente estudio aplicado por Alarco (2010) sobre empleabilidad e inseguridad laboral en trabajadores de organizaciones del sector público y privado en el contexto laboral peruano, el instrumento mostró una confiabilidad de .75. Por todo lo expuesto, esta escala es considerada como pertinente para medir la satisfacción laboral en el contexto peruano.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS BIVARIADO DETALLADO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL

CUADRO N° 01

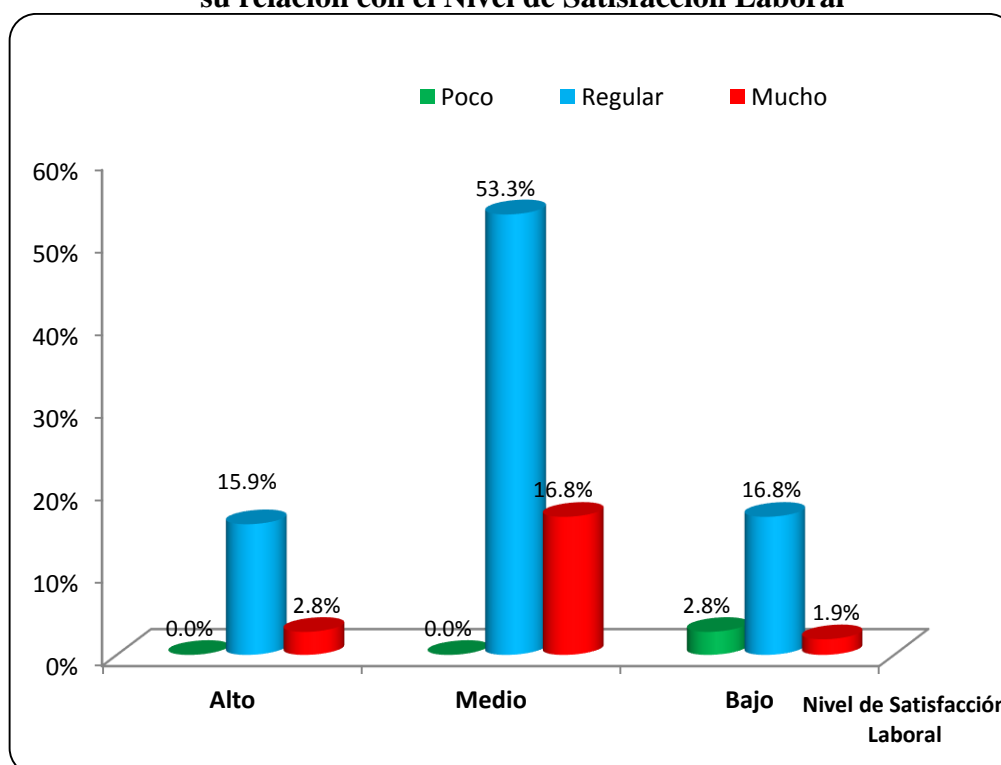
Existen oportunidades de progresar en la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Existen oportunidades de progresar en la Organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	0	0,0	3	2,8	3	2,8
Regular	17	15,9	57	53,3	18	16,8	92	86,0
Mucho	3	2,8	7	6,5	2	1,9	12	11,2
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 01

Existen oportunidades de progresar en la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 02

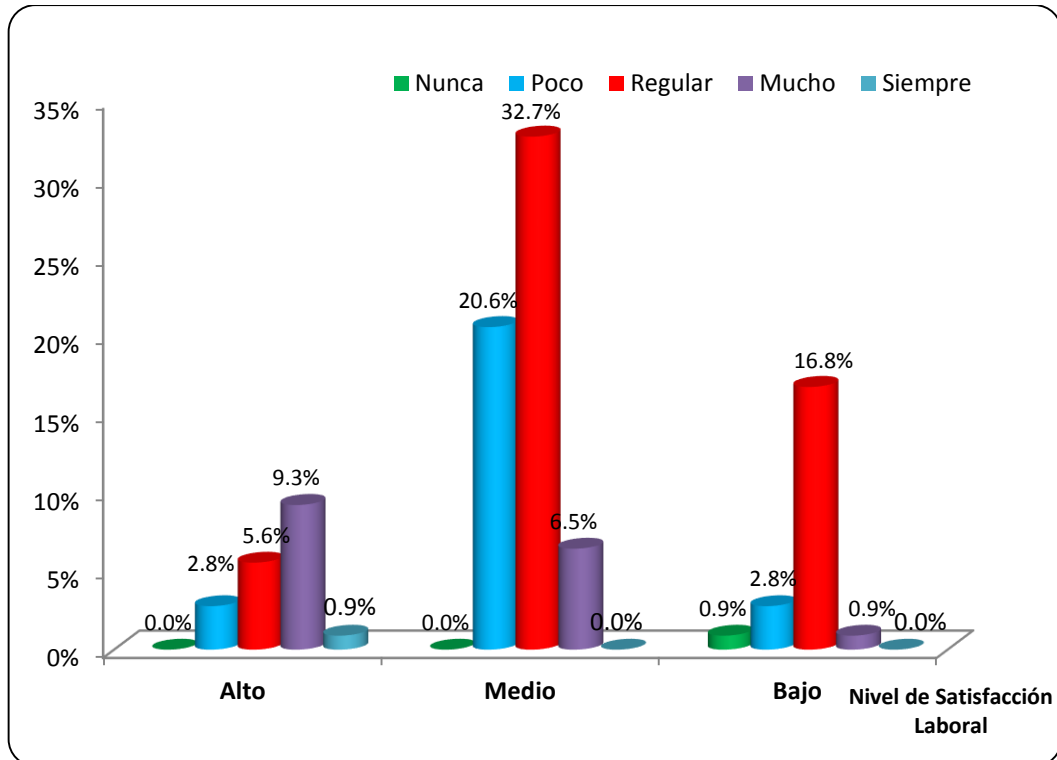
Se siente comprometido con el éxito de la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se siente comprometido con el éxito de la Organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Poco	3	2,8	22	20,6	3	2,8	28	26,2
Regular	6	5,6	35	32,7	18	16,8	59	55,1
Mucho	10	9,3	7	6,5	1	0,9	18	16,8
Siempre	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 02

Se siente comprometido con el éxito de la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 03

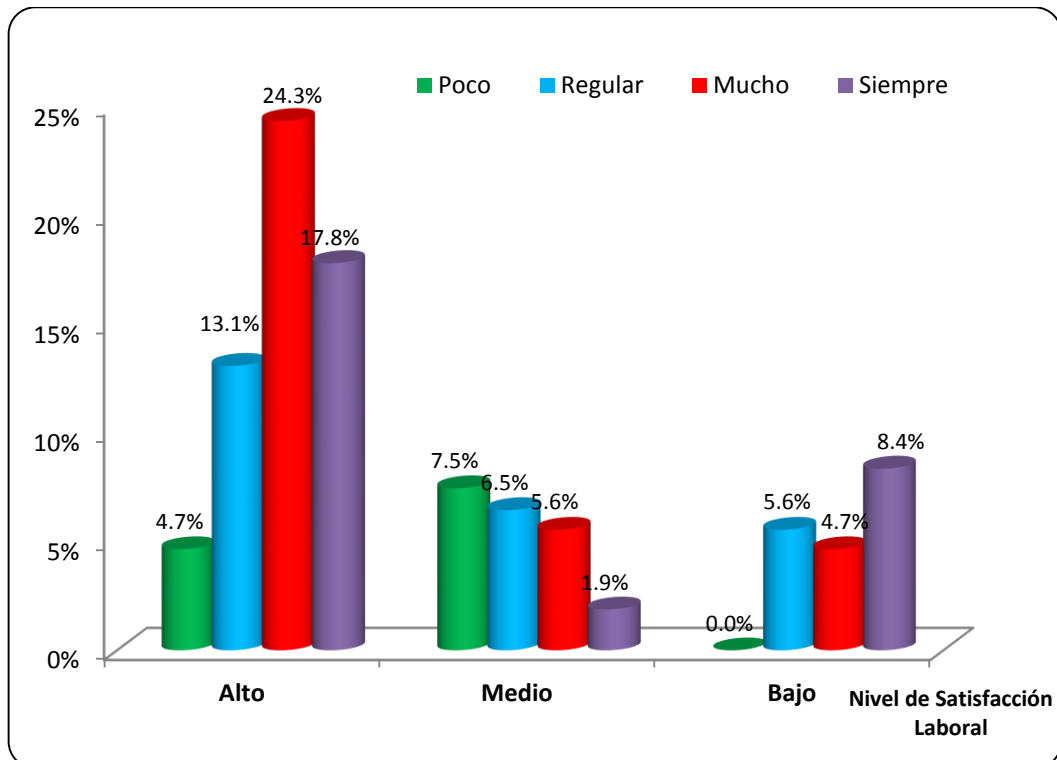
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	5	4,7	8	7,5	0	0,0	13	12,1
Regular	14	13,1	7	6,5	6	5,6	27	25,2
Mucho	26	24,3	6	5,6	5	4,7	37	34,6
Siempre	19	17,8	2	1,9	9	8,4	30	28,0
Total	64	59,8	23	21,5	20	18,7	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 03

El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 04

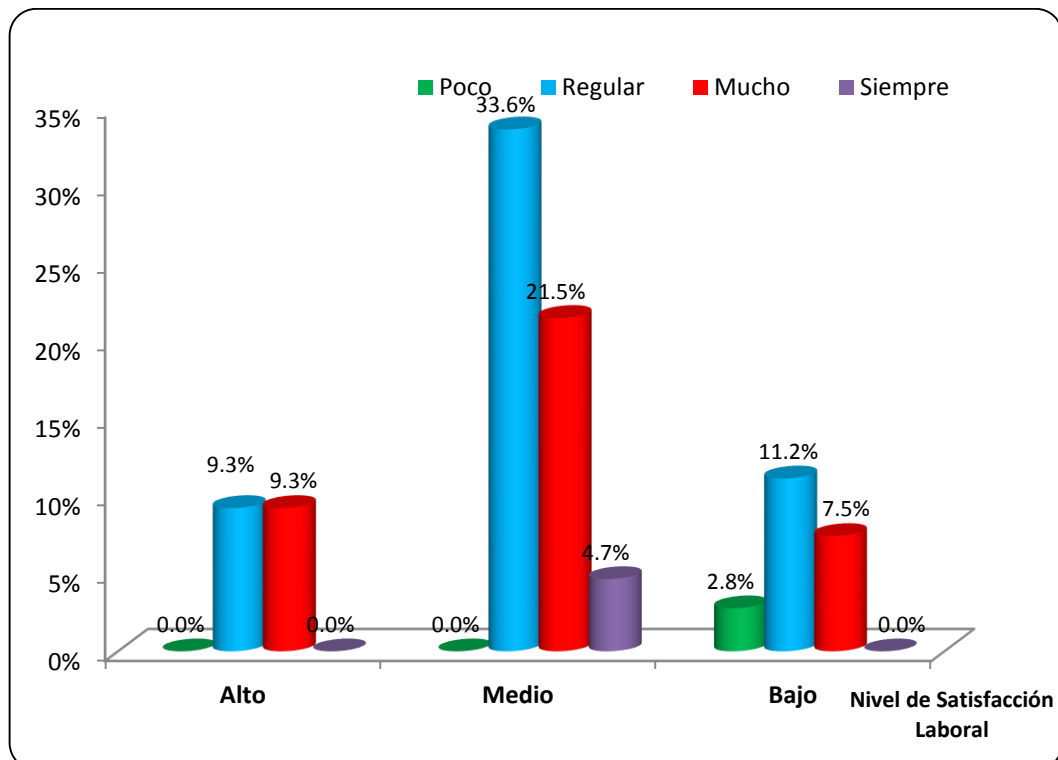
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	0	0,0	3	2,8	3	2,8
Regular	10	9,3	36	33,6	12	11,2	58	54,2
Mucho	10	9,3	23	21,5	8	7,5	41	38,3
Siempre	0	0,0	5	4,7	0	0,0	5	4,7
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 04

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 05

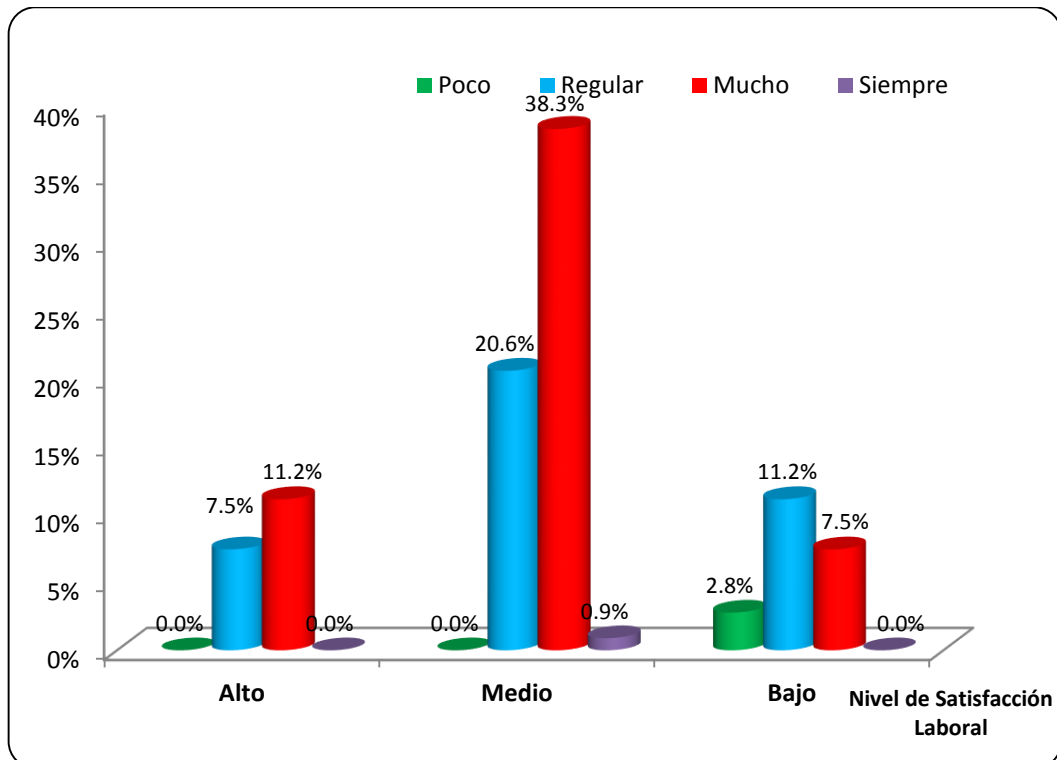
**Los compañeros de trabajo cooperan entre sí y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	3	2,8	3	2,8
Regular	8	7,5	22	20,6	12	11,2	42	39,3
Mucho	12	11,2	41	38,3	8	7,5	61	57,0
Siempre	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 05

**Los compañeros de trabajo cooperan entre sí y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 06

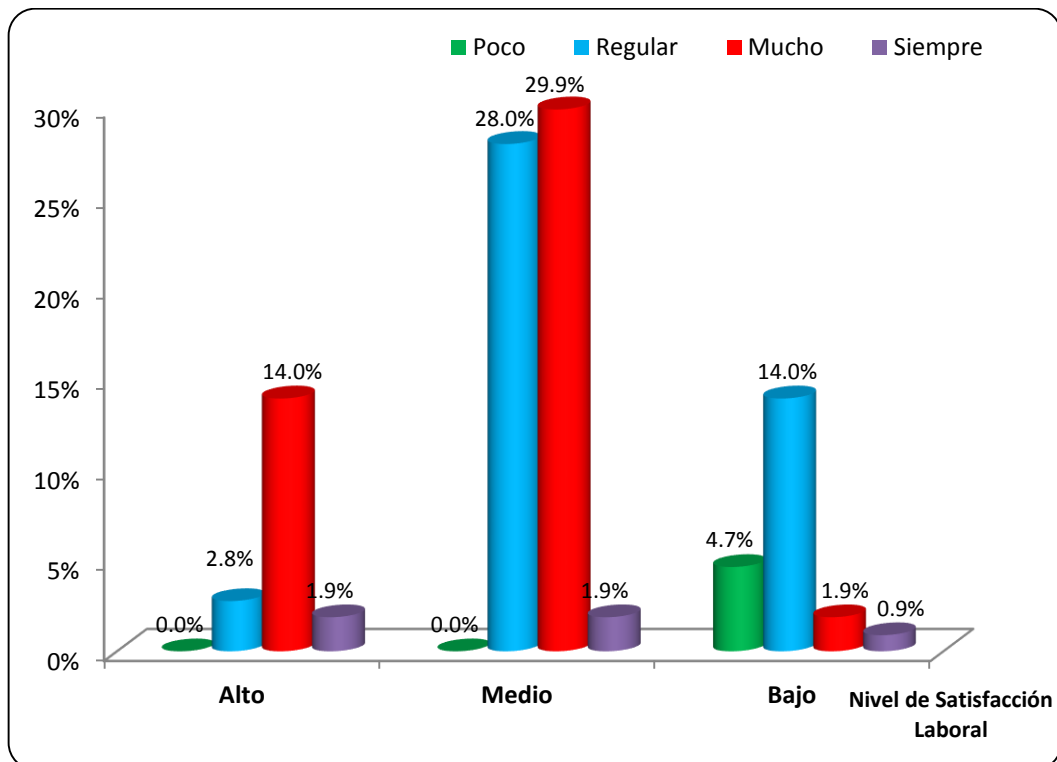
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	5	4,7	5	4,7
Regular	3	2,8	30	28,0	15	14,0	48	44,9
Mucho	15	14,0	32	29,9	2	1,9	49	45,8
Siempre	2	1,9	2	1,9	1	0,9	5	4,7
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 06

El jefe se interesa por el éxito de sus empleados y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 07

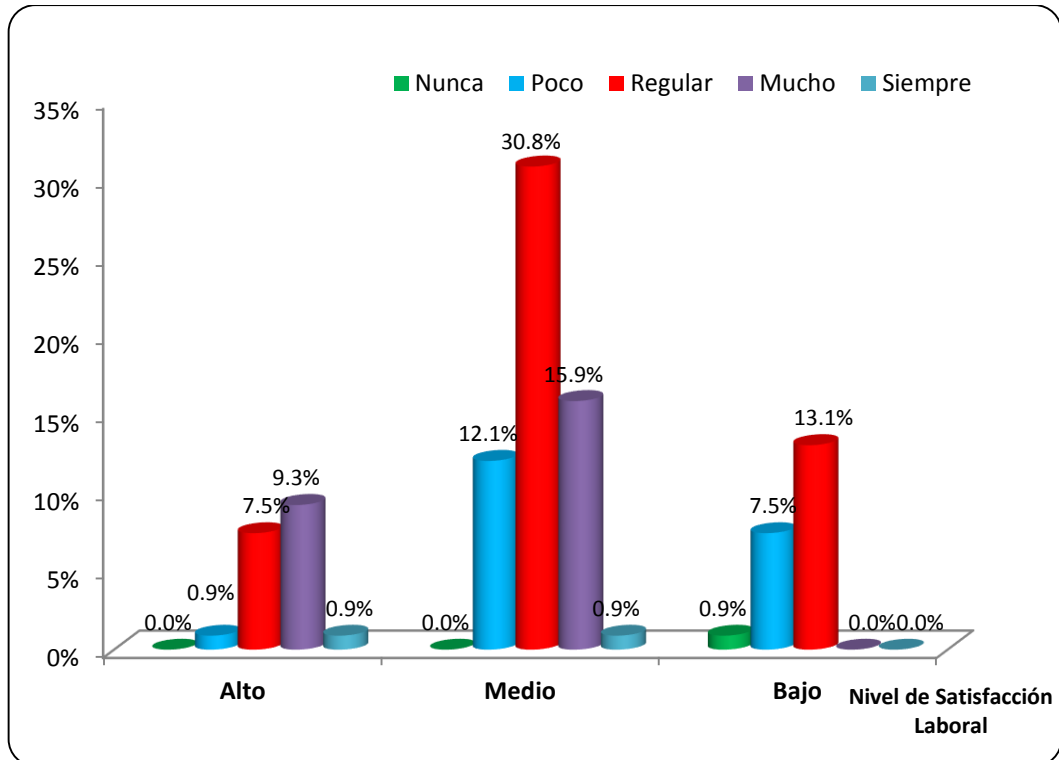
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Poco	1	0,9	13	12,1	8	7,5	22	20,6
Regular	8	7,5	33	30,8	14	13,1	55	51,4
Mucho	10	9,3	17	15,9	0	0,0	27	25,2
Siempre	1	0,9	1	0,9	0	0,0	2	1,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 07

Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 08

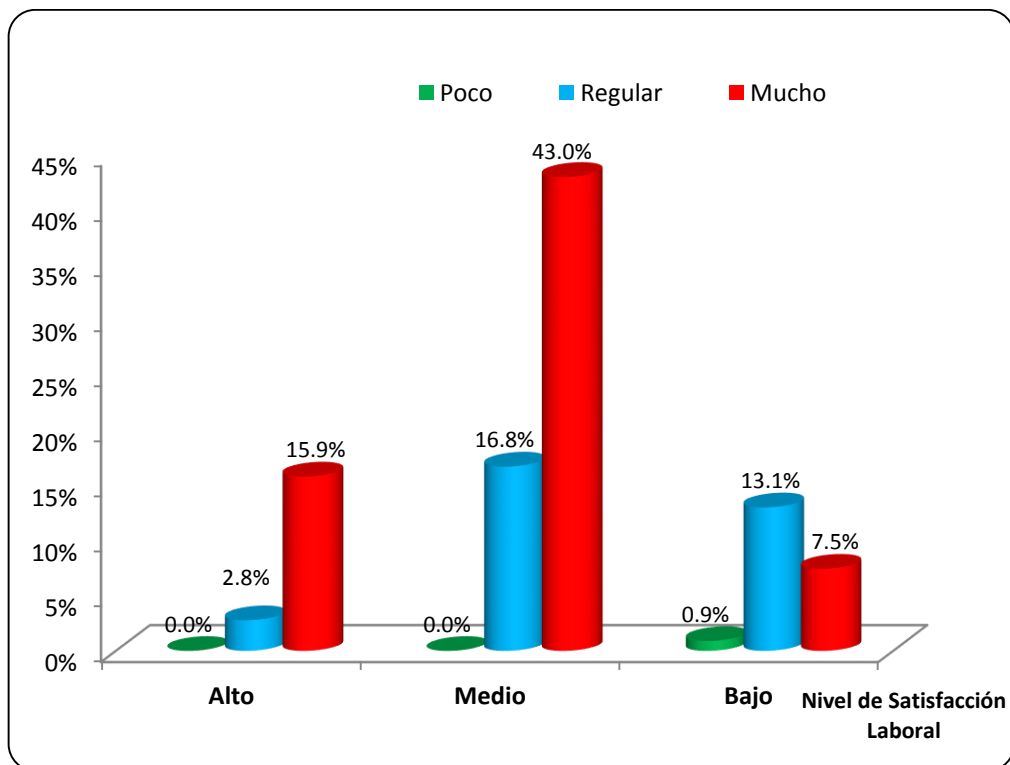
En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Regular	3	2,8	18	16,8	14	13,1	35	32,7
Mucho	17	15,9	46	43,0	8	7,5	71	66,4
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 08

En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 09

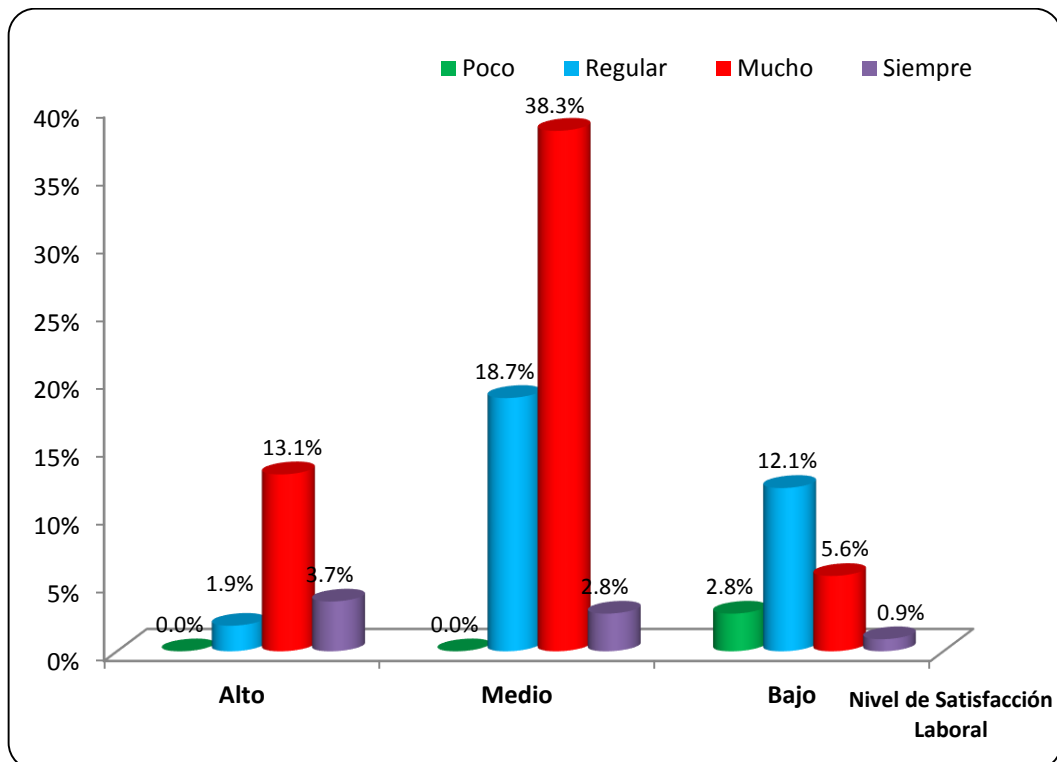
En mi oficina, la información fluye adecuadamente y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

En mi oficina, la información fluye adecuadamente	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	0	0,0	3	2,8	3	2,8
Regular	2	1,9	20	18,7	13	12,1	35	32,7
Mucho	14	13,1	41	38,3	6	5,6	61	57,0
Siempre	4	3,7	3	2,8	1	0,9	8	7,5
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 09

En mi oficina, la información fluye adecuadamente y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 10

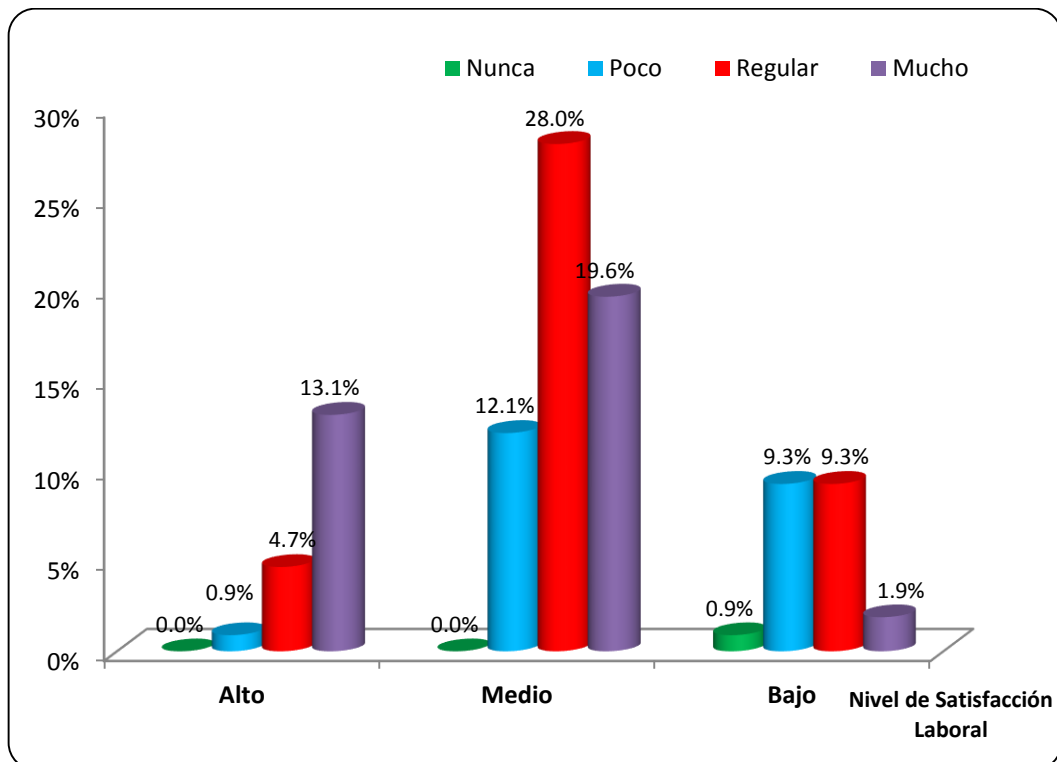
Los objetivos de trabajo son retadores y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los objetivos de trabajo son retadores	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Poco	1	0,9	13	12,1	10	9,3	24	22,4
Regular	5	4,7	30	28,0	10	9,3	45	42,1
Mucho	14	13,1	21	19,6	2	1,9	37	34,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 10

Los objetivos de trabajo son retadores y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 11

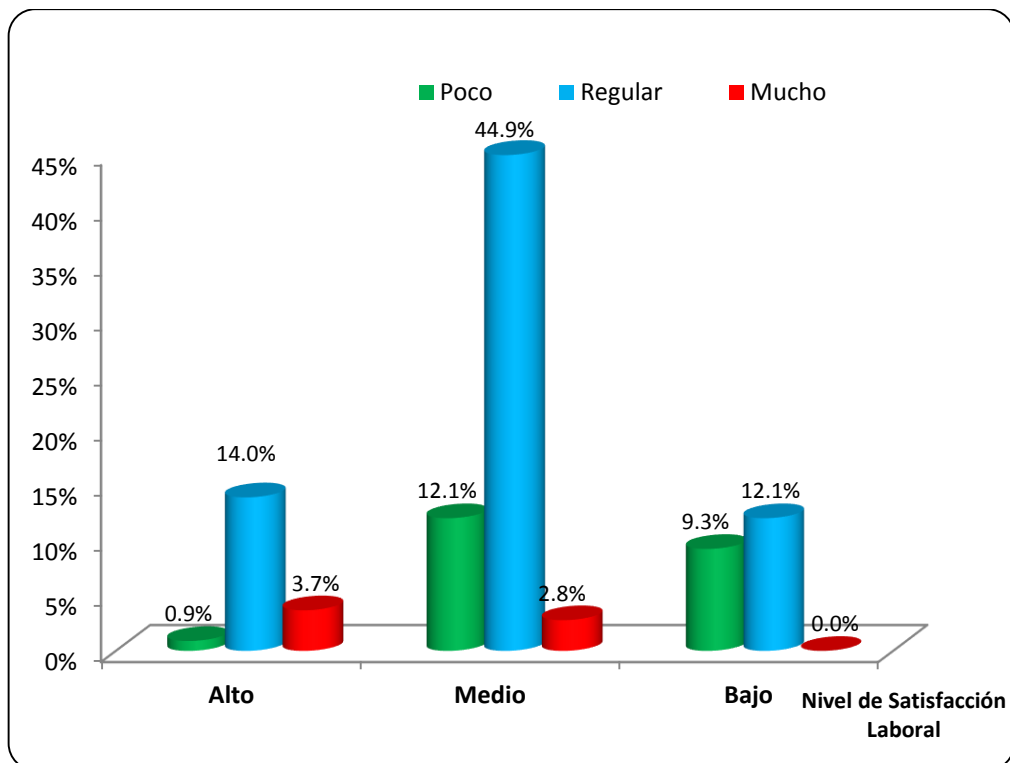
**Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

Se participa en definir los objetivos y las acciones para logarlo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	1	0,9	13	12,1	10	9,3	24	22,4
Regular	15	14,0	48	44,9	13	12,1	76	71,0
Mucho	4	3,7	3	2,8	0	0,0	7	6,5
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

CUADRO N° 11

**Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 12

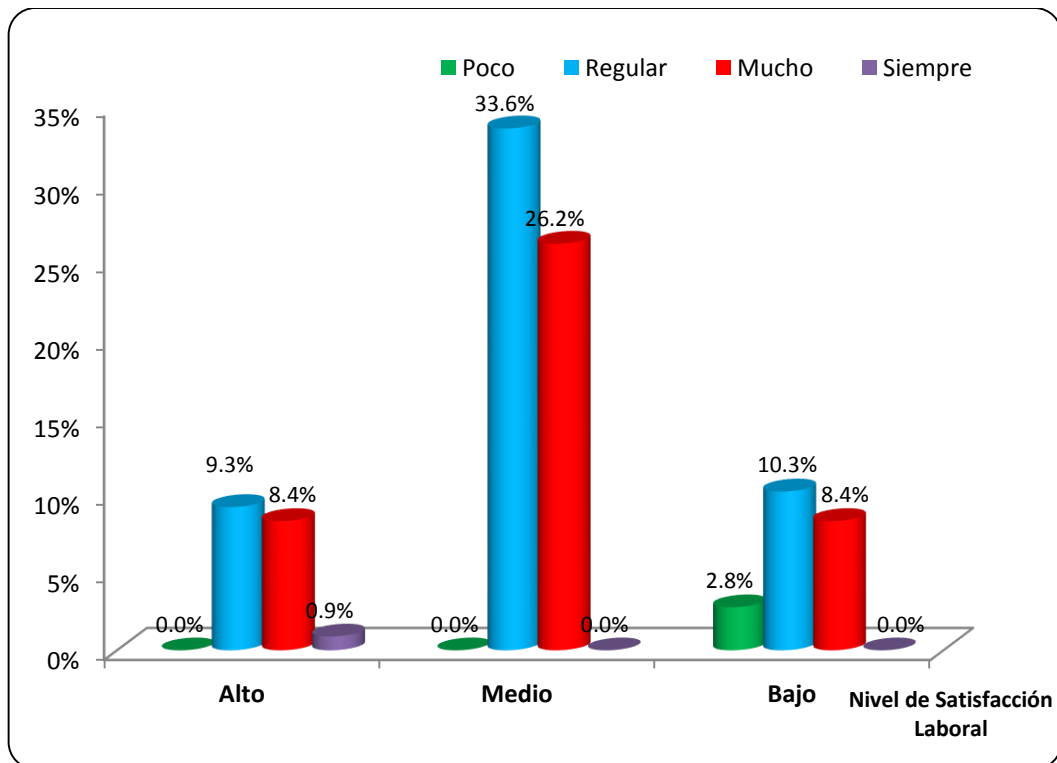
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	3	2,8	3	2,8
Regular	10	9,3	36	33,6	11	10,3	57	53,3
Mucho	9	8,4	28	26,2	9	8,4	46	43,0
Siempre	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 12

Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 13

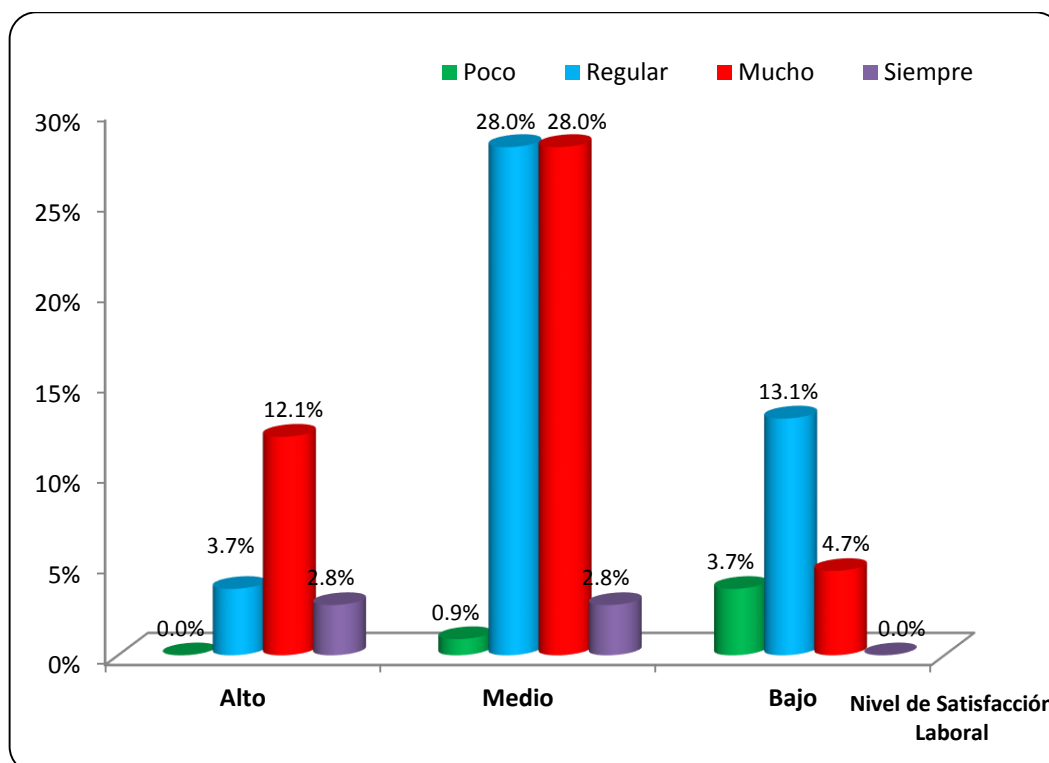
La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	1	0,9	4	3,7	5	4,7
Regular	4	3,7	30	28,0	14	13,1	48	44,9
Mucho	13	12,1	30	28,0	5	4,7	48	44,9
Siempre	3	2,8	3	2,8	0	0,0	6	5,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

CUADRO N° 13

La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 14

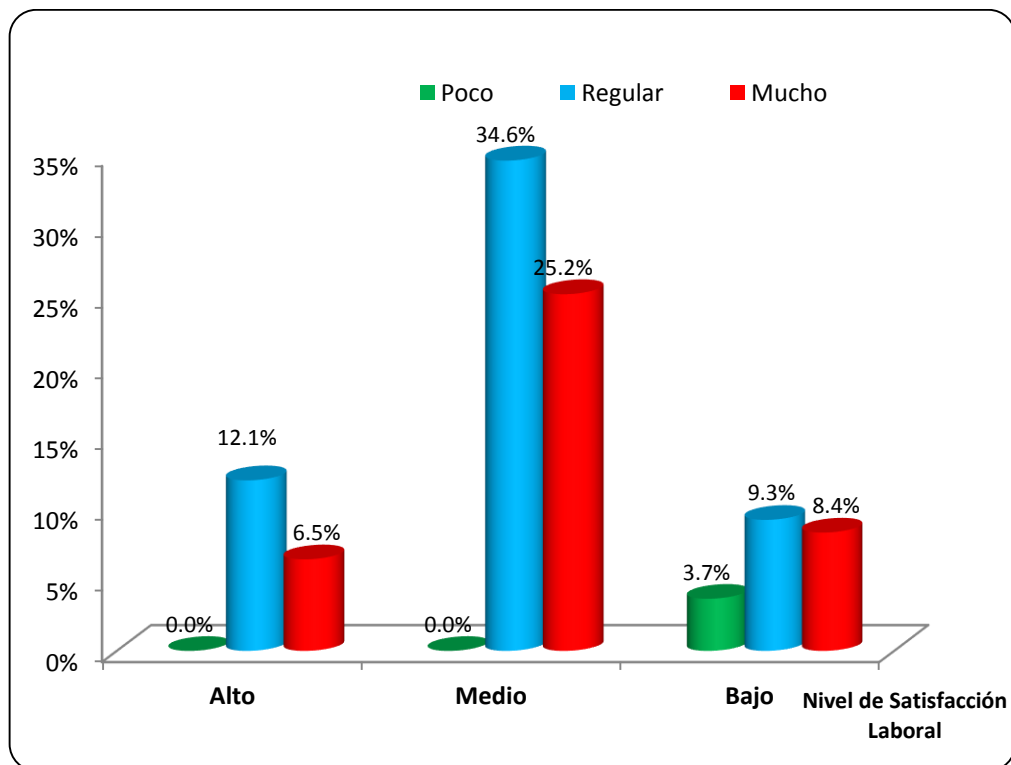
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	0	0,0	4	3,7	4	3,7
Regular	13	12,1	37	34,6	10	9,3	60	56,1
Mucho	7	6,5	27	25,2	9	8,4	43	40,2
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 14

En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 15

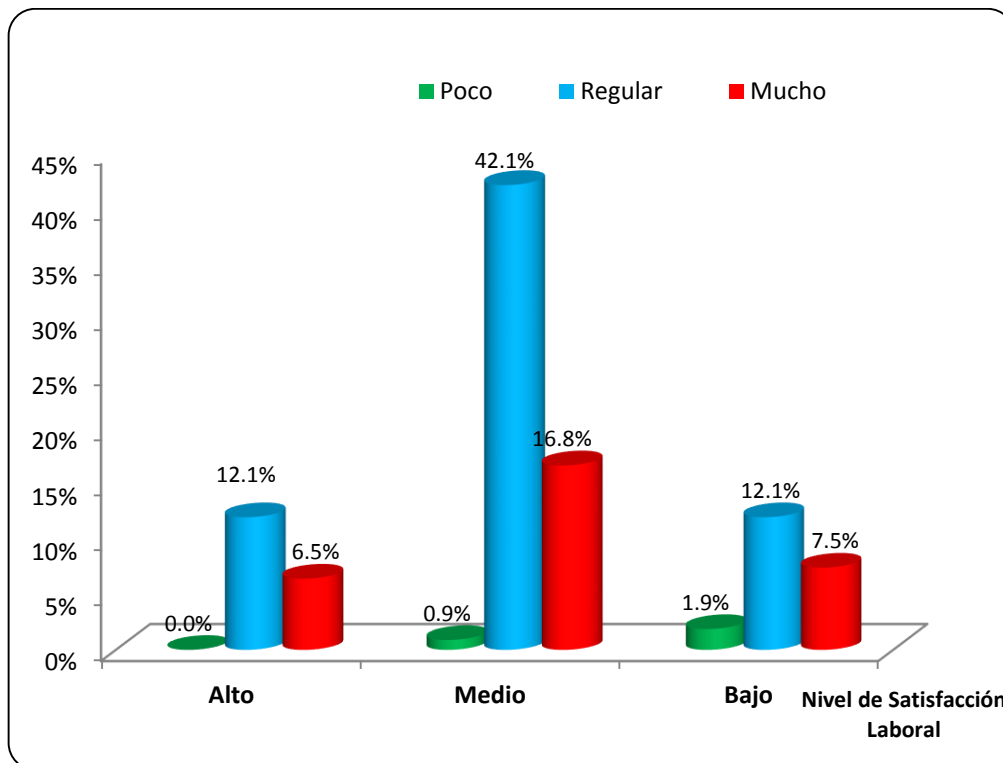
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	1	0,9	2	1,9	3	2,8
Regular	13	12,1	45	42,1	13	12,1	71	66,4
Mucho	7	6,5	48	16,8	8	7,5	33	30,8
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 15

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 16

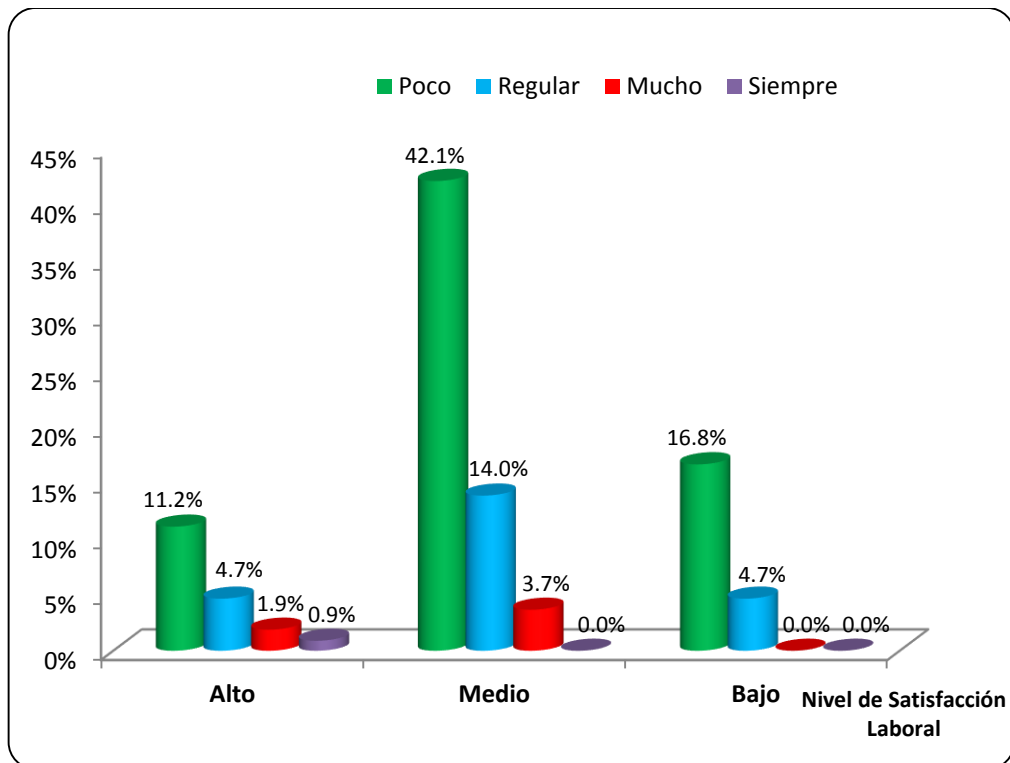
**Se valora los altos niveles de desempeño y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

Se valora los altos niveles de desempeño	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	12	11,2	45	42,1	18	16,8	75	70,1
Regular	5	4,7	15	14,0	5	4,7	25	23,4
Mucho	2	1,9	4	3,7	0	0,0	6	5,6
Siempre	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 16

**Se valora los altos niveles de desempeño y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 17

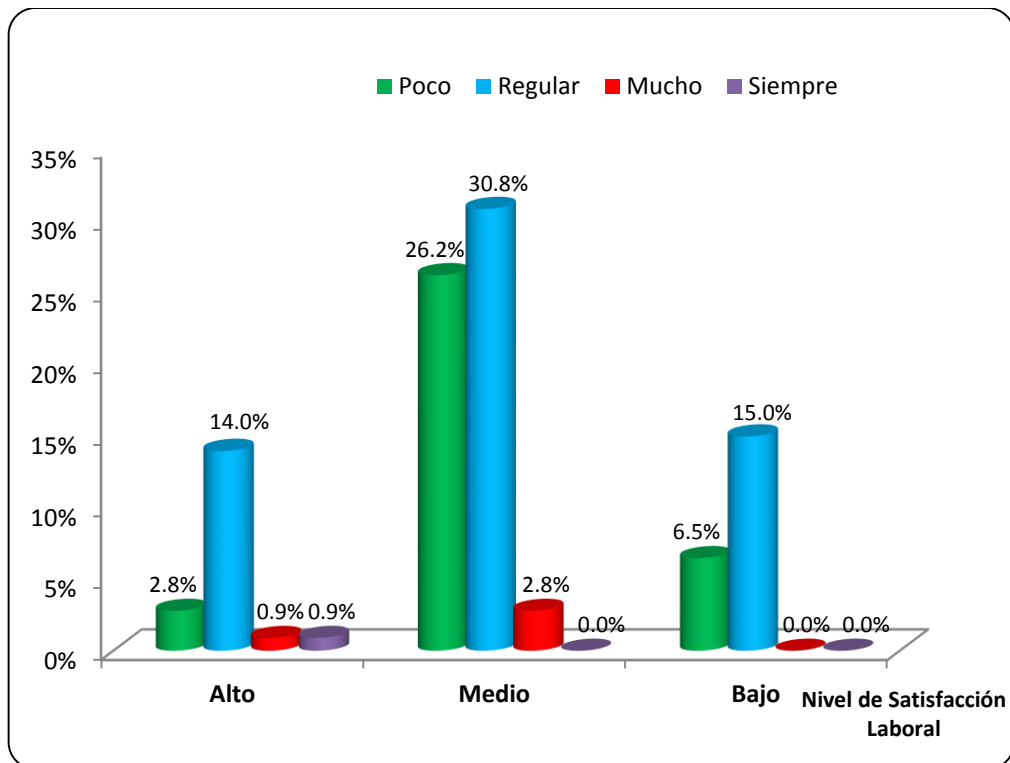
Los trabajadores están comprometidos con la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los trabajadores están comprometidos con la Organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	3	2,8	28	26,2	7	6,5	38	35,5
Regular	15	14,0	33	30,8	16	15,0	64	59,8
Mucho	1	0,9	3	2,8	0	0,0	4	3,7
Siempre	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 17

Los trabajadores están comprometidos con la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 18

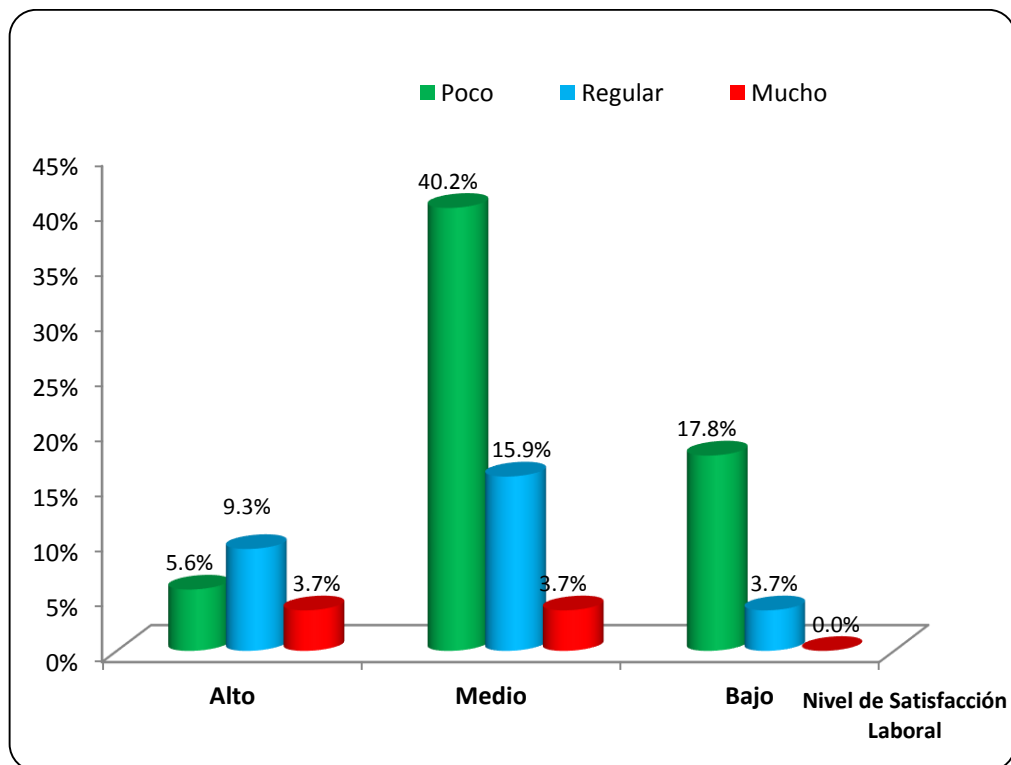
Se recibe preparación necesaria para realizar el y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se recibe preparación necesaria para realizar el	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	6	5,6	43	40,2	19	17,8	68	63,6
Regular	10	9,3	17	15,9	4	3,7	31	29,0
Mucho	4	3,7	4	3,7	0	0,0	8	7,5
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 18

Se recibe preparación necesaria para realizar el y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 19

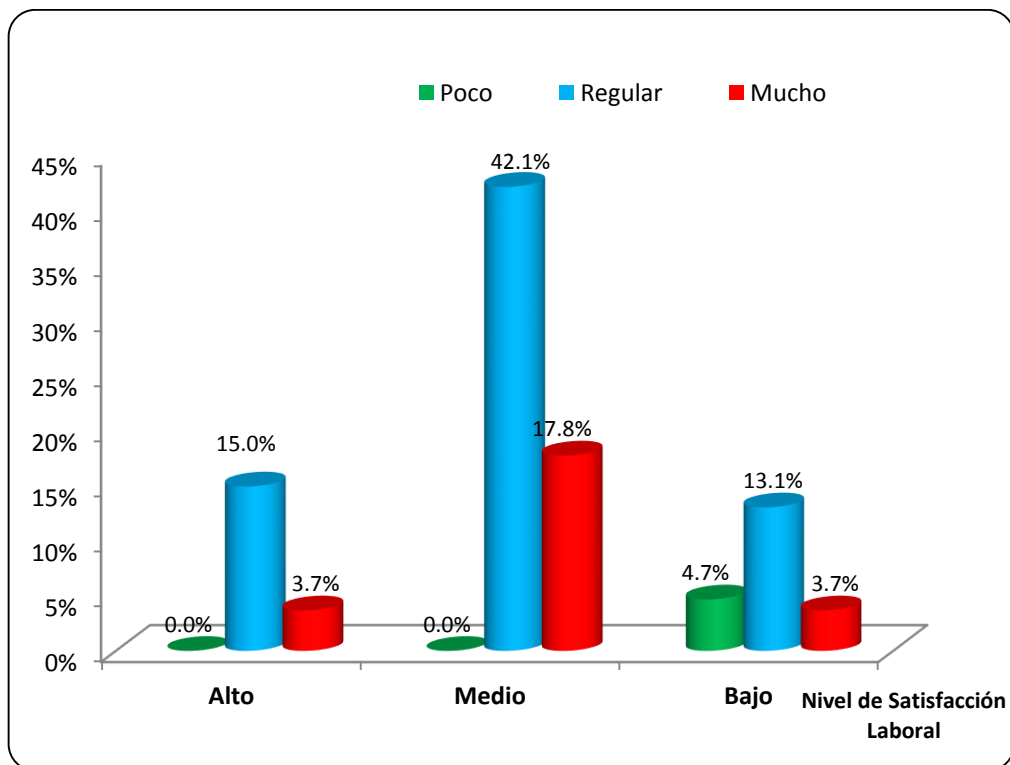
Existen suficientes canales de comunicación y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Existen suficientes canales de comunicación	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	5	4,7	5	4,7
Regular	16	15,0	45	42,1	14	13,1	75	70,1
Mucho	4	3,7	19	17,8	4	3,7	27	25,2
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 19

Existen suficientes canales de comunicación y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 20

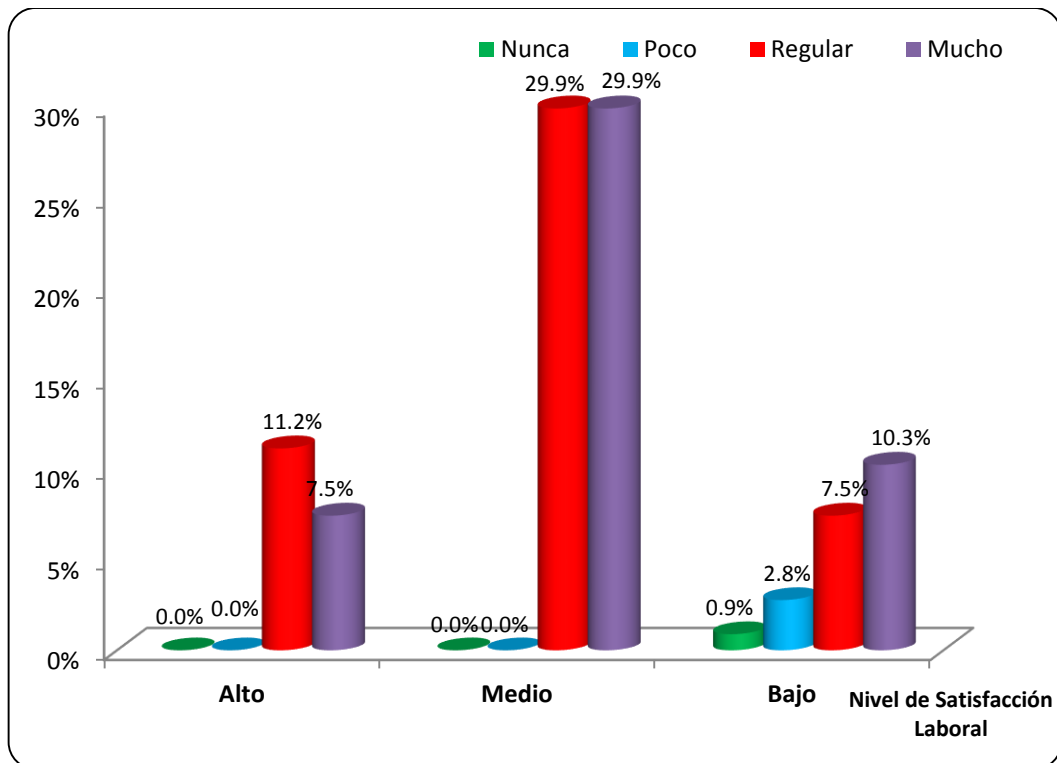
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Poco	0	0,0	0	0,0	3	2,8	3	2,8
Regular	12	11,2	32	29,9	8	7,5	52	48,6
Mucho	8	7,5	32	29,9	11	10,3	51	47,7
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 20

El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 21

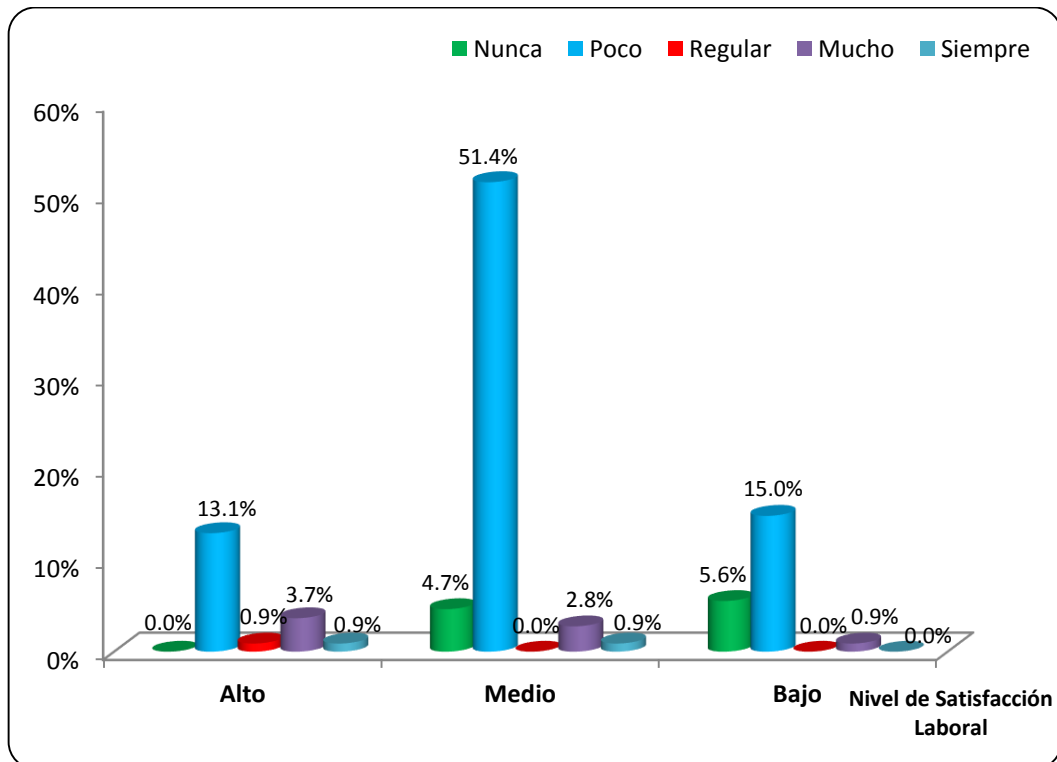
Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	5	4,7	6	5,6	11	10,3
Poco	14	13,1	55	51,4	16	15,0	85	79,4
Regular	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Mucho	4	3,7	3	2,8	1	0,9	8	7,5
Siempre	1	0,9	1	0,9	0	0,0	2	1,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 21

Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 22

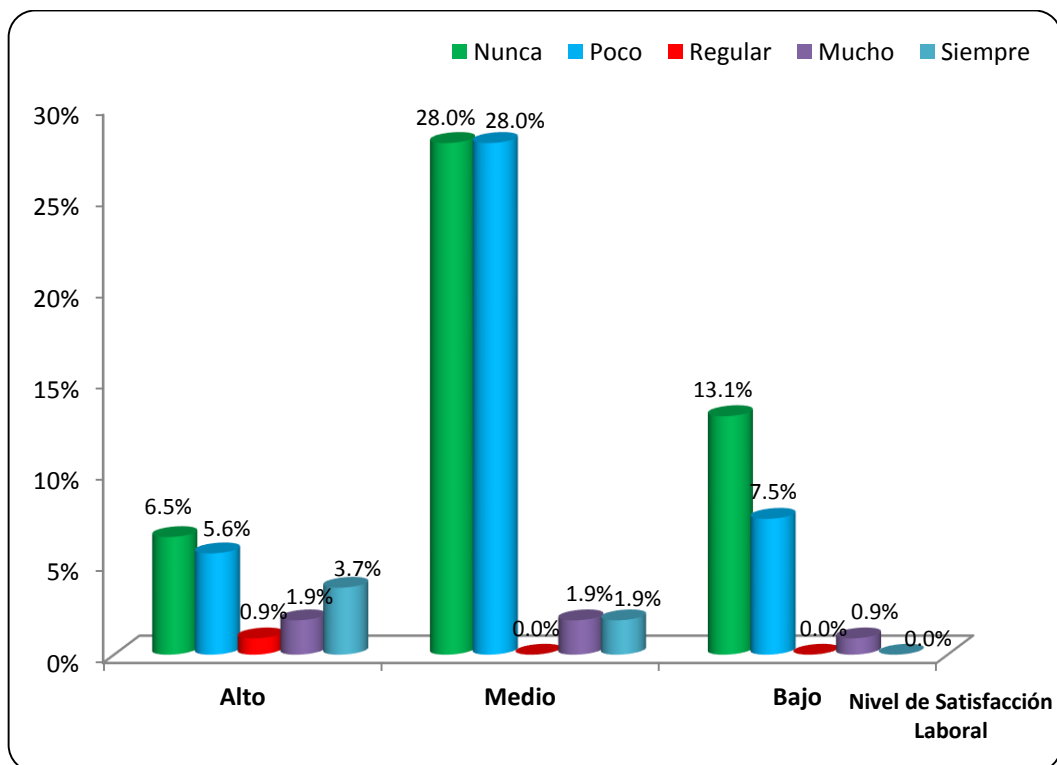
**En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	7	6,5	30	28,0	14	13,1	51	47,7
Poco	6	5,6	30	28,0	8	7,5	44	41,1
Regular	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Mucho	2	1,9	2	1,9	1	0,9	5	4,7
Siempre	4	3,7	2	1,9	0	0,0	6	5,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 22

**En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 23

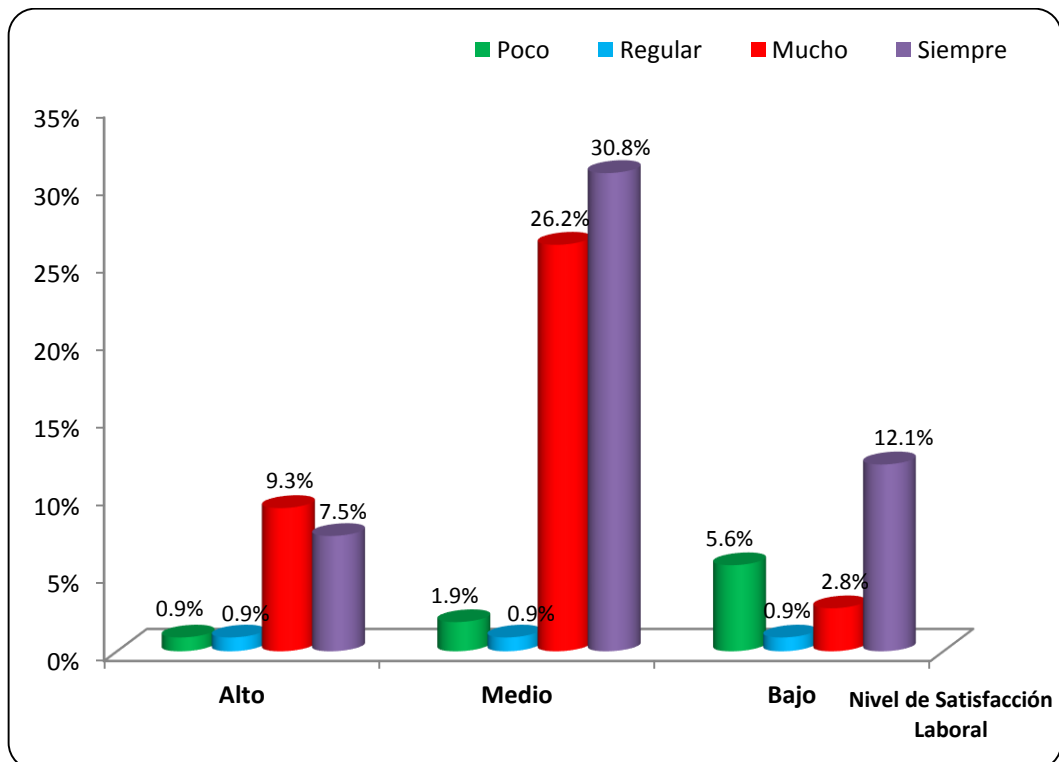
**Las responsabilidades del puesto están claramente definidas y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	1	0,9	2	1,9	6	5,6	9	8,4
Regular	1	0,9	1	0,9	1	0,9	3	2,8
Mucho	10	9,3	28	26,2	3	2,8	41	38,3
Siempre	8	7,5	33	30,8	13	12,1	54	50,5
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

CUADRO N° 23

**Las responsabilidades del puesto están claramente definidas y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 24

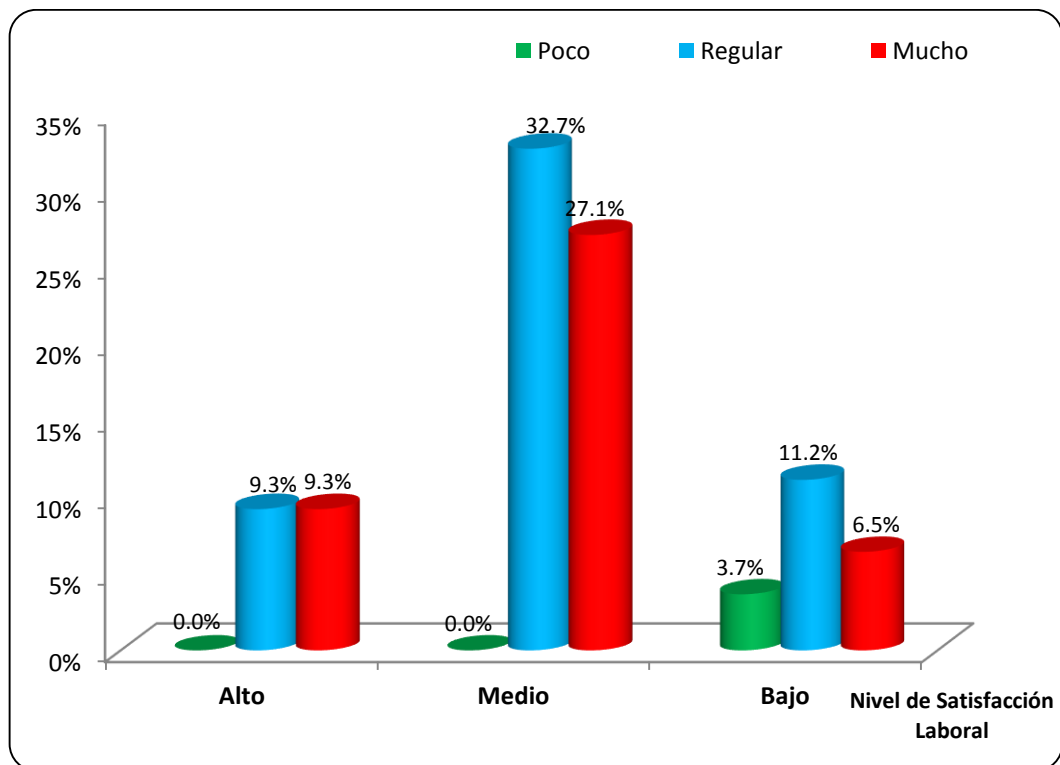
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	4	3,7	4	3,7
Regular	10	9,3	35	32,7	12	11,2	57	53,3
Mucho	10	9,3	29	27,1	7	6,5	46	43,0
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 24

Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 25

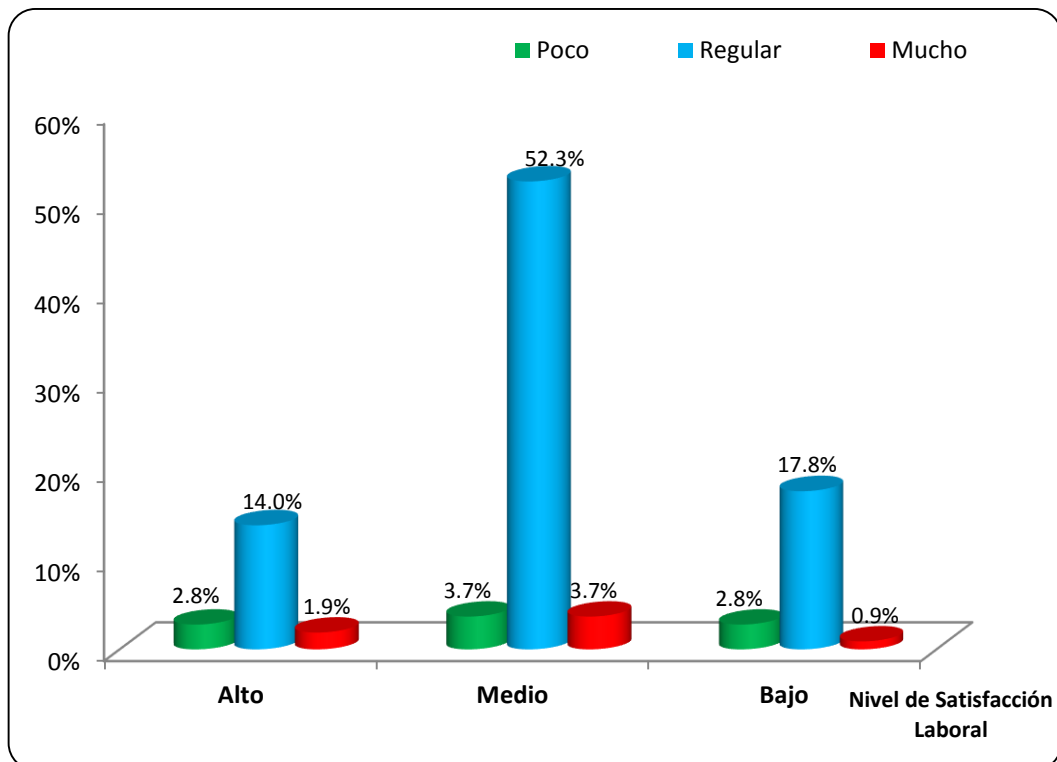
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	3	2,8	4	3,7	3	2,8	10	9,3
Regular	15	14,0	56	52,3	19	17,8	90	84,1
Mucho	2	1,9	4	3,7	1	0,9	7	6,5
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 25

Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 26

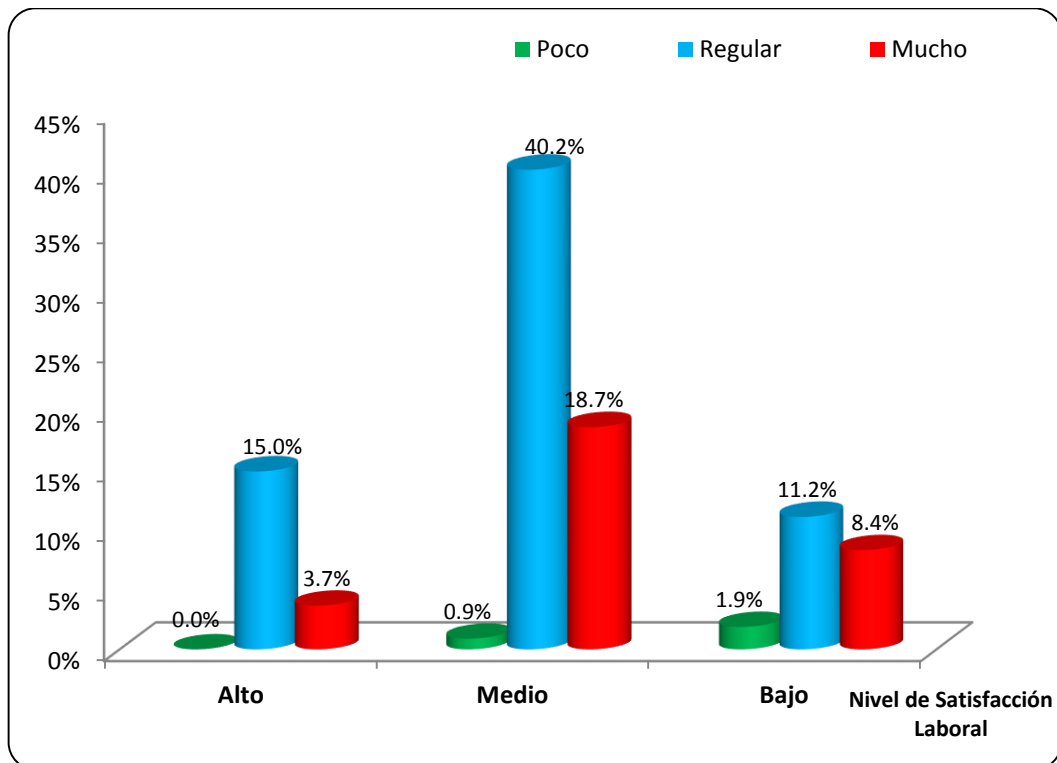
Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	1	0,9	2	1,9	3	2,8
Regular	16	15,0	43	40,2	12	11,2	71	66,4
Mucho	4	3,7	20	18,7	9	8,4	33	30,8
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 26

Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 27

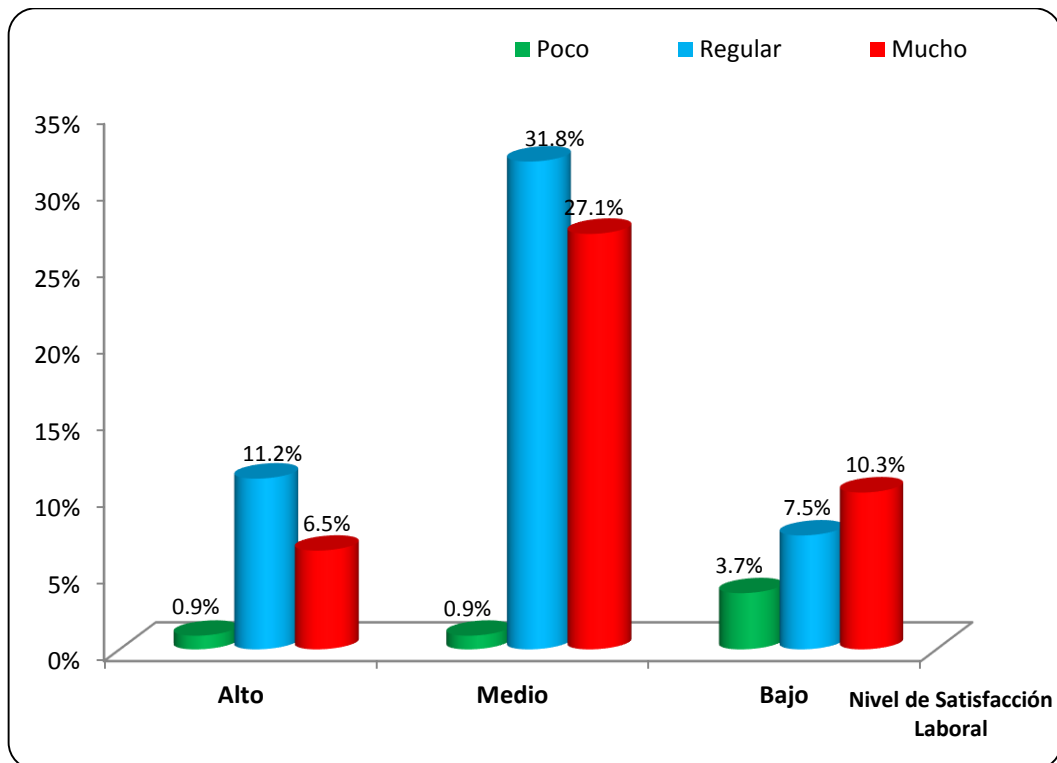
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	1	0,9	1	0,9	4	3,7	6	5,6
Regular	12	11,2	34	31,8	8	7,5	54	50,5
Mucho	7	6,5	29	27,1	11	10,3	47	43,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 27

Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 28

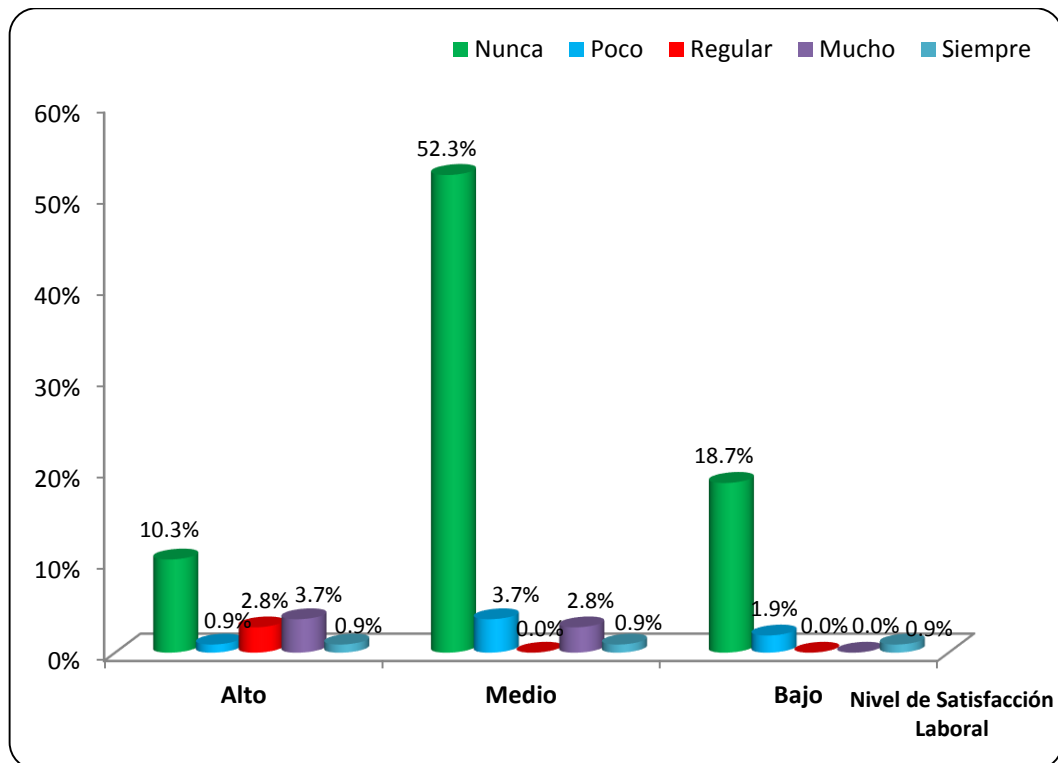
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Nunca	11	10,3	56	52,3	20	18,7	87	81,3
Poco	1	0,9	4	3,7	2	1,9	7	6,5
Regular	3	2,8	0	0,0	0	0,0	3	2,8
Mucho	4	3,7	3	2,8	0	0,0	7	6,5
Siempre	1	0,9	1	0,9	1	0,9	3	2,8
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 28

Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 29

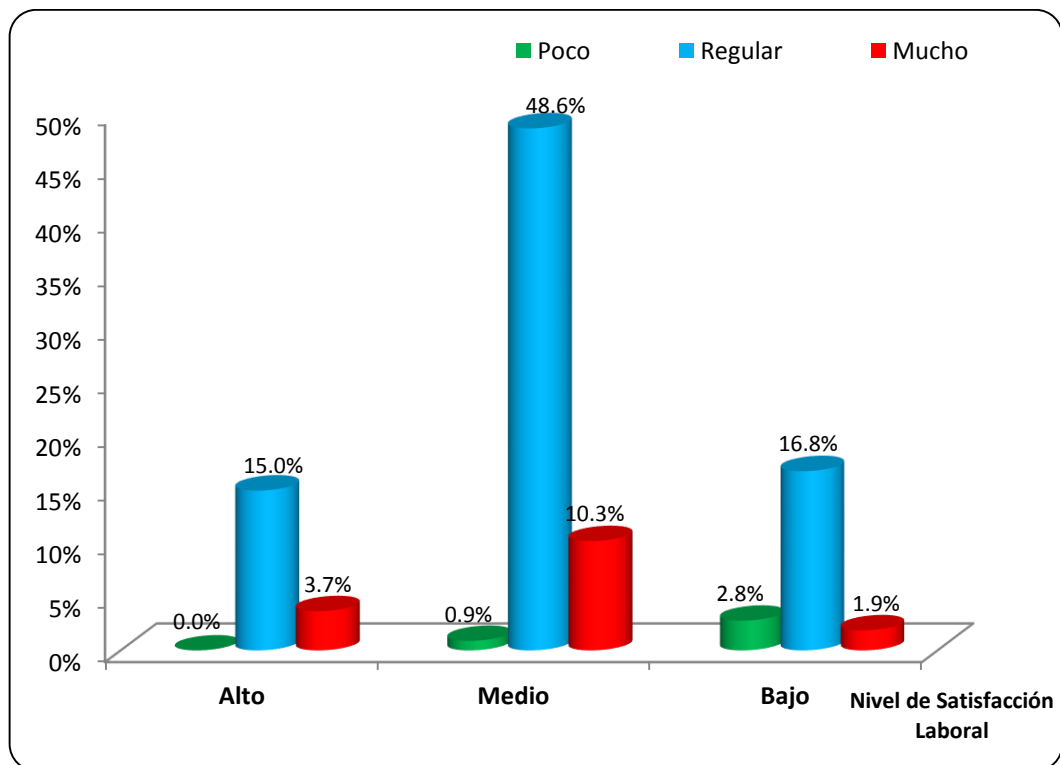
En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	1	0,9	3	2,8	4	3,7
Regular	16	15,0	52	48,6	18	16,8	86	80,4
Mucho	4	3,7	11	10,3	2	1,9	17	15,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 29

En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 30

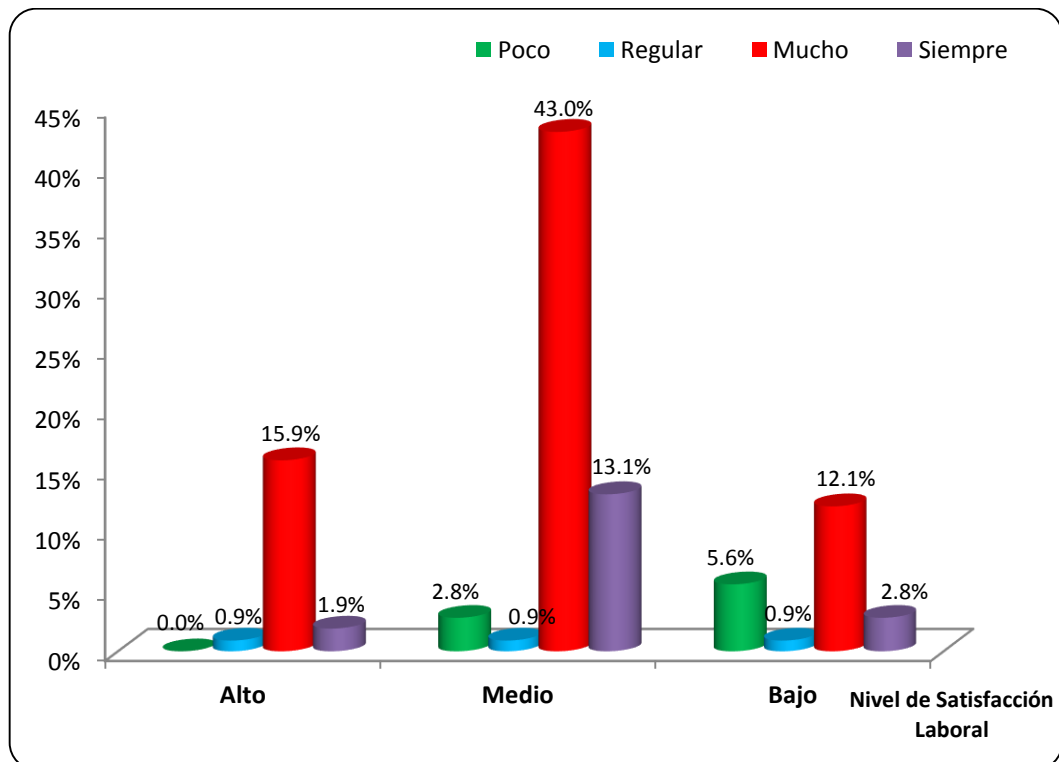
Existe una buena administración de los recursos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Existe una buena administración de los recursos	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	3	2,8	6	5,6	9	8,4
Regular	1	0,9	1	0,9	1	0,9	3	2,8
Mucho	17	15,9	46	43,0	13	12,1	76	71,0
Siempre	2	1,9	14	13,1	3	2,8	19	17,8
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 30

Existe una buena administración de los recursos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 31

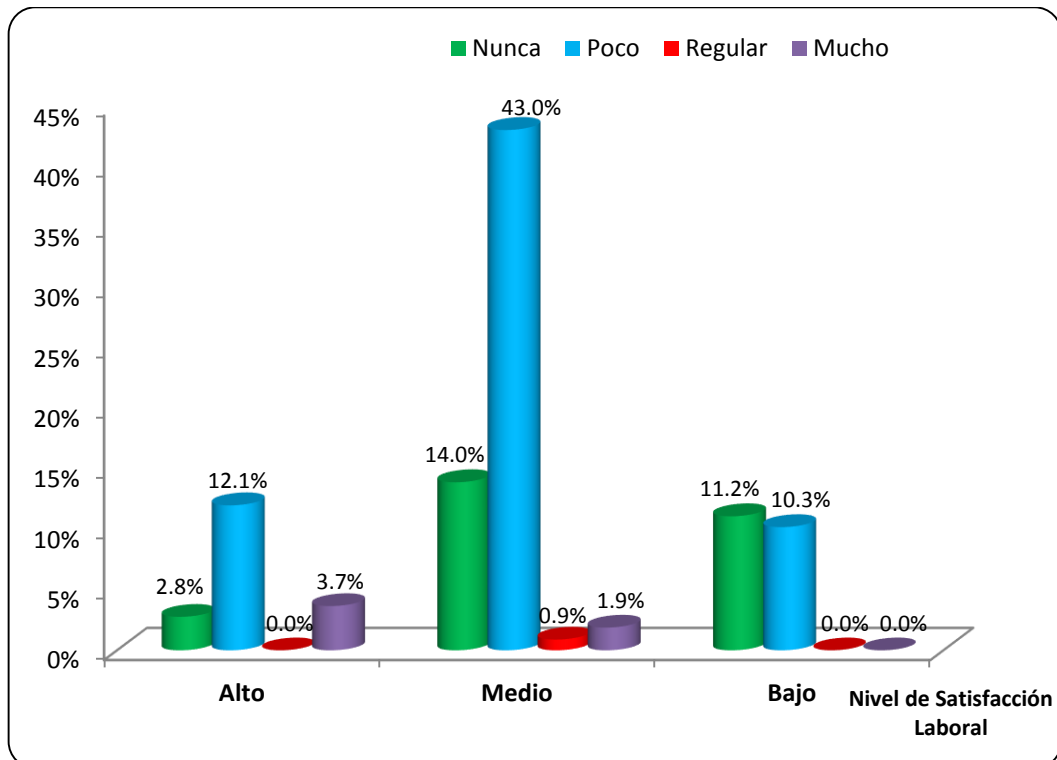
Los jefes promueven la capacitación que se necesita y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los jefes promueven la capacitación que se necesita	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Nunca	3	2,8	15	14,0	12	11,2	30	28,0
Poco	13	12,1	46	43,0	11	10,3	70	65,4
Regular	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	0,9
Mucho	4	3,7	2	1,9	0	0,0	6	5,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 31

Los jefes promueven la capacitación que se necesita y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 32

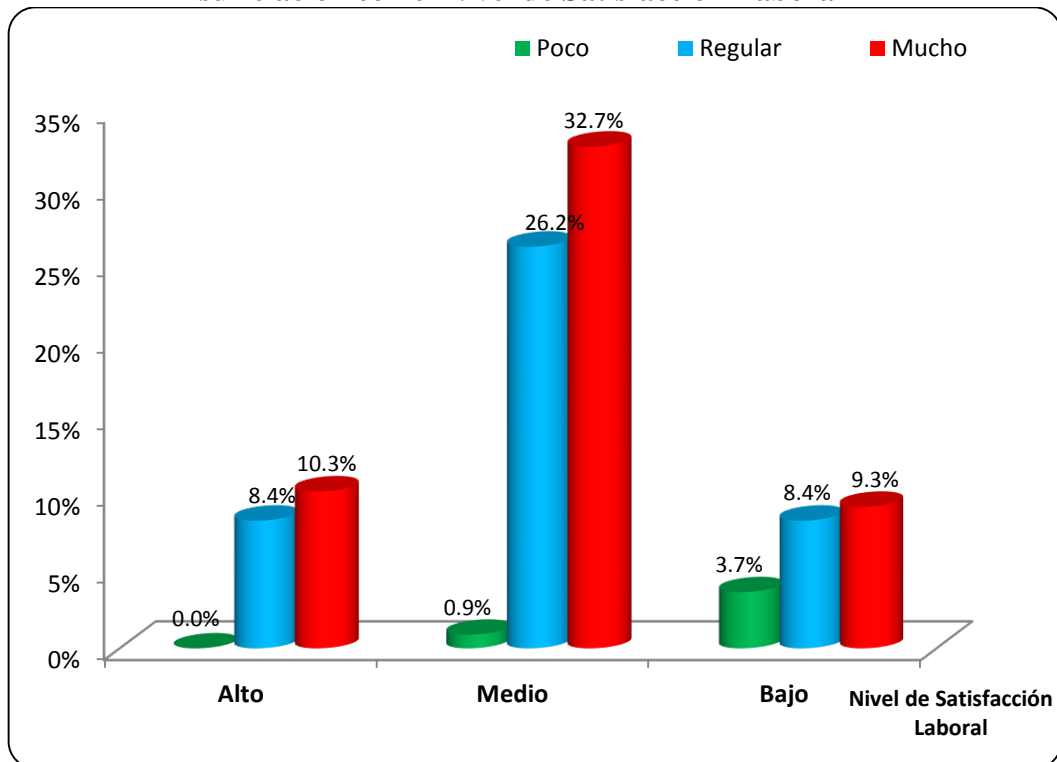
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	1	0,9	4	3,7	5	4,7
Regular	9	8,4	28	26,2	9	8,4	46	43,0
Mucho	11	10,3	35	32,7	10	9,3	56	52,3
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 32

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 33

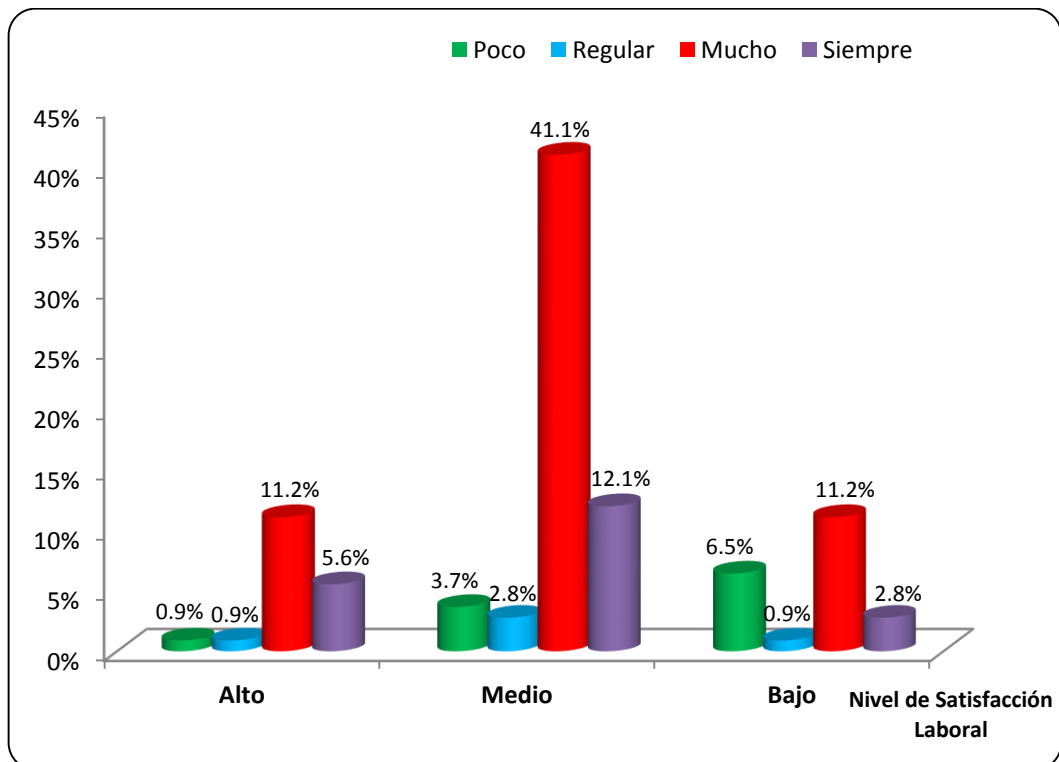
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	1	0,9	4	3,7	7	6,5	12	11,2
Regular	1	0,9	3	2,8	1	0,9	5	4,7
Mucho	12	11,2	44	41,1	12	11,2	68	63,6
Siempre	6	5,6	13	12,1	3	2,8	22	20,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 33

Existen normas y procedimientos como guías de trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 34

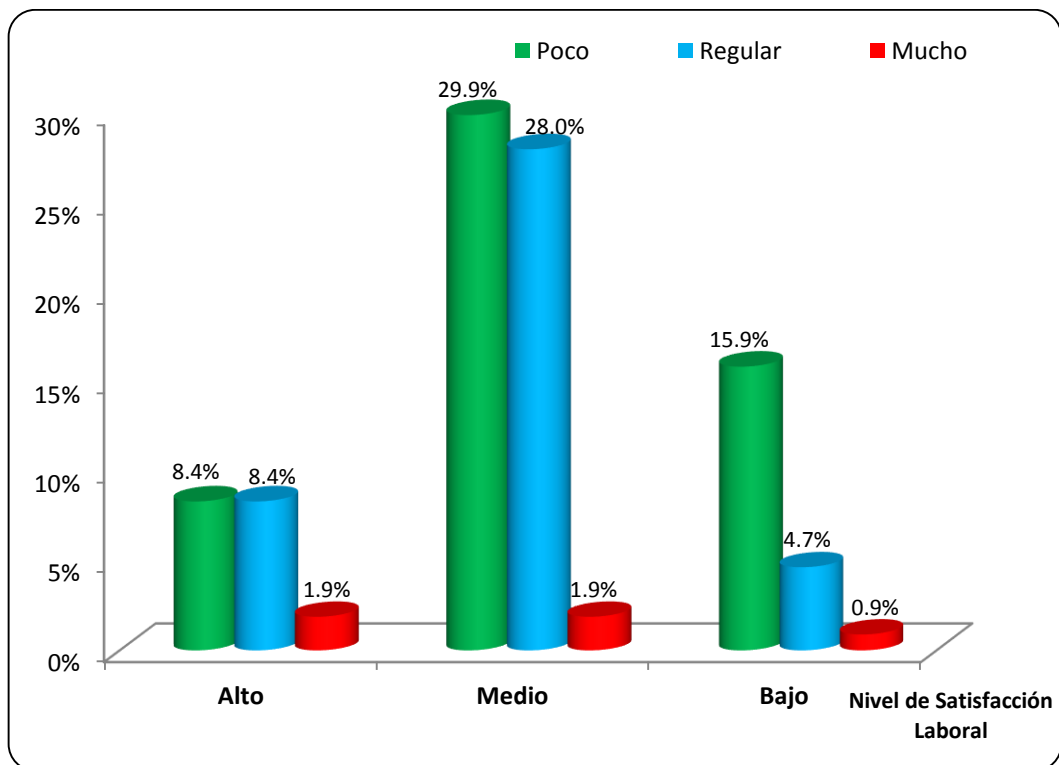
La Organización fomenta y promueve la comunicación y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

La Organización fomenta y promueve la comunicación	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	9	8,4	32	29,9	17	15,9	58	54,2
Regular	9	8,4	30	28,0	5	4,7	44	41,1
Mucho	2	1,9	2	1,9	1	0,9	5	4,7
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 34

La Organización fomenta y promueve la comunicación y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 35

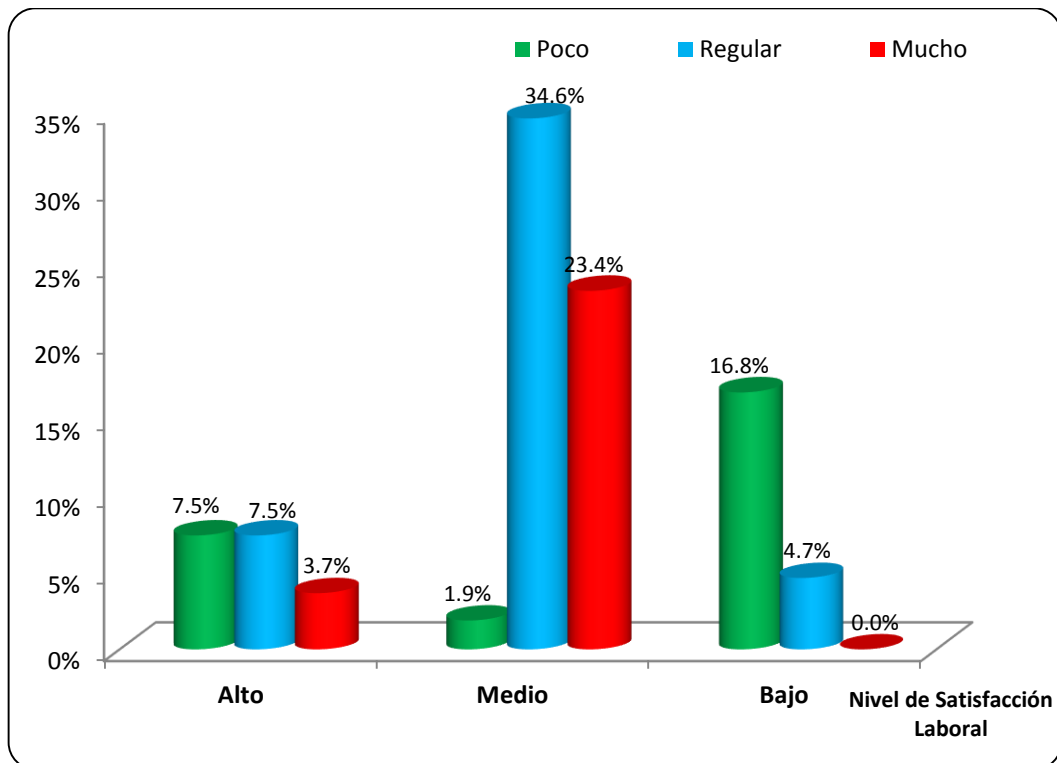
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	8	7,5	2	1,9	18	16,8	63	58,9
Regular	8	7,5	37	34,6	5	4,7	38	35,5
Mucho	4	3,7	25	23,4	0	0,0	6	5,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 35

La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 36

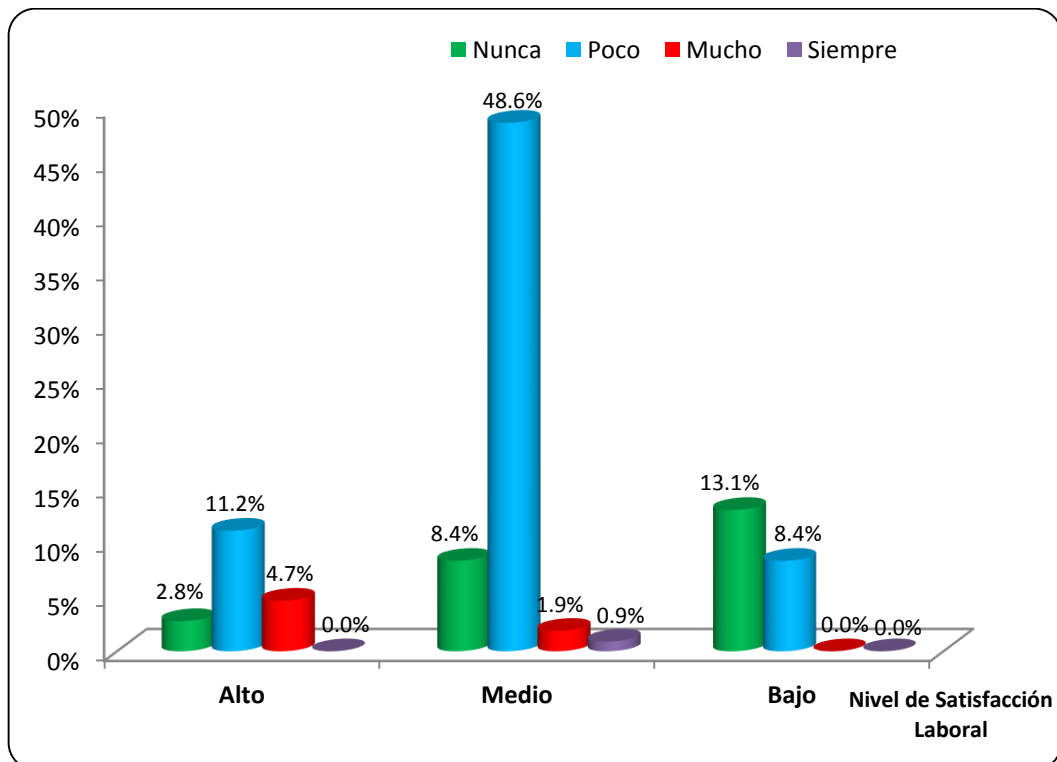
**La Organización promueve el desarrollo del personal y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

La Organización promueve el desarrollo del personal	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	3	2,8	9	8,4	14	13,1	26	24,3
Poco	12	11,2	52	48,6	9	8,4	73	68,2
Mucho	5	4,7	2	1,9	0	0,0	7	6,5
Siempre	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 36

**La Organización promueve el desarrollo del personal y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 37

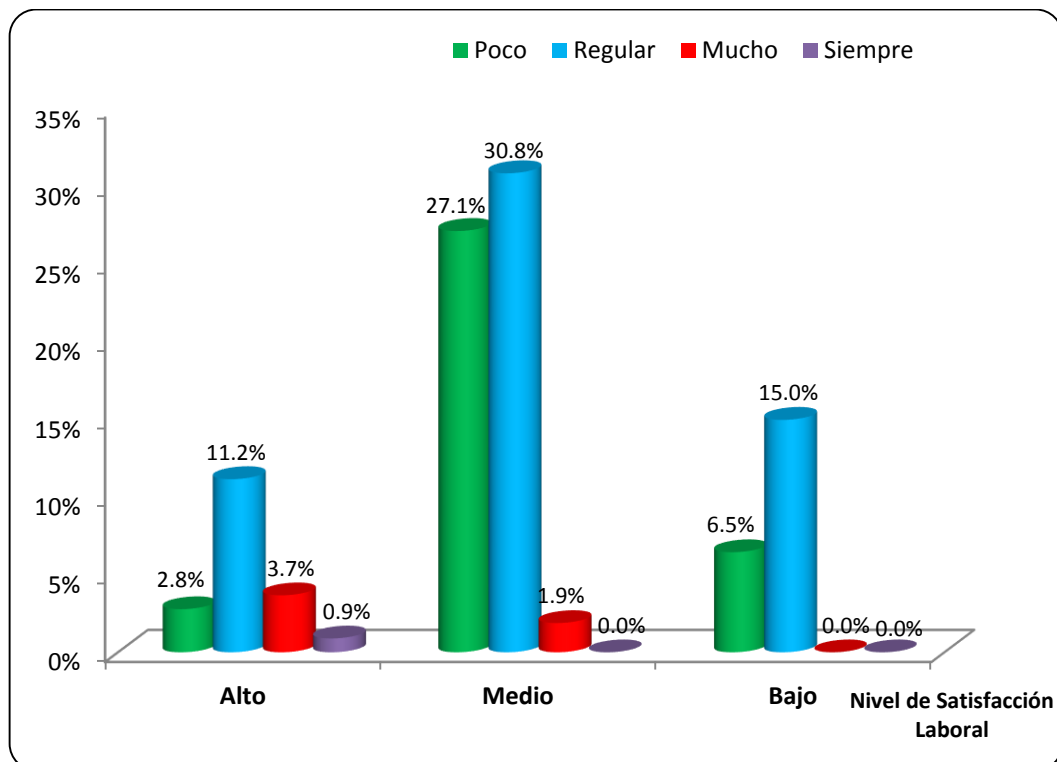
Los productos y/o servicios de la entidad, son motivo de orgullo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los productos y/o servicios de la entidad, son motivo de orgullo del personal	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	3	2,8	29	27,1	7	6,5	39	36,4
Regular	12	11,2	33	30,8	16	15,0	61	57,0
Mucho	4	3,7	2	1,9	0	0,0	6	5,6
Siempre	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 37

Los productos y/o servicios de la entidad, son motivo de orgullo del personal y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 38

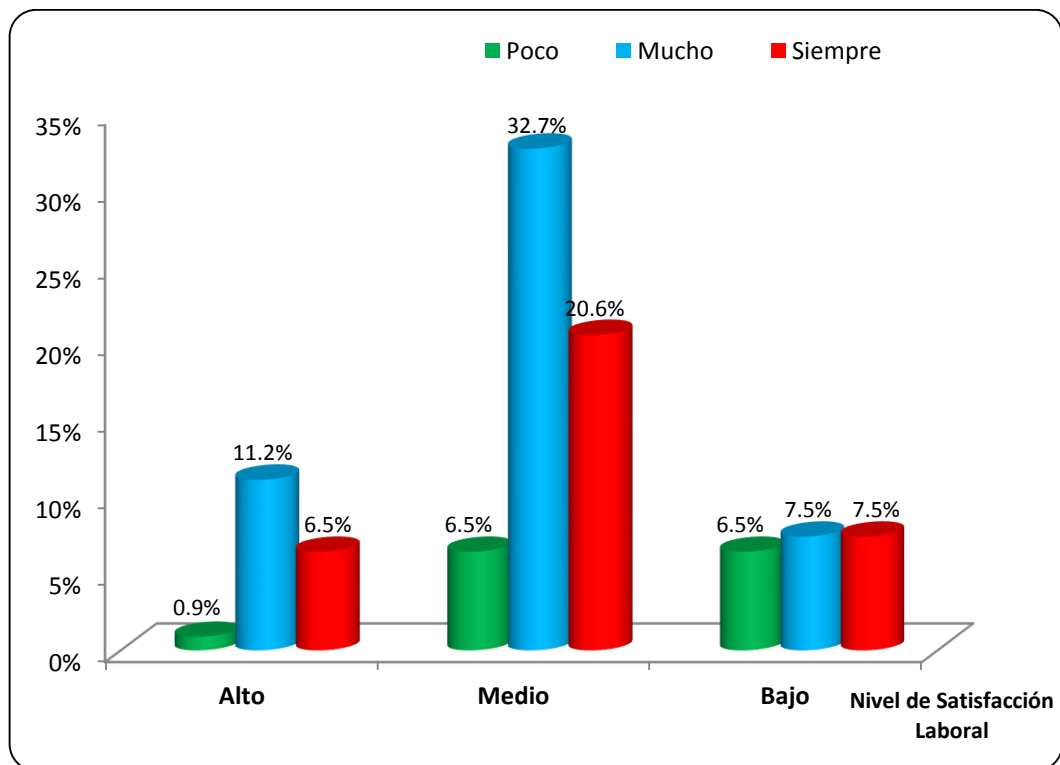
Los objetivos del trabajo están claramente definidos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los objetivos del trabajo están claramente definidos	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	1	0,9	7	6,5	7	6,5	15	14,0
Mucho	12	11,2	35	32,7	8	7,5	55	51,4
Siempre	7	6,5	22	20,6	8	7,5	37	34,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 38

Los objetivos del trabajo están claramente definidos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 39

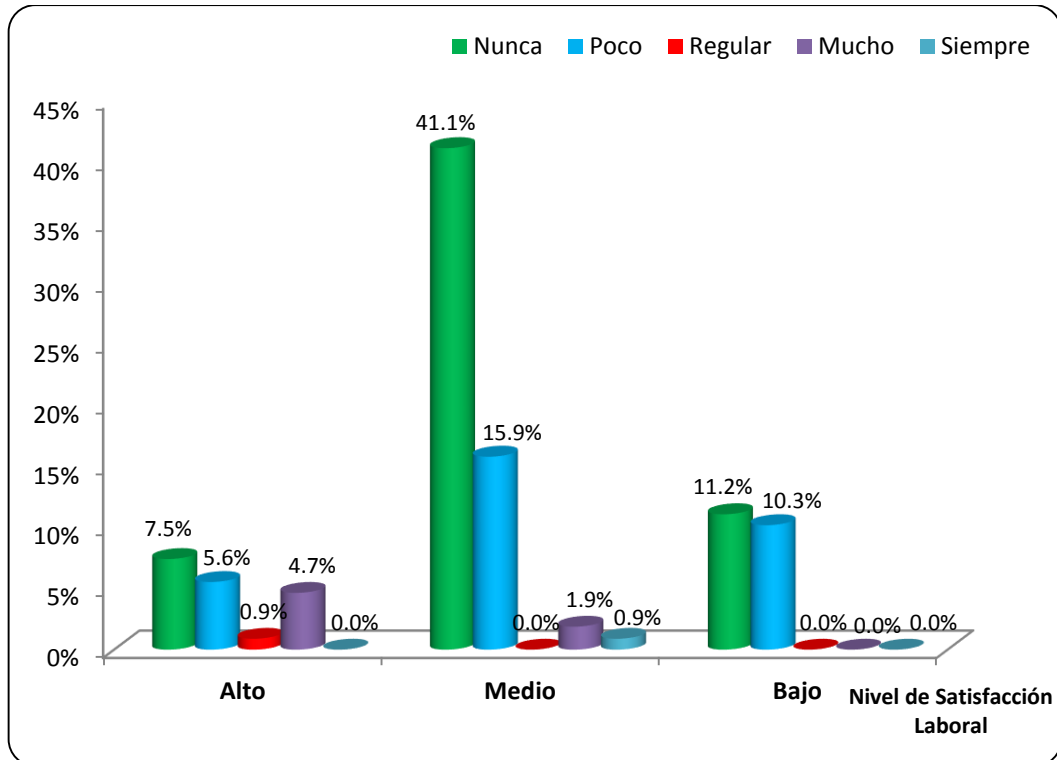
El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	8	7,5	44	41,1	12	11,2	64	59,8
Poco	6	5,6	17	15,9	11	10,3	34	31,8
Regular	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Mucho	5	4,7	2	1,9	0	0,0	7	6,5
Siempre	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	0,9
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 39

El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 40

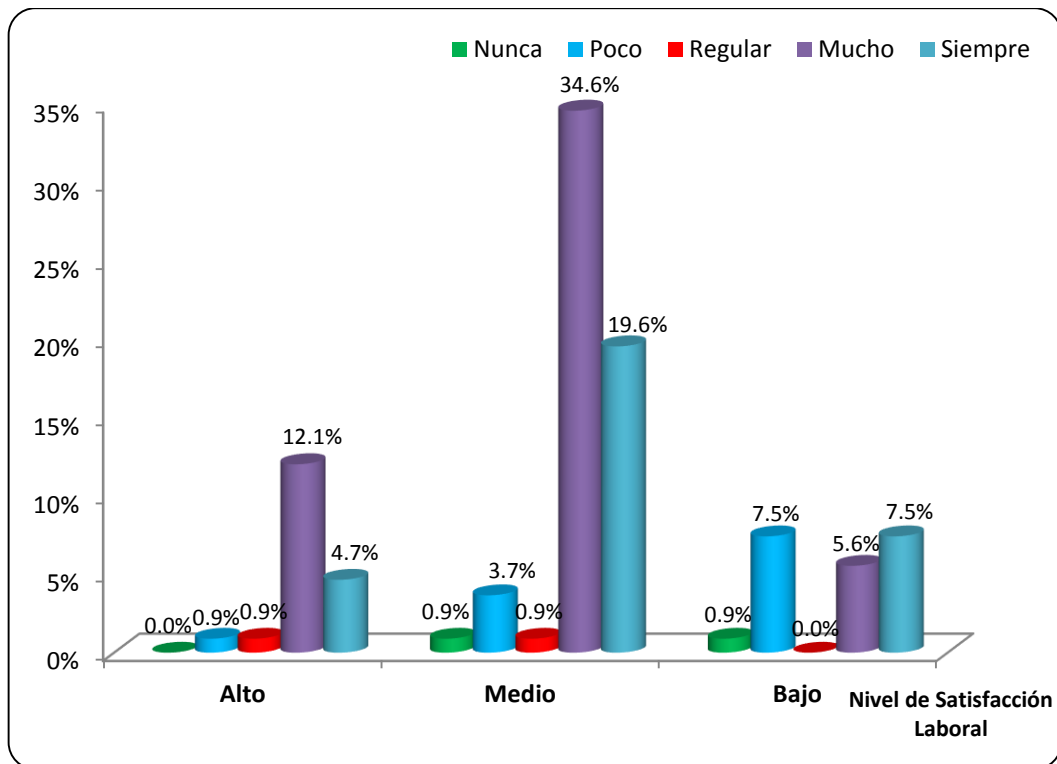
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	1	0,9	1	0,9	2	1,9
Poco	1	0,9	4	3,7	8	7,5	13	12,1
Regular	1	0,9	1	0,9	0	0,0	2	1,9
Mucho	13	12,1	37	34,6	6	5,6	56	52,3
Siempre	5	4,7	21	19,6	8	7,5	34	31,8
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 40

Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 41

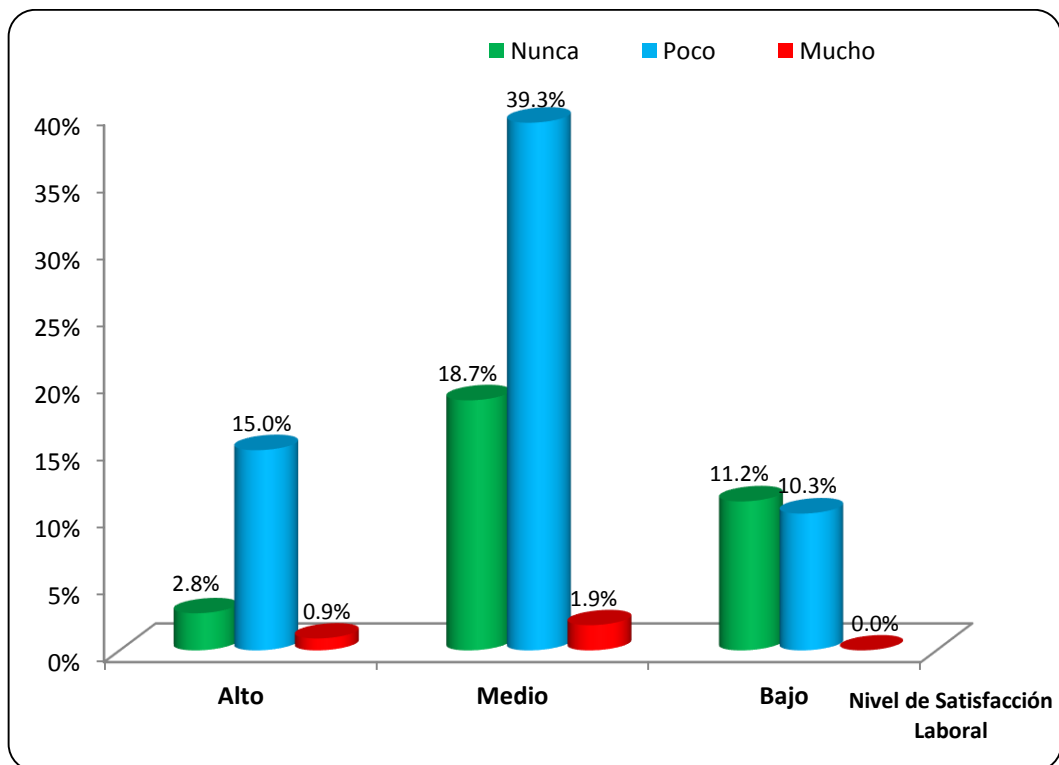
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	3	2,8	20	18,7	12	11,2	35	32,7
Poco	16	15,0	42	39,3	11	10,3	69	64,5
Mucho	1	0,9	2	1,9	0	0,0	3	2,8
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 41

Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 42

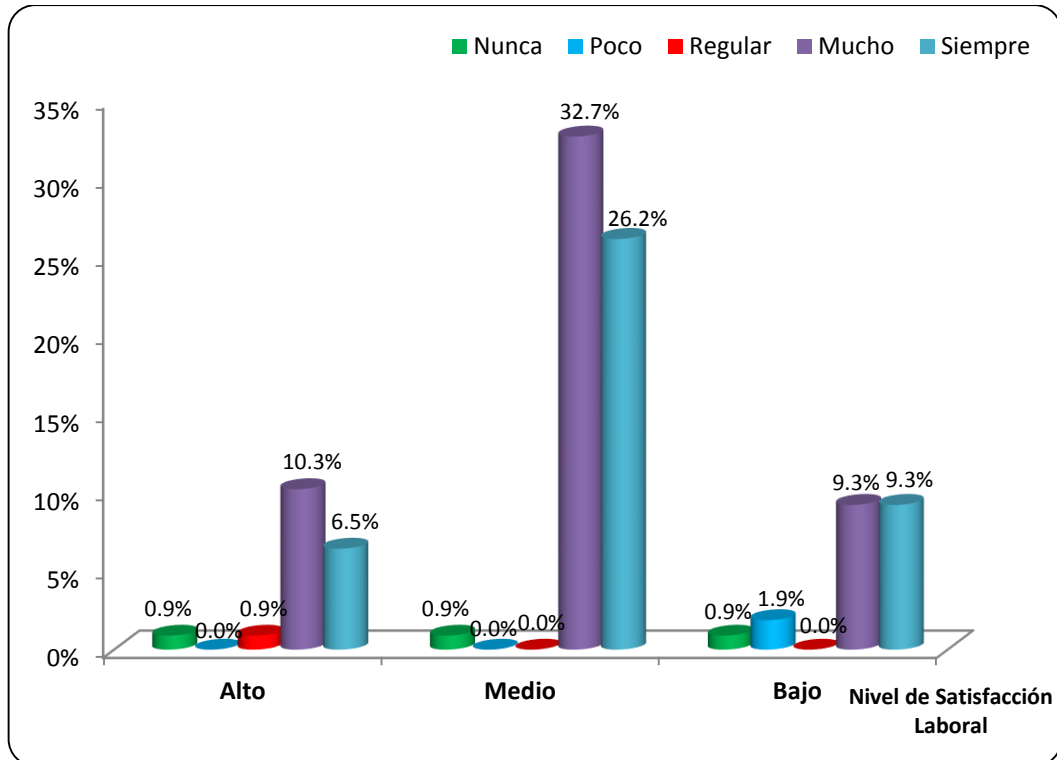
Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	1	0,9	1	0,9	1	0,9	3	2,8
Poco	0	0,0	0	0,0	2	1,9	2	1,9
Regular	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Mucho	11	10,3	35	32,7	10	9,3	56	52,3
Siempre	7	6,5	28	26,2	10	9,3	45	42,1
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 42

Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 43

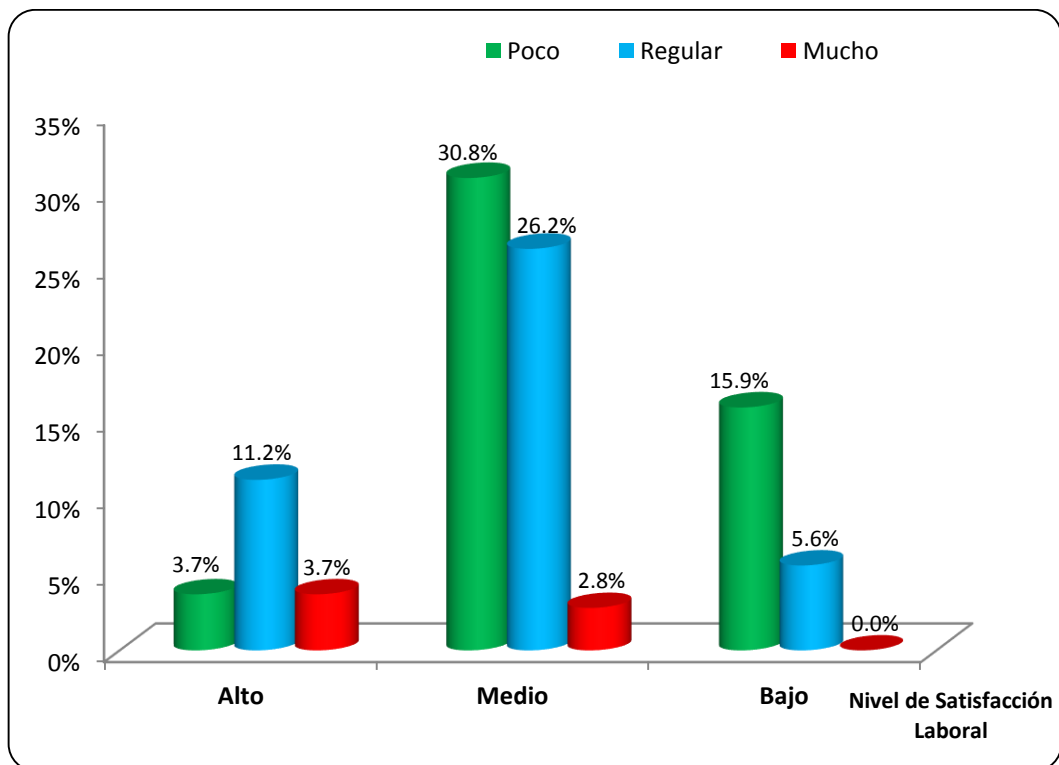
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	4	3,7	33	30,8	17	15,9	54	50,5
Regular	12	11,2	28	26,2	6	5,6	46	43,0
Mucho	4	3,7	3	2,8	0	0,0	7	6,5
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 43

El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 44

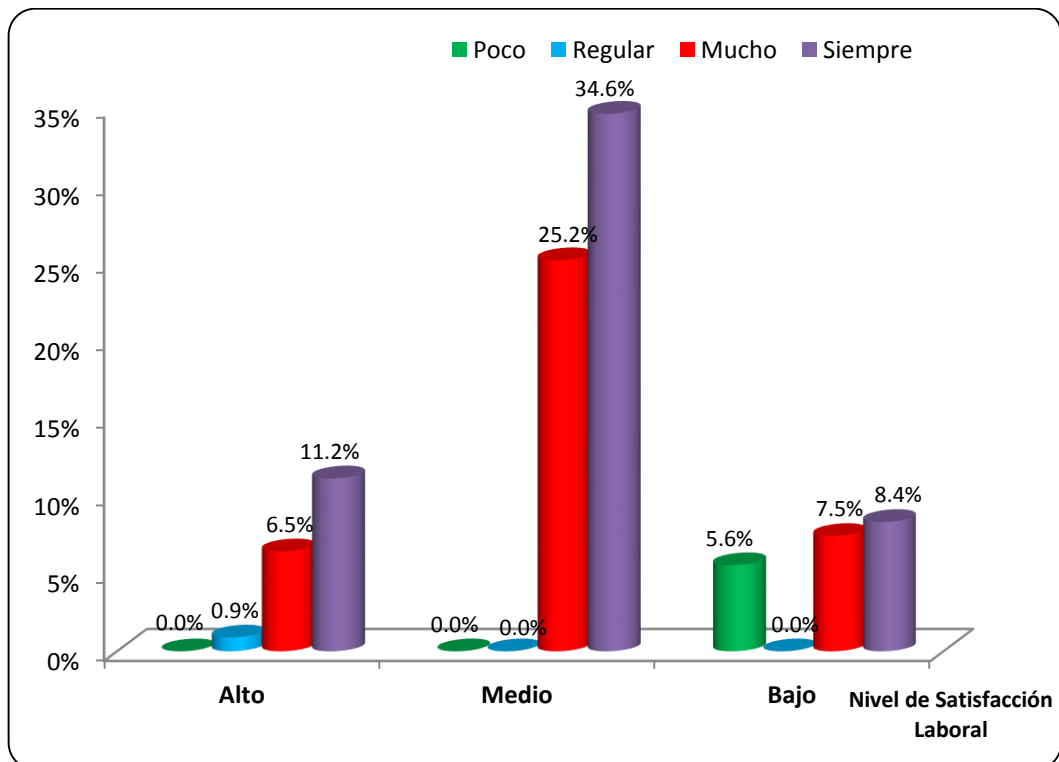
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Poco	0	0,0	0	0,0	6	5,6	6	5,6
Regular	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Mucho	7	6,5	27	25,2	8	7,5	42	39,3
Siempre	12	11,2	37	34,6	9	8,4	58	54,2
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 44

Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 45

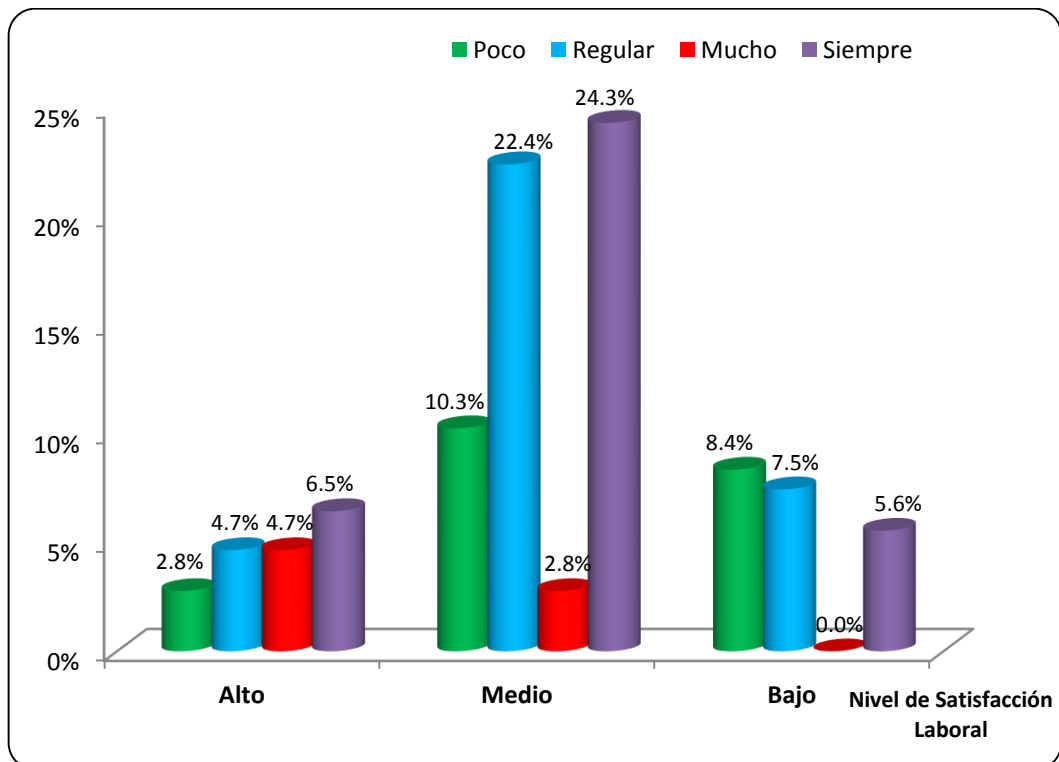
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	3	2,8	11	10,3	9	8,4	23	21,5
Regular	5	4,7	24	22,4	8	7,5	37	34,6
Mucho	5	4,7	3	2,8	0	0,0	8	7,5
Siempre	7	6,5	26	24,3	6	5,6	39	36,4
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

CUADRO N° 45

Se dispone de tecnología que facilita el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 46

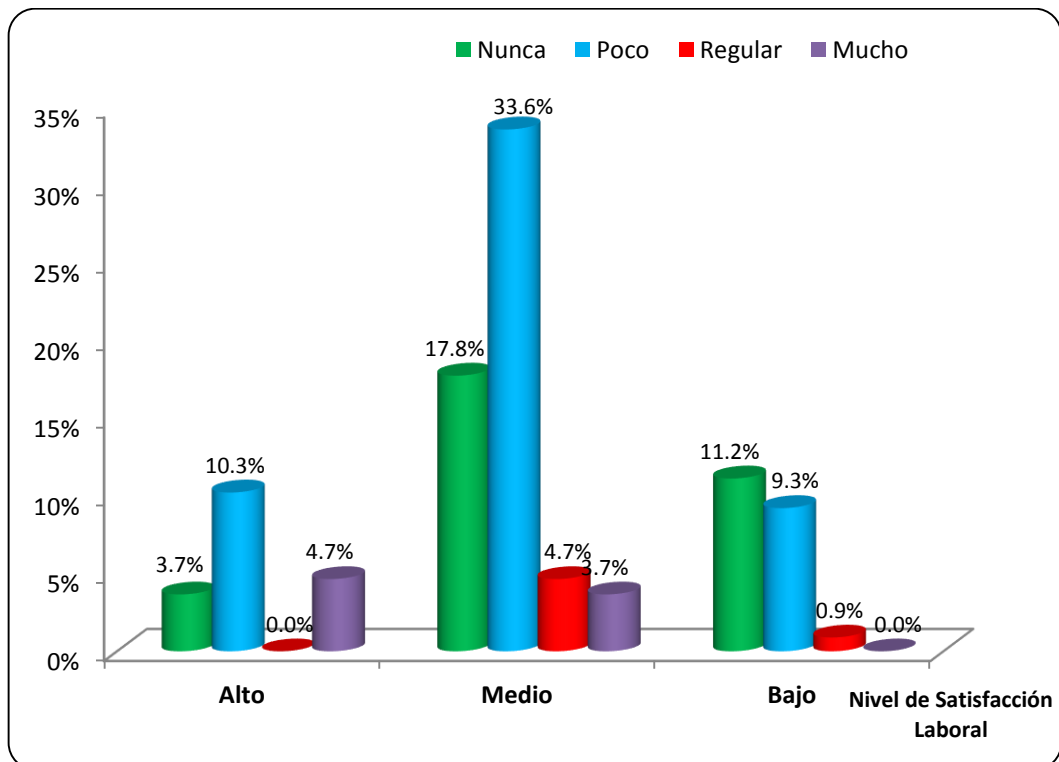
Se reconoce los logros en el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

Se reconoce los logros en el trabajo	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	4	3,7	19	17,8	12	11,2	35	32,7
Poco	11	10,3	36	33,6	10	9,3	57	53,3
Regular	0	0,0	5	4,7	1	0,9	6	5,6
Mucho	5	4,7	4	3,7	0	0,0	9	8,4
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 46

Se reconoce los logros en el trabajo y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 47

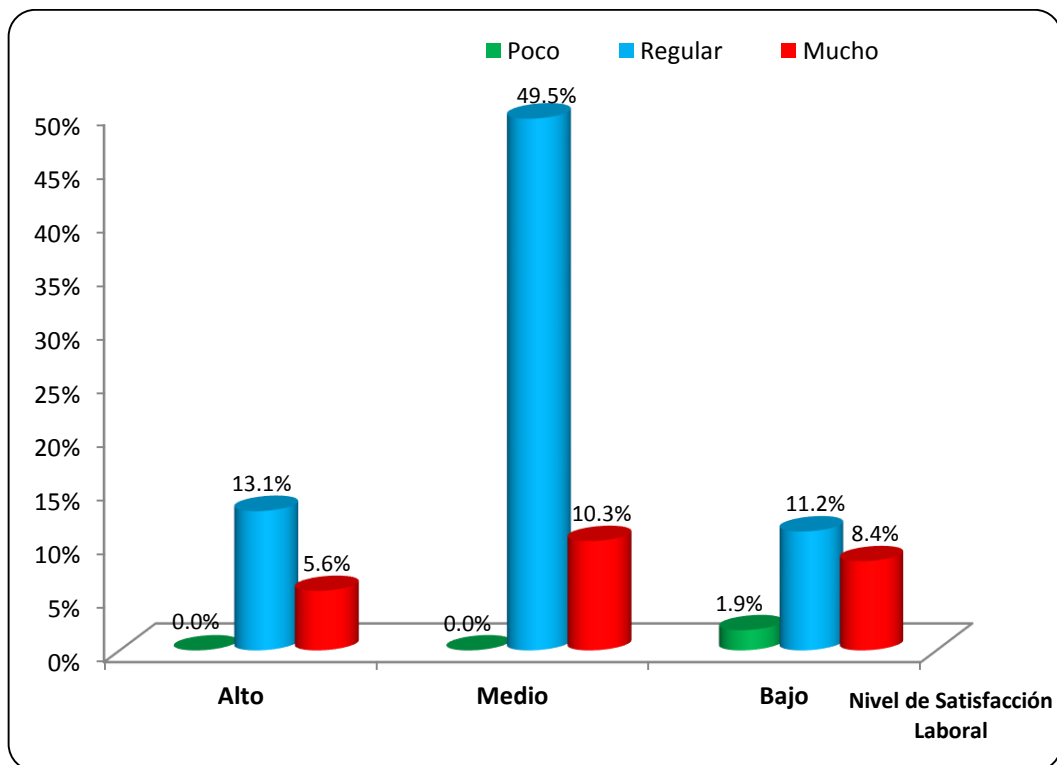
La entidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

La entidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Poco	0	0,0	0	0,0	2	1,9	2	1,9
Regular	14	13,1	53	49,5	12	11,2	79	73,8
Mucho	6	5,6	11	10,3	9	8,4	26	24,3
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 47

La entidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 48

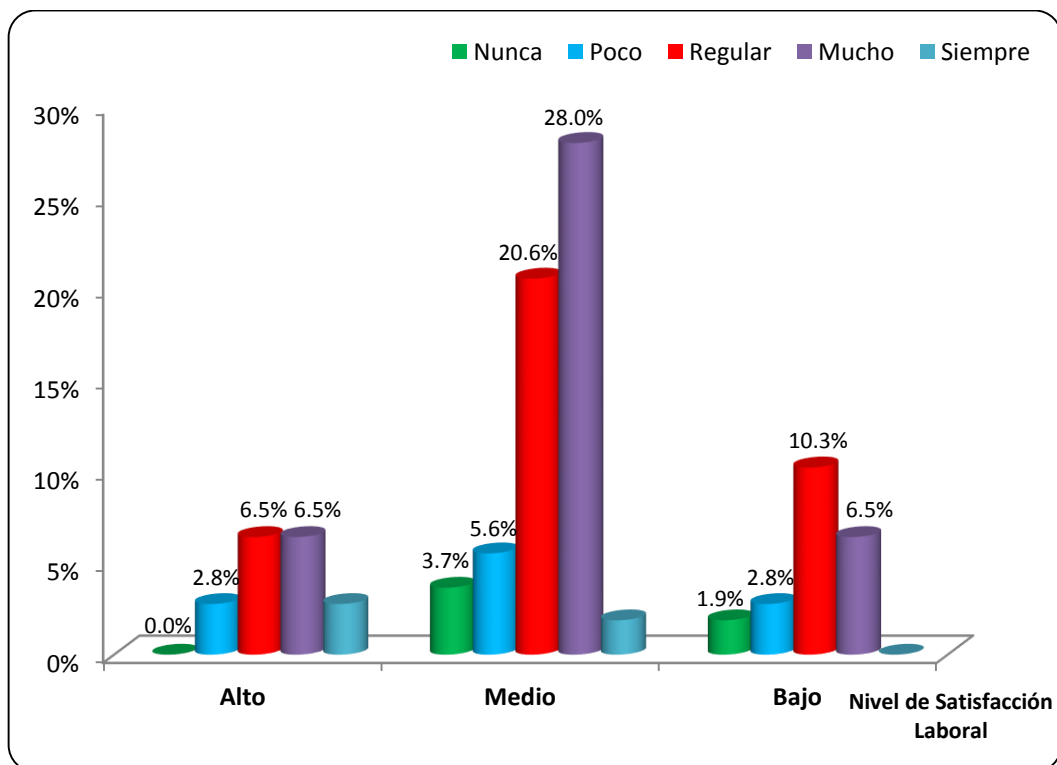
**Existe un trato justo en la organización y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

Existe un trato justo en la organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	4	3,7	2	1,9	6	5,6
Poco	3	2,8	6	5,6	3	2,8	12	11,2
Regular	7	6,5	22	20,6	11	10,3	40	37,4
Mucho	7	6,5	30	28,0	7	6,5	44	41,1
Siempre	3	2,8	2	1,9	0	0,0	5	4,7
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 48

**Existe un trato justo en la organización y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 49

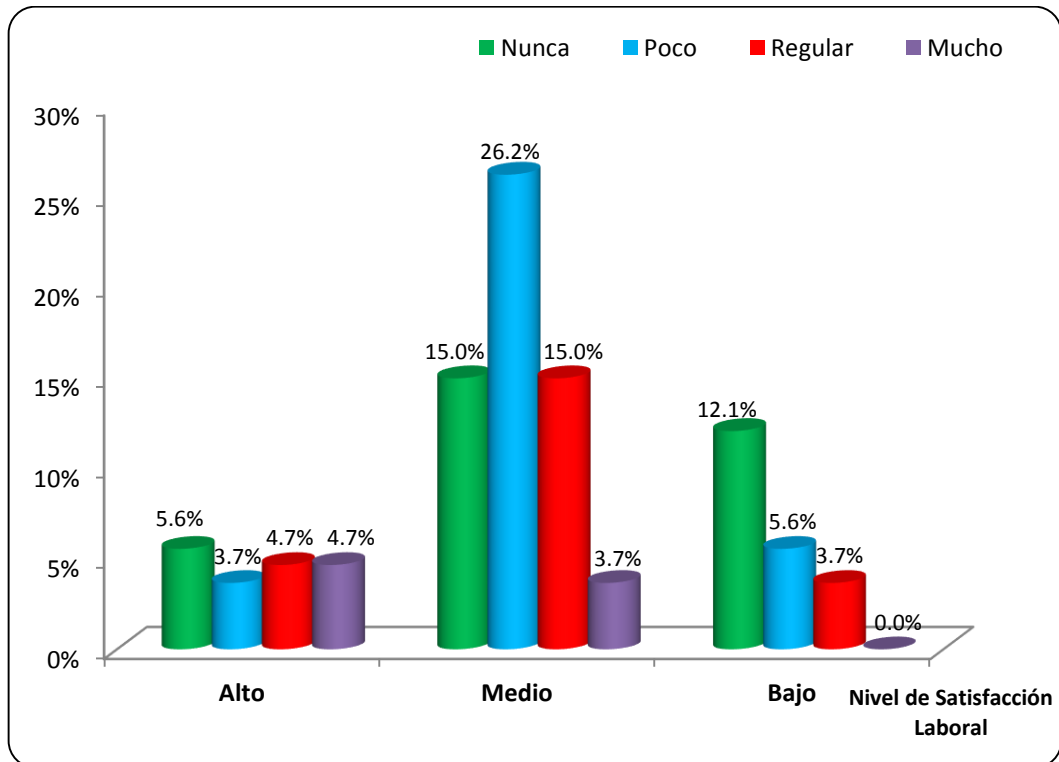
**Se conocen los avances en otras áreas de la Organización y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**

Se conocen los avances en otras áreas de la Organización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	6	5,6	16	15,0	13	12,1	35	32,7
Poco	4	3,7	28	26,2	6	5,6	38	35,5
Regular	5	4,7	16	15,0	4	3,7	25	23,4
Mucho	5	4,7	4	3,7	0	0,0	9	8,4
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 49

**Se conocen los avances en otras áreas de la Organización y
su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral**



Elaboración: Los autores

CUADRO N° 50

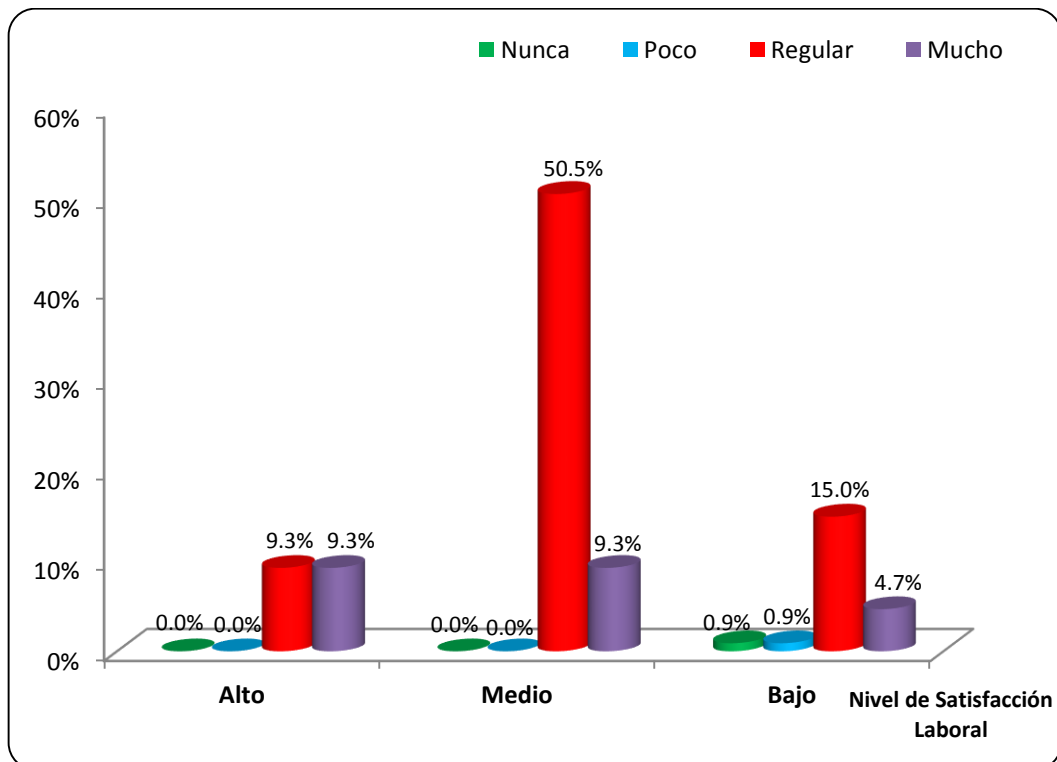
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Nunca	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Poco	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	0,9
Regular	10	9,3	54	50,5	16	15,0	80	74,8
Mucho	10	9,3	10	9,3	5	4,7	25	23,4
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores

GRÁFICO N° 50

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral



Elaboración: Los autores

4.2 ANÁLISIS BIVARIADO DE LOS INDICADORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

CUADRO N° 51

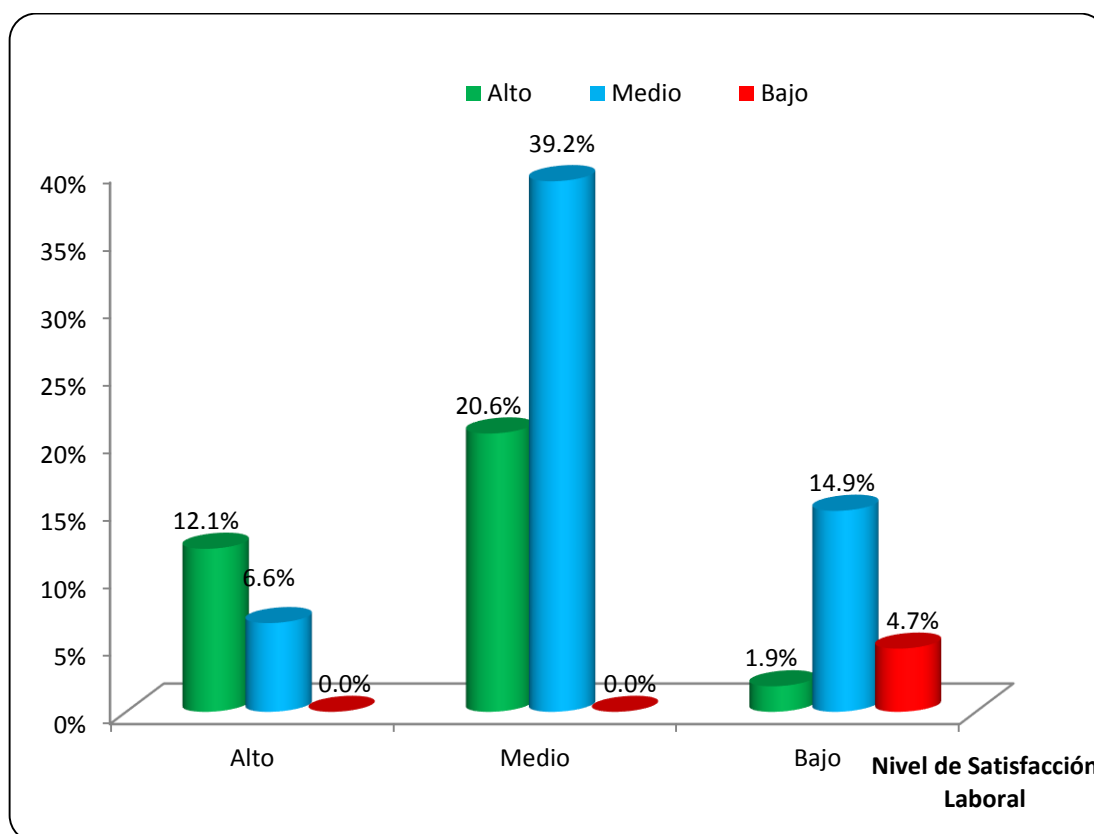
Relación entre Nivel Involucramiento Laboral y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013

Nivel de Involucramiento Laboral	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	13	12,1	22	20,6	2	1,9	36	34,6
Medio	7	6,6	42	39,2	16	14,9	66	60,7
Bajo	0	0,0	0	0,0	5	4,7	5	4,7
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores
 $r_s = 0.438$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$)

GRÁFICO N° 51

Relación entre Nivel Involucramiento Laboral y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013



Elaboración: Los autores

Paso 1: En la hipótesis nula se postula que no existe asociación entre el nivel de involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral y la hipótesis alternativa niega dicha afirmación.

$$H_o : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Para el coeficiente de correlación muestral $r_s = 0,438$ y tamaño de muestra 107, el valor de la estadística de prueba es:

$$t_c = \frac{0,438}{\sqrt{\frac{1 - 0,438^2}{105}}} = 4,993.$$

Paso 3: Para encontrar la región crítica, se tiene en cuenta que $\alpha = 0.05$, 105 y $P(t_{(105)} < t_{teórico}) = 0.975$. Por tanto, en la tabla t-Student se encuentra el valor de $t_{teórico} = 1.98$. La región de rechazo de la hipótesis nula es el intervalo $(-\infty, -1.98) \cup (1.98, \infty)$.

Paso 4: Como el valor de $t_c = 4,993$ cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, la decisión es rechazar la hipótesis de que no existe asociación entre el nivel de involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

Paso 5: Luego se concluye que existe asociación entre el nivel de involucramiento laboral y el nivel de satisfacción laboral.

CUADRO N° 52

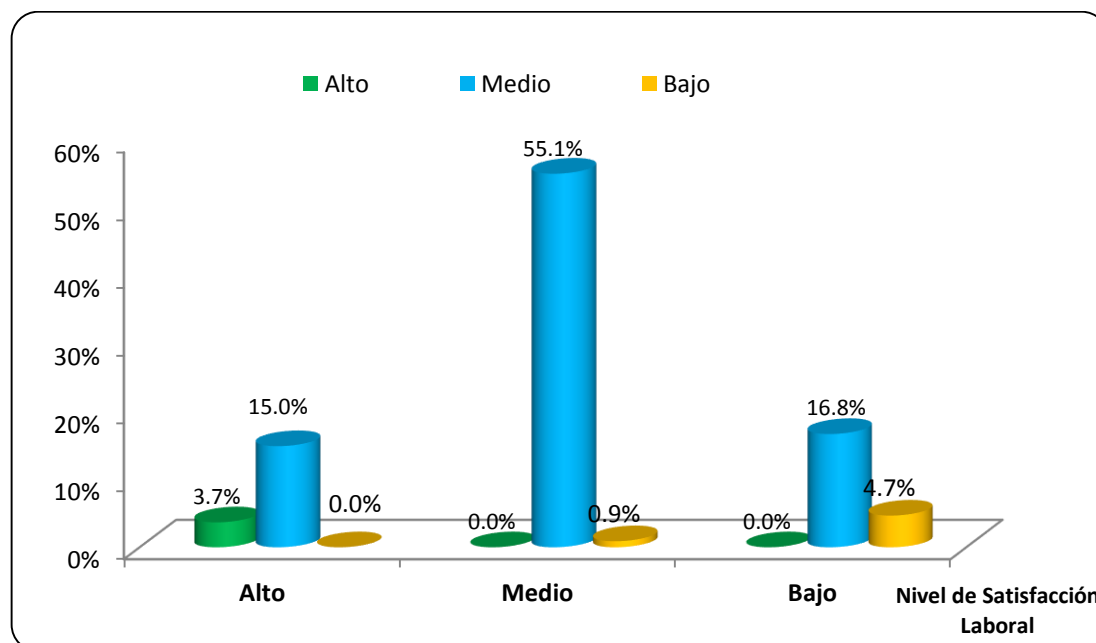
Relación entre el Nivel de Supervisión y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013

Nivel de Supervisión	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	4	3,7	4	0,0	0	0,0	8	7,5
Medio	16	15,0	59	55,1	18	16,8	93	86,9
Bajo	0	0,0	1	0,9	5	4,7	6	5,6
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores
 $r_s = 0.370$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$)

GRAFICO N° 52

Relación entre el Nivel de Supervisión y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013



Elaboración: Los autores

Paso 1: En la hipótesis nula se postula que no existe asociación entre el nivel de supervisión y el nivel de satisfacción laboral y la hipótesis alternativa niega dicha afirmación.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Para el coeficiente de correlación muestral $r_s = 0,370$ y tamaño de muestra 107, el valor de la estadística de prueba es:

$$t_c = \frac{0,370}{\sqrt{\frac{1-0,370^2}{105}}} = 4,081.$$

Paso 3: Para encontrar la región crítica, se tiene en cuenta que $\alpha = 0.05$, 105 y $P(t_{(105)} < t_{teórico}) = 0.975$. Por tanto, en la tabla t-Student se encuentra el valor de $t_{teórico} = 1.98$. La región de rechazo de la hipótesis nula es el intervalo $(-\infty, -1.98) \cup (1.98, \infty)$.

Paso 4: Como el valor de $t_c = 4,081$ cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, la decisión es rechazar la hipótesis de que no existe asociación entre el nivel de supervisión y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

Paso 5: Luego se concluye que existe asociación entre el nivel de supervisión y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

CUADRO N° 53

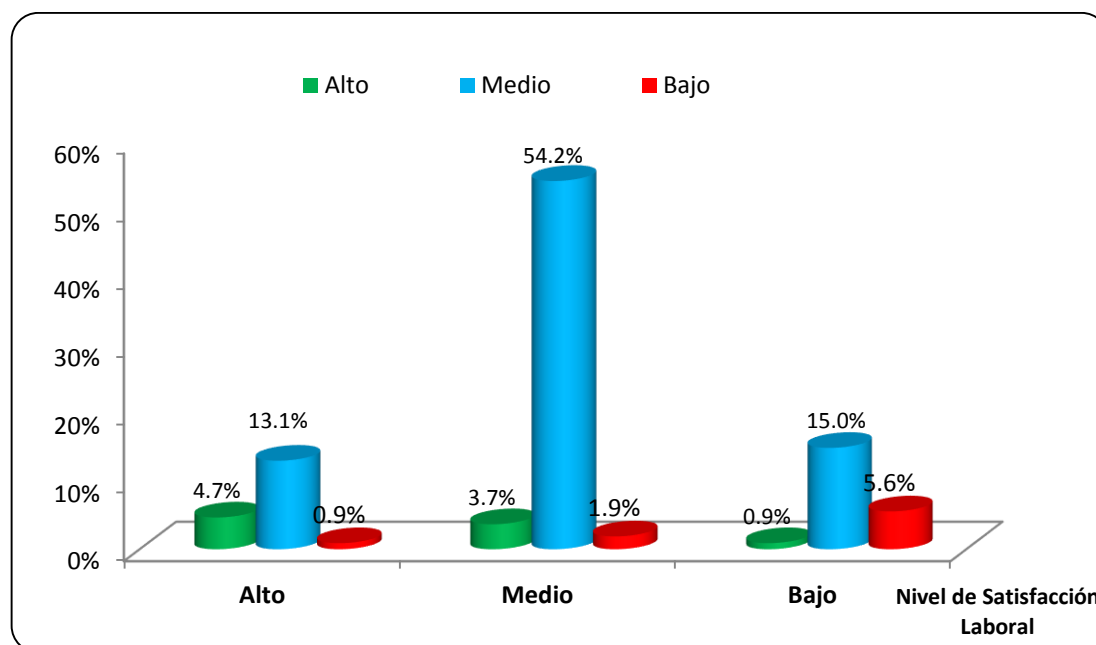
Relación entre el Nivel de Comunicación y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013

Nivel de Comunicación	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	5	4,7	4	3,7	1	0,9	10	9,3
Medio	14	13,1	58	54,2	16	15,0	88	82,3
Bajo	1	0,9	2	1,9	6	5,6	9	8,4
Total	64	59,7	64	59,8	23	21,5	107	107,0

Elaboración: Los autores
 $r_s = 0.317$; $p = 0,001$ ($p < 0,05$)

GRAFICO N° 53

Relación entre el Nivel de Comunicación y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013



Elaboración: Los autores

Paso 1: En la hipótesis nula se postula que no existe asociación entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción laboral y la hipótesis alternativa niega dicha afirmación.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Para el coeficiente de correlación muestral $r_s = 0,317$ y tamaño de muestra 107, el valor de la estadística de prueba es:

$$t_c = \frac{0,317}{\sqrt{\frac{1 - 0,317^2}{105}}} = 3,425.$$

Paso 3: Para encontrar la región crítica, se tiene en cuenta que $\alpha = 0.05$, 105 y $P(t_{(105)} < t_{teórico}) = 0.975$. Por tanto, en la tabla t-Student se encuentra el valor de $t_{teórico} = 1.98$. La región de rechazo de la hipótesis nula es el intervalo $(-\infty, -1.98) \cup (1.98, \infty)$.

Paso 4: Como el valor de $t_c = 3,425$ cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, la decisión es rechazar la hipótesis de que no existe asociación entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

Paso 5: Luego se concluye que existe asociación entre el nivel de comunicación y el nivel de satisfacción laboral.

CUADRO N° 54

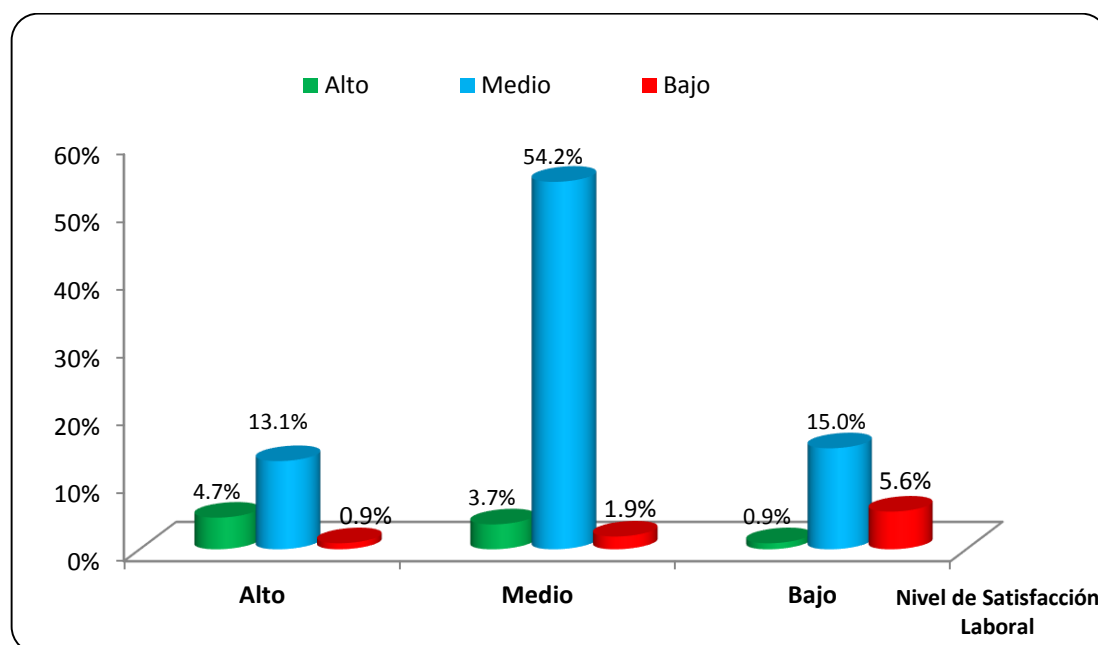
Relación entre el Nivel de Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013

Nivel de Condiciones Laborales	Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	5	4,7	4	3,7	1	0,9	10	9,3
Medio	14	13,1	58	54,2	16	15,0	88	82,3
Bajo	1	0,9	2	1,9	6	5,6	9	8,4
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores
 $r_s = 0.316$; $p = 0,001$ ($p < 0,05$)

GRAFICO N° 54

Relación entre el Nivel de Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013



Elaboración: Los autores

Paso 1: En la hipótesis nula se postula que no existe asociación entre el nivel de condición laboral y el nivel de satisfacción laboral y la hipótesis alternativa niega dicha afirmación.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Para el coeficiente de correlación muestral $r_s = 0,316$ y tamaño de muestra 107, el valor de la estadística de prueba es:

$$t_c = \frac{0,316}{\sqrt{\frac{1-0,316^2}{105}}} = 3,413.$$

Paso 3: Para encontrar la región crítica, se tiene en cuenta que $\alpha = 0.05$, 105 y $P(t_{(105)} < t_{teórico}) = 0.975$. Por tanto, en la tabla t-Student se encuentra el valor de $t_{teórico} = 1.98$. La región de rechazo de la hipótesis nula es el intervalo $(-\infty, -1.98) \cup (1.98, \infty)$.

Paso 4: Como el valor de $t_c = 3,413$ cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, la decisión es rechazar la hipótesis de que no existe asociación entre el nivel de condición laboral y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

Paso 5: Luego se concluye que existe asociación entre el nivel de condición laboral y el nivel de satisfacción laboral, a una significación del 0.05 ó 5%.

CUADRO N° 55

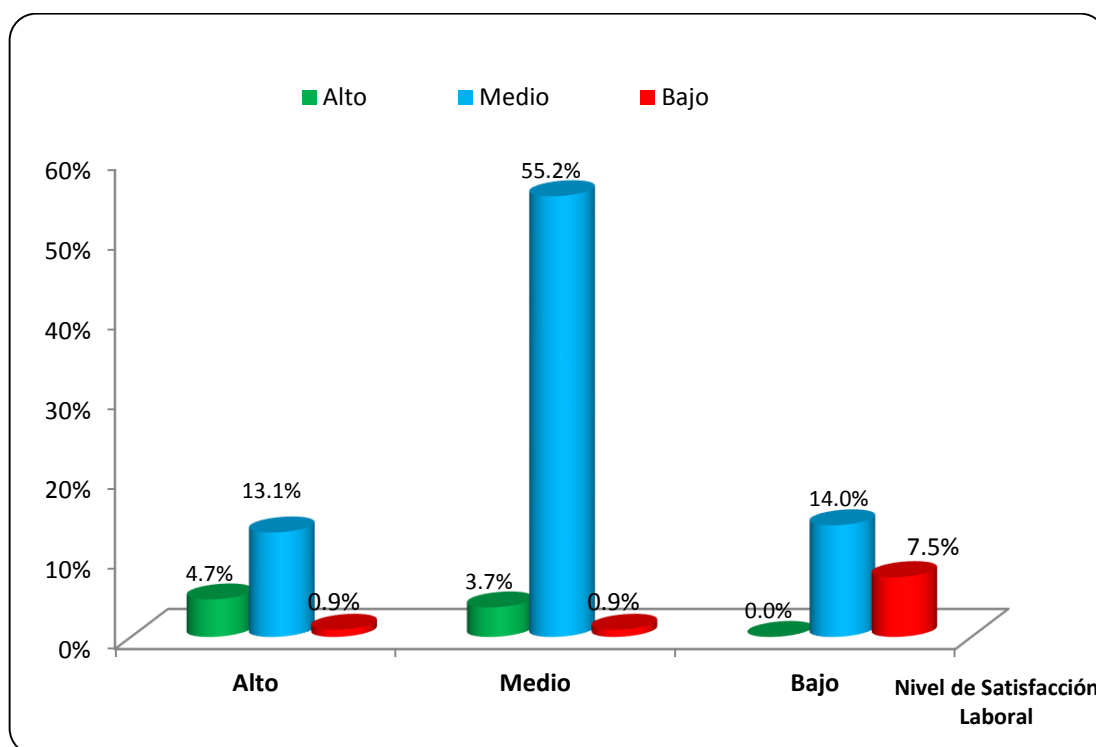
**Relación entre el Nivel de Autorrealización y Nivel de Satisfacción Laboral
en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía
Peruana, Período 2013**

Nivel de Autorrealización	Nivel de Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Alto	5	4,7	4	3,7	0	0,0	9	8,4
Medio	14	13,1	59	55,2	15	14,0	88	82,3
Bajo	1	0,9	1	0,9	8	7,5	10	9,3
Total	20	18,7	64	59,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores
 $r_s = 0.419$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$)

GRAFICO N° 55

**Relación entre el Nivel de Autorrealización y Nivel de Satisfacción Laboral
en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía
Peruana, Período 2013**



Elaboración: Los autores

Paso 1: En la hipótesis nula se postula que no existe asociación entre el nivel de autorrealización y el nivel de satisfacción laboral y la hipótesis alternativa niega dicha afirmación.

$$H_o : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Para el coeficiente de correlación muestral $r_s = 0,419$ y tamaño de muestra 107, el valor de la estadística de prueba es:

$$t_c = \frac{0,419}{\sqrt{\frac{1 - 0,419^2}{105}}} = 4,729.$$

Paso 3: Para encontrar la región crítica, se tiene en cuenta que $\alpha = 0.05$, 105 y $P(t_{(105)} < t_{teórico}) = 0.975$. Por tanto, en la tabla t-Student se encuentra el valor de $t_{teórico} = 1.98$. La región de rechazo de la hipótesis nula es el intervalo $(-\infty, -1.98) \cup (1.98, \infty)$.

Paso 4: Como el valor de $t_c = 4,729$ cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, la decisión es rechazar la hipótesis de que no existe asociación entre el nivel de autorrealización y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

Paso 5: Luego se concluye que existe asociación entre el nivel de autorrealización y el nivel de satisfacción laboral.

4.3 ANÁLISIS BIVARIADO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

CUADRO N° 56

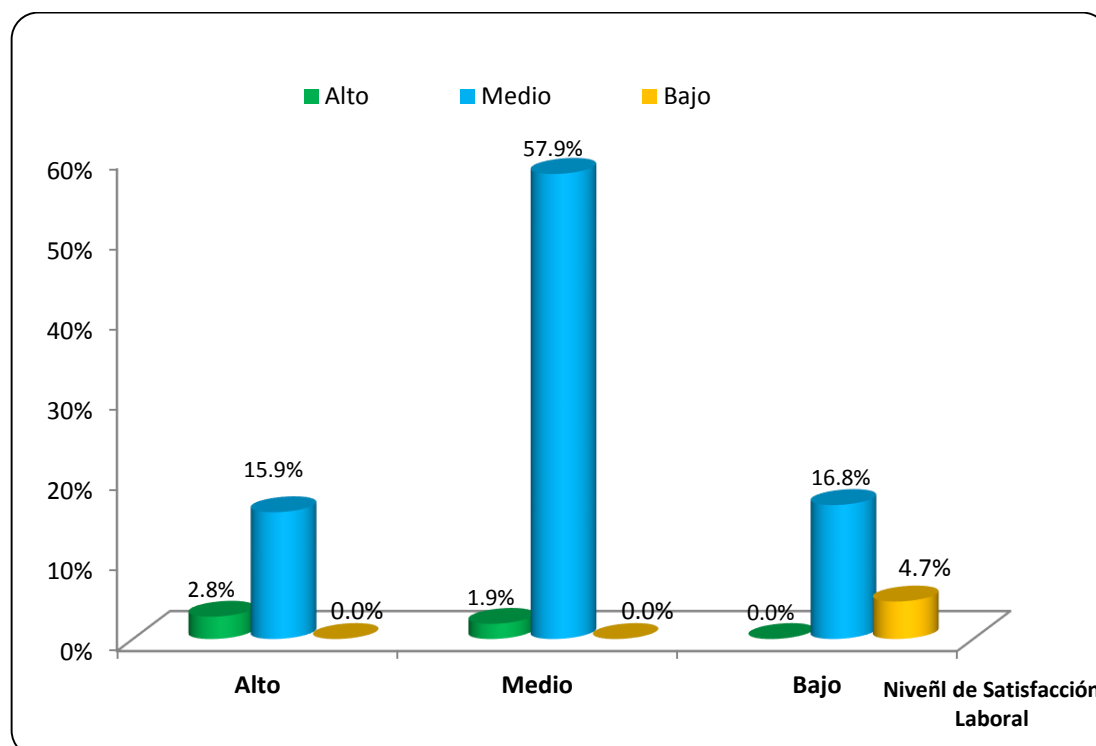
Relación entre el Nivel de Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral						Total	
	Alto		Medio		Bajo		n°	%
	n°	%	n°	%	n°	%		
Alto	3	2,8	2	1,9	0	0,0	5	4,7
Medio	17	15,9	62	57,9	18	16,8	97	90,6
Bajo	00	0,0	0	0,0	5	4,7	5	4,7
Total	20	18,7	64	58,8	23	21,5	107	100,0

Elaboración: Los autores
 $r_{xy} = 0,388$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$)

GRAFICO N° 56

Relación entre el Nivel de Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía



Elaboración: Los autores

Paso 1: En la hipótesis nula se postula que no existe asociación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral y la hipótesis alternativa niega dicha afirmación.

$$H_0 : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Paso 2: Para el coeficiente de correlación muestral $r_s = 0,388$ y tamaño de muestra 107, el valor de la estadística de prueba es:

$$t_c = \frac{0,388}{\sqrt{\frac{1-0,388^2}{105}}} = 4,314.$$

Paso 3: Para encontrar la región crítica, se tiene en cuenta que $\alpha = 0.05$, 105 y $P(t_{(105)} < t_{teórico}) = 0.975$. Por tanto, en la tabla t-Student se encuentra el valor de $t_{teórico} = 1.98$. La región de rechazo de la hipótesis nula es el intervalo $(-\infty, -1.98) \cup (1.98, \infty)$.

Paso 4: Como el valor de $t_c = 4,314$ cae en la región de rechazo de la hipótesis nula, la decisión es rechazar la hipótesis de que no existe asociación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, a un nivel de significación 0.05.

Paso 5: Luego se concluye que existe asociación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral, a una significación del 0.05 ó 5%.

4.4 ANÁLISIS INFERENCIAL PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL

I) Prueba de Hipótesis para variables Ordinales por Tau-b de Kendall

Hipótesis de la Investigación

Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : El Clima Organizacional **no está relacionado significativamente** a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

H_a : El Clima Organizacional **está relacionado significativamente** a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba Tau-b de Kendall

$$\tau_B = \frac{n_c - n_d}{\sqrt{(n_0 - n_1)(n_0 - n_2)}}$$

Dónde:

$$n_0 = \frac{n(n-1)}{2}$$

$$n_1 = \sum_i \frac{t_i(t_i-1)}{2}$$

$$n_2 = \sum_j \frac{u_j(u_j-1)}{2}$$

n_c = Número de pares concordantes

n_d = Número de pares discordantes

t_i = Número de valores empatados en la i -ésima fila de los grupos de valores empatados

u_j = Número de valores empatados en la j -ésima columna de los grupos de valores empatados

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

τ_B (Calculado) = 0,370

$p = 0.000$ ($p < 0,05$)

A un nivel de 0,00% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: es decir que el nivel del Clima Organizacional se encuentra relacionado con el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del IIAP.

Conclusión

Existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Periodo 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

II) Prueba de Hipótesis para variables Ordinales por Ordinales Gamma (de Goodman y Krukal)

Hipótesis de la Investigación

Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : El Clima Organizacional **no está relacionado significativamente** a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

H_a : El Clima Organizacional **está relacionado significativamente** a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba Gamma (de Goodman y Krukal)

$$\gamma = \frac{n_p - n_Q}{(n_p + n_Q)}$$

Dónde:

$$n_p = \frac{n(n-1)}{2}$$

$$n_Q = \sum_i \frac{t_i(t_i-1)}{2}$$

$$n_Q = \sum_j \frac{u_j(u_j-1)}{2}$$

n_p = Número de pares concordantes

n_Q = Número de pares discordantes pares

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

γ (Calculado) = **0,907**

$p = 0.002$ ($p < 0,05$)

A un nivel de 0,2% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: es decir que el nivel del Clima Organizacional se encuentra relacionado con el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del IIAP

Conclusión

Existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

III) Prueba de Hipótesis para variables Ordinales por ordinales d de Somers

Cuando una de las variables se considera dependiente (X) y la otra dependiente (Y), Somers ha propuesto una modificación del coeficiente γ (Gamma), que consiste en añadir en el denominador el número de pares empatados en la variable dependiente

Hipótesis de la Investigación

Existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Formulación de las hipótesis estadísticas

H_0 : El Clima Organizacional **no está relacionado significativamente** a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

H_a : El Clima Organizacional **está relacionado significativamente** a la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba d de Somers

$$d = \frac{n_p - n_Q}{(n_p + n_Q + n_{E(Y)})}$$

Dónde:

$$n_p = \frac{n(n-1)}{2}$$

$$n_Q = \sum_i \frac{t_i(t_i-1)}{2}$$

$$n_Q = \sum_j \frac{u_j(u_j-1)}{2}$$

n_p = Número de pares concordantes

n_Q = Número de pares discordantes pares

$n_{E(Y)}$ = Número de pares empatados de la variable dependiente (Y)

Regla de decisión

Rechazar la hipótesis nula si: $p < 0,05$ (nivel de significancia)

d (Calculado) = 0,665

p = 0.002 ($p < 0,05$)

A un nivel de 0,2% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: es decir que el nivel del Clima Organizacional se encuentra relacionado con el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del IIAP

Conclusión

Existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

1. Existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.
2. Existe un Nivel Medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.
3. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo.
4. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales.
5. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros.
6. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.
7. En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus régimen laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

Los resultados del trabajo expuesto permiten elaborar las siguientes recomendaciones:

- 1) Promover una Directiva de Evaluación del Clima Organizacional anualizado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y contribuir con planes de mejora.
- 2) Fortalecer las políticas de Motivación e incentivos en base a resultados de las Evaluaciones de desempeño anualizado con programas de reconocimiento, promoción de puestos, capacitaciones y bienestar socio laboral.
- 3) Implementar el programa de Inducción de Personal a los nuevos trabajadores que ingresen a la Institución, con el propósito de que conozcan su historia, forma de gobierno, alcance institucional, logros y beneficios a la Amazonía Peruana, a fin de motivar sentimientos de compromiso institucional.
- 4) Fortalecer óptimas relaciones laborales entre el empleador y el trabajador, a fin de afianzar el compromiso institucional.
- 5) Proponer un plan de Gestión Humana al personal directivo con una perspectiva geogerencial, con el propósito de dotar competencias que contribuyan a una óptima percepción favorable del clima laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. BROW Y MOBERG. (1990). “*Comportamiento Organizacional*”. 6^{ta} Edición. México. Editorial Mosto.
2. BROWN, W. Y MOBERG, D. (1990). “*Teoría de la Organización y la Administración: Enfoque integral*”. México. Editorial Limusa.
3. CABALLERO, A. (2003). “*Metodología de la Investigación Científica: Diseño con hipótesis explicativa*”. Perú. Editorial Undegraf S.A.
4. CREEL, L et al. (2003). “*La calidad centrada de mi cliente: Perspectiva de los clientes y obstáculos para recibir atención*”. Population Council y Population Reference Bureau Revista.
5. CHIAVENATO, I. (2007). “*Introducción a la Teoría General de la Administración*”. 7^{ma} Edición. México. Editorial McGraw-Hill.
6. CHIAVENATO, I. (2009). “*Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*”. 2^{da} Edición. México. Editorial McGraw-Hill.
7. FREEMAN, R. Edward et al (1996). “*Administración*”. 6^{ta} Edición. México. Editorial Prentice Hall.
8. HALL, RICHARD H. (1996). “*Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*”. 2^{da} Edición. México. Editorial Prentice Hall.
9. HERNÁNDEZ, R. et al (2003). “*Metodología de la Investigación*”. 3^{era} Edición. México. Editorial McGraw Hill.
10. KREITNER, R y KINICKI, A. (1996). “*Comportamiento de las organizaciones*”. España. Editorial Prentice Hall.
11. ROBBINS, S. y JUDGE, T. (2009). “*Comportamiento Organizacional*”. 13^{era} Edición. México. Editorial Pearson Prentice Hall.
12. STOGDILL, RALLPH M. (1999). “*Teoría e Investigación del Liderazgo*”. Editorial San Marcos.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993

El Presidente del Congreso Constituyente Democrático

Por cuanto:

Ha sido ratificado en el referéndum del 31 de octubre de 1993, el texto constitucional aprobado por el Congreso Constituyente Democrático,

EL CONGRESO CONSTITUYENTE DEMOCRATICO

Ha dado la siguiente Constitucional Política del Perú:

PREAMBULO

El Congreso Constituyente Democrático, invocando a Dios Todopoderoso, obedeciendo el mandato del pueblo peruano y recordando el sacrificio de todas las generaciones que nos han precedido en nuestra Patria, ha resuelto dar la siguiente Constitución:

CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

TITULO I DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD CAPITULO I DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA

FINES DE LA SOCIEDAD Y DEL ESTADO

Artículo 1°.- La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

DERECHOS DE LA PERSONA

Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.
3. A la libertad de conciencia y de religión, en forma individual o asociada. No hay persecución por razón de ideas o creencias. No hay delito de opinión. El ejercicio público de todas las confesiones es libre, siempre que no ofenda la moral ni altere el orden público.
4. A las libertades de información, opinión, expresión y difusión del pensamiento mediante la palabra oral o escrita o la imagen, por cualquier medio de comunicación social, sin previa autorización ni censura ni impedimento algunos, bajo las responsabilidades de ley. Los delitos cometidos por medio del libro, la prensa y demás medios de comunicación social se tipifican en el Código Penal y se juzgan en el fuero común. Es delito toda acción que suspende o clausura algún órgano de expresión o le impide circular libremente. Los derechos de informar y opinar comprenden los de fundar medios de comunicación.
5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional. El secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse a pedido del juez, del Fiscal de la Nación, o de una comisión investigadora del Congreso con arreglo a ley y siempre que se refieran al caso investigado.
6. A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.
7. Al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar así como a la voz y a la imagen propias. Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agraviadas en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

ANEXO N° 02

LEY N° 28175 “LEY MARCO DEL EMPLEO PÚBLICO”

Ley Marco del Empleo Público

LEY N° 28175

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY MARCO DEL EMPLEO PÚBLICO

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo I.- Finalidad

La presente Ley tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

Artículo II.- Objetivos

La presente Ley tiene los siguientes objetivos:

1. Consolidar el pleno desarrollo de los organismos públicos y del personal que en ellos trabajan.
2. Determinar los principios que rigen al empleo público.
3. Crear las condiciones para que las entidades públicas sean organizaciones eficientes, eficaces, participativas, transparentes, honestas y competitivas en el cumplimiento de sus responsabilidades de gobierno y en los servicios que prestan a la sociedad.
4. Normar las relaciones de trabajo en el empleo público y la gestión del desempeño laboral para brindar servicios de calidad a los usuarios, sobre la base de las políticas de gestión por resultados.

Artículo III.- Ámbito de aplicación

La presente Ley regula la prestación de los servicios personales, subordinada y remunerada entre una entidad de la administración pública y un empleado público, cualquiera fuera la clasificación que éste tenga, y la parte orgánica y funcional de la gestión del empleo público. Para efectos de la presente Ley son entidades de la administración pública:

1. El Poder Legislativo, conforme a la Constitución y al Reglamento del Congreso de la República.
2. El Poder Ejecutivo: ministerios, organismos públicos descentralizados, proyectos especiales y, en general, cualquier otra entidad perteneciente a este Poder.
3. El Poder Judicial, conforme a lo estipulado en su ley orgánica.
4. Los Gobiernos Regionales, sus órganos y entidades.
5. Los Gobiernos Locales, sus órganos y entidades.
6. Los organismos constitucionales autónomos.

En el caso de los funcionarios públicos y empleados de confianza, esta norma se aplicará cuando corresponda según la naturaleza de sus labores.

No están comprendidos en la presente Ley los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú. Su personal civil se rige por la presente Ley en lo que corresponda, salvo disposición contraria de sus respectivas leyes orgánicas.

Los trabajadores sujetos a regímenes especiales se regulan por la presente norma y en el caso de las particularidades en la prestación de su servicio por sus leyes específicas.

ANEXO N° 03

DECRETO LEGISLATIVO N° 728

LEY DE FOMENTO DEL EMPLEO

DECRETO LEGISLATIVO N° 728 (*)

Nota: La Disposición Transitoria del Decreto Legislativo N° 855, publicada el 04-10-1996, dispone la separación de la Ley de Fomento del Empleo en dos textos normativos denominados Ley de Formación y Promoción Laboral y Ley de Productividad y Competitividad Laboral:

(1) VER TEXTO UNICO ORDENADO de la Ley de Formación y Promoción Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 002-97-TR, publicado el 27-03-97.

(2) VER TEXTO UNICO ORDENADO de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR, publicado el 27-03-97.

CONCORDANCIA: D.S. N° 001-96-TR (REGLAMENTO)

(*) TEXTO UNICO ORDENADO de la Ley de Fomento del Empleo, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-93-TR (*), publicado el 24-04-93.

CONCORDANCIAS: R.A. N° 215-2007-CE-PJ (Aprueban Directiva “Celeridad en la Resolución de Procesos Laborales de Nulidad de Despido y de Reposición al Empleo”)

Directiva N° 006-2007-PCM-SD (Normas para la Efectivización del proceso de Transferencia del año 2007 de los Sectores del Gobierno

Nacional a los Gobiernos Regionales)

D.S. N° 029-2007-ED, Art. 42 (ROF del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC))

Ley N° 29142, Art. 22 (Ley del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2008)

D.U. N° 001-2008, Art. 1

CONSIDERANDO:

Que; el Congreso mediante Ley 25327, ha delegado en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar, mediante Decretos Legislativos, entre otras, las materias vinculadas con el fomento del empleo;

Que corresponde al Estado, de conformidad con los artículos 42, 43, 48, y 130, de la Carta Magna, promover las condiciones económicas y sociales que aseguren por igual a los habitantes de la República, la oportunidad de una ocupación útil, y que los proteja contra el desempleo y el subempleo en cualquiera de sus manifestaciones; así como exigir a las empresas que sean unidades de producción eficientes que contribuyan al bien común;

Que, en ese contexto, la normatividad vigente aún mantiene un marco formal rígido e ineficiente, que representa un verdadero obstáculo para las mayorías nacionales que carecen de trabajo;

Que, es necesario dictar medidas que potencien las posibilidades de encuentro entre la oferta y la demanda laboral, flexibilizando las modalidades y mecanismos de acceso al trabajo, en especial en el caso de jóvenes desempleados, mujeres con responsabilidades familiares, trabajadores con limitaciones físicas, intelectuales, o sensoriales y sectores similares, asimismo la generación masiva de empleo en las franjas más débiles de la sociedad;

Que, es imperativo por ello definir el marco legal de la contratación laboral individual, así como alentar las diversas formas de acceso al trabajo a través de la actividad empresarial, de producción y servicios, estimulado el trabajo autónomo a domicilio, la creación de empresas y cooperativas de trabajadores, entre otras;

Que, debe incentivarse la formalización de las pequeñas unidades de producción de bienes y servicios que mayoritariamente componen el denominado sector informal de la economía, a través de mecanismos o instrumentos legales idóneos y eficaces, que potencien su capacidad generadora de empleo;

Que, es deber del Estado propiciar y asegurar los medios de capacitación para y en el trabajo a fin de contar con trabajadores calificados que puedan hacer frente a los cambios tecnológicos del mundo moderno, incluyendo la productividad como uno de los elementos fundamentales del desarrollo económico;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; y,

Con cargo a dar cuenta al Congreso de la República;

Ha dado el Decreto Legislativo siguiente:

LEY DE FOMENTO DEL EMPLEO

TITULO PRELIMINAR

CAPITULO I - PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Artículo 1.- La Política Nacional de Empleo constituye el conjunto de instrumentos normativos orientados a promover, en armonía con los artículos 42, 48, y 130, de la Constitución Política del Estado, un régimen de igualdad de oportunidades de empleo que asegure a todos los peruanos el acceso a una ocupación útil que los proteja contra el desempleo y el subempleo, en cualquiera de sus manifestaciones.

Artículo 2.- Son objetivos de la presente Ley:

a) Promover el acceso masivo al empleo productivo dentro del marco de la política económica global del Poder Ejecutivo y a través de programas especiales de promoción del empleo;

b) Mejorar los niveles de empleo adecuado en el país de manera sustancial, así como combatir el desempleo y el subempleo, en especial el que afecta a la fuerza laboral juvenil;

c) Incentivar el pleno uso de la capacidad instalada existente en las empresas, dentro del marco de programas de reactivación económica;

d) Estimular la inversión productiva en el sector privado, especialmente en las ramas de actividad con mayor capacidad de absorción de mano de obra;

e) Garantizar la seguridad en el empleo y los ingresos de los trabajadores, respetando las normas constitucionales de estabilidad laboral;

f) Coadyuvar a una adecuada y eficaz interconexión entre la oferta y la demanda en el mercado de trabajo;

g) Fomentar la capacitación y formación laboral de los trabajadores como un mecanismo de mejoramiento de sus ingresos y la productividad del trabajo;

h) Propiciar la transferencia de las personas ocupadas en actividades urbanas y rurales de baja productividad e ingresos hacia otras actividades de mayor productividad; y,

i) Unificar las normas sobre contratación laboral y consolidar los beneficios sociales existentes.

Artículo 3.- El Estado estimula y promueve la innovación tecnológica de conformidad con el artículo 137 de la Constitución Política, como la condición necesaria para el desarrollo económico.

La introducción de tecnología que eleve los niveles de productividad del trabajo, constituye un derecho y un deber social a cargo de todos los empresarios establecidos en el país.

El impacto de los cambios tecnológicos en las relaciones laborales podrá ser materia de negociación colectiva entre empresarios y trabajadores, dentro del marco de convenios de productividad, que podrán establecer normas relativas a:

- a) Sistemas de formación laboral que tiendan hacia una calificación polifuncional de los trabajadores en la empresa;
- b) Medidas orientadas a promover la movilidad funcional y geográfica de los trabajadores;
- c) Sistemas de fijación de los niveles salariales de los trabajadores en función de sus niveles de productividad;
- d) Mecanismos alternativos de implementación de las modalidades de contratación laboral previstas en la presente Ley; y
- e) Programas de reconversión productiva y medidas orientadas a facilitar la readaptación profesional de los trabajadores cesantes.

Las empresas que celebren contratos de productividad con sus trabajadores podrán solicitar al Ministerio de Trabajo y Promoción Social el apoyo técnico que requieran para la implementación de cualquiera de los programas de promoción del empleo establecidos en virtud de la presente Ley.

Artículo 4.- La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.

Artículo 5.- El ámbito de aplicación de la presente Ley comprende a todas las empresas y trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada.

Artículo 6.- Para la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y mecanismos contemplados en la presente Ley, el Ministerio de Trabajo y Promoción Social tendrá a su cargo la elaboración de estadísticas, encuestas e investigaciones que coadyuven a un mejor conocimiento de la problemática nacional sobre el empleo, las condiciones de vida y de trabajo de los trabajadores, así como el funcionamiento de los diferentes mercados de trabajo en el país.

Artículo 7.- El Poder Ejecutivo, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Promoción Social establecerá un mecanismo de coordinación interministerial que garantice la eficaz ejecución de los objetivos enunciados en la presente Ley y la adopción de criterios unitarios en torno a su aplicación.

TITULO I - DE LA CAPACITACION PARA EL TRABAJO

CAPITULO I - DE LA FORMACION LABORAL JUVENIL

Artículo 8.- La Formación Laboral Juvenil, tiene por objeto proporcionar conocimientos teóricos y prácticos en el trabajo a jóvenes entre los 16 y 21 años de edad, a fin de incorporarlos a la actividad económica, en una ocupación específica.

Artículo 9.- Las empresas o entidades cuyos trabajadores se encuentren sujetos al régimen laboral de la actividad privada podrán otorgar formación laboral juvenil mediante la celebración de convenios con los jóvenes a que se refiere el artículo anterior.

TITULO VII

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

PRIMERA.- La presente Ley será reglamentada por el Poder Ejecutivo en un plazo no mayor de noventa (90) días computados a partir de su vigencia.

SEGUNDA.- Los trabajadores que a la dación de la presente Ley se encuentren laborando bajo el régimen de la Ley N° 24514, salvo que manifiesten por escrito su voluntad de acogerse al nuevo régimen, continuarán regidos por el anterior, de la manera siguiente:

- a) En materia de falta grave, sólo se les podrán imputar las tipificadas en la mencionada ley;
- b) La inhabilitación que autorice el despido sólo podrá ser de naturaleza judicial;
- c) La condena penal por delito doloso debe conllevar la inasistencia al centro del trabajo por privación física de la libertad;
- d) La despedida deberá cumplir el trámite previsto en la indicada norma;
- e) El juez podrá ordenar la suspensión del despido, en la forma prevista en el artículo 8 de dicha norma legal;
- f) No podrá el juez sustituir la reposición por el pago de indemnización, salvo a pedido del propio trabajador;
- g) En materia de indemnización, se le abonará la señalada en dicha ley.

En todo lo demás, se les aplicará el régimen común que la presente Ley consagra.

TERCERA.- El personal de dirección y los trabajadores de confianza serán objeto de recalificación en un plazo de noventa (90) días de la vigencia de la presente Ley. El trabajador que considere injustificada su inclusión en estas categorías podrá reclamar directamente ante el empleador en un plazo de 30 días naturales, vencido el cual se entenderá que la acepta para todos los efectos.

De no haber acuerdo entre las partes sobre la calificación, el trabajador podrá presentar la demanda correspondiente.

CUARTA.- Mediante Decreto Supremo se dictarán las normas procesales necesarias para la mejor aplicación de la presente Ley.

QUINTA.- Los contratos de duración temporal celebrados con sujeción a los plazos previstos en disposiciones anteriores a la presente Ley podrán ser renovados adecuándolos al plazo máximo establecido en la presente Ley.

SEXTA.- Las Empresas de Servicios Temporales y las Empresas de Servicios Complementarios deberán regularizar su situación jurídica dando cumplimiento a los requisitos exigidos en el Título V dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de la presente Ley. Transcurrido dicho plazo sin que hayan cumplido con ello, no podrán continuar funcionando como tales ni rehabilitar su registro.

SETIMA.- Las empresas usuarias y las cooperativas de trabajadores deberán adecuarse, cuando corresponda al límite establecido en el artículo 177, dentro de los seis meses de vigencia de la presente Ley.

OCTAVA.- Deróganse la Ley 8514, los Decretos Leyes 14218, 18138, 22126 artículo 4 y demás disposiciones que se opongan a la presente Ley. Déjase igualmente sin efecto el Decreto Supremo 014-91-TR. La Resolución Ministerial N° 197-88-TR de 20 de mayo de 1988 continúa vigente en lo que no se oponga a la presente Ley. (*)

(*) Artículo modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 765, publicado el 15-11-91, cuyo texto es el siguiente:

"OCTAVA.- Deróganse la Ley N° 8514, los Decretos Leyes N°s. 14218, 18138, 21116 artículo 4, y demás disposiciones que se opongan a la presente Ley. Déjase igualmente sin efecto el Decreto Supremo N° 014-91-TR, la Resolución Ministerial N° 197-88-TR de 20 de mayo de 1988 continúa vigente en lo que no se oponga a la presente Ley".

NOVENA.- La presente Ley entrará en vigencia a los treinta días de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los ocho días del mes de Noviembre de mil novecientos noventa y uno.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI
Presidente Constitucional de la República

ALFONSO DE LOS HEROS PEREZ ALBELA
Presidente del Consejo de Ministros y
Ministro de Trabajo y Promoción Social

ANEXO N° 04

**LEY N° 28716 “LEY DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL
ESTADO”**

FAUSTO ALVARADO DODERO
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE
LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los diecisiete días del mes de abril del año dos mil seis.

ALEJANDRO TOLEDO
Presidente Constitucional de la República

PEDRO PABLO KUCZYNSKI GODARD
Presidente del Consejo de Ministros

06788

LEY Nº 28716

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República
ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo I Objeto y Ámbito de aplicación

Artículo 1º.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales.

Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7º de la Ley Nº 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Artículo 2º.- Ámbito de aplicación

Las normas contenidas en la presente Ley y aquellas que emita la Contraloría General de la República son de

cumplimiento obligatorio por todas las entidades a que se refiere el artículo 3º de la Ley Nº 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Son aplicadas por los órganos y personal de la administración institucional, así como por el órgano de control institucional, conforme a su correspondiente ámbito de competencia.

TÍTULO II SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Capítulo I Definición y Componentes

Artículo 3º.- Sistema de control interno

Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4º de la presente Ley.

Constituyen sus componentes:

- a) El ambiente de control; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- b) La evaluación de riesgos; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- c) Actividades de control gerencial; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d) Las actividades de prevención y monitoreo; referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno;
- e) Los sistemas de información y comunicación; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional;
- f) El seguimiento de resultados; consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control;
- g) Los compromisos de mejoramiento; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes

ANEXO N° 05

**DECRETO SUPREMO N° 086-2010-PCM “POLÍTICA NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL”**

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Incorporan la Política Nacional del Servicio Civil como Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional

DECRETO SUPREMO Nº 086-2010-PCM

CONCORDANCIA: R. Nº 61-2010-SERVIR-PE (Establecen criterios para asignar una bonificación en concursos para puestos de trabajo en la administración pública en beneficio del personal licenciado de las Fuerzas Armadas) R. Nº 62-2010-SERVIR-PE (Aprueban Directiva que establece los lineamientos para garantizar la adecuada y oportuna atención de consultas a través de opiniones técnicas) R.M. Nº 0057-RE-2011 (Aprueban la Matriz de Metas Concretas e Indicadores de Desempeño del Sector Relaciones Exteriores correspondiente al año 2011)

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del poder Ejecutivo, establece como competencia exclusiva del Poder Ejecutivo el diseñar y supervisar políticas nacionales, las cuales son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado en todos los niveles de gobierno;

Que, las políticas nacionales definen los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas. Las políticas nacionales conforman la política general de gobierno;

Que, el cumplimiento de las políticas nacionales del Estado es de responsabilidad de las autoridades del Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 027-2007-PCM, se definieron y establecieron las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional;

Que, la Carta Iberoamericana de la Función Pública, respaldada por la XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, establece que la función pública es uno de los elementos centrales de articulación de los sistemas político-administrativos;

Que, la modernización de las políticas públicas de gestión del empleo y los recursos humanos constituye eje de las reformas de la gestión pública emprendidas durante las últimas décadas por un número significativo de gobiernos en diferentes partes del mundo;

Que, la plena eficacia de los criterios de gestión del empleo y los recursos humanos incorporados en la Carta Iberoamericana de la Función Pública requiere de un entorno institucional que los facilite; siendo elementos relevantes del entorno los marcos jurídicos del empleo público, el diseño estructural de los sistemas públicos y sus organizaciones, la capacidad interna de éstas y los valores culturales dominantes;

Que, la vigésimo cuarta política de Estado del Acuerdo Nacional establece la afirmación de un Estado eficiente y transparente, asumiendo para ello, el compromiso de revalorar y fortalecer la carrera pública promoviendo el ingreso y la permanencia de los servidores que demuestren alta competencia y solvencia moral;

Que, conforme al segundo considerando del Decreto Legislativo Nº 1023, la creación de Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, como ente rector del Sistema Administrativo de

Gestión de Recursos Humanos del Estado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, se realiza en el contexto de lo expresado en la Carta Iberoamericana de la Función Pública, la que reconoce una relación positiva entre la existencia de sistemas de servicio civil de calidad y los niveles confianza de los ciudadanos en la administración pública, así como el crecimiento económico sustentable;

Que, conforme a lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1023 y previo acuerdo del Consejo Directivo, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 079-2009-ANSC-PE, se aprobó el “Plan de Mediano Plazo”, que establece los lineamientos para la implementación progresiva de las funciones de SERVIR como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos;

Que, para garantizar la continuidad de una efectiva reforma y modernización del Estado que sirva a los ciudadanos, resulta indispensable que éste cuente con personas a su servicio adecuadamente capacitadas, seleccionadas bajo los criterios de mérito y flexibilidad; y, donde la profesionalización del empleo permita la institucionalidad de las decisiones estatales;

Que, resulta conveniente ratificar el compromiso del Estado con la continuidad del proceso de reforma del Servicio Civil iniciado con la creación de SERVIR;

Que, por las consideraciones expuestas es necesario modificar el Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, incluyendo como numeral 13 la Política Nacional en materia del Servicio Civil, de obligatorio cumplimiento para todas las entidades de la administración pública señaladas en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8) del artículo 118 de la Constitución Política del Perú y los artículos 4 y 11 inciso 3 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; y,

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

DECRETA:

Artículo Primero.- Incorporación de la Política Nacional del Servicio Civil como Política Nacional de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional

Incorpórese el numeral 13 del artículo 2 del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, conforme a los siguientes términos:

“13. EN MATERIA DE SERVICIO CIVIL

13.1) Ámbito de aplicación

La Política Nacional del Servicio Civil, es de alcance para todas las entidades de la administración pública señaladas en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

13.2) Contenido

El “Plan de Implementación de la Política Nacional del Servicio Civil”, en anexo adjunto, contiene las prioridades estratégicas definidas para el desarrollo de las funciones que la citada Política Nacional del Servicio Civil requiere,

Artículo Segundo.- Supervisión de la Política Nacional del Servicio Civil

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, supervisará la ejecución, implementación y cumplimiento de la Política Nacional del Servicio Civil en las entidades de la administración pública señaladas en el Artículo III del Título Preliminar de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público.

Artículo Tercero.- Publicación

Publíquese el presente Decreto Supremo y el “Plan de Implementación de la Política Nacional del Servicio Civil”, en el Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano (www.peru.gob.pe), en el Portal de la Presidencia del Consejo de Ministros (www.pcm.gob.pe) y en el Portal de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (www.servir.gob.pe).

Artículo Cuarto.- Refrendo

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintitrés días del mes de agosto del año
diez.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros

ANEXO N° 06

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 622-2008/MINSA

Que, la Presidencia pro tempore de UNASUR, a cargo de la República de Chile, ha convocado a dicha cumbre para el 15 de setiembre de 2008 en la ciudad de Santiago;

Que, el gobierno peruano ha expresado su profunda preocupación por los hechos de violencia que vienen ocurriendo en Bolivia, y ha hecho un urgente llamado al cese de la violencia e invocado a que se establezca de manera inmediata el diálogo, a fin de preservar la unidad, la paz y la convivencia democrática en Bolivia;

Que, es necesario autorizar el viaje a la mencionada cumbre del Ministro de Estado en el Despacho de Relaciones Exteriores, José Antonio García Belaunde, en representación del gobierno peruano;

De conformidad con el inciso m) del artículo 5º del Decreto Ley Nº 26112, Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores; la Ley Nº 27619, que regula la autorización de viajes al exterior de servidores y funcionarios públicos, modificada por la Ley Nº 28807 y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo Nº 047-2002-PCM, y la Ley Nº 29142, Ley del Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2008;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Autorizar el viaje del Ministro de Estado en el Despacho de Relaciones Exteriores, José Antonio García Belaunde, a la ciudad de Santiago, República de Chile, el 15 de setiembre de 2008, de acuerdo a lo expuesto en la parte considerativa.

Artículo 2º.- Los gastos que ocasionen la presente resolución por concepto de pasajes US\$ 1,409.00, viáticos US\$ 400.00 y tarifa de aeropuerto US\$ 30.25, serán a cargo del presupuesto del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Artículo 3º.- Encargar el Despacho de Relaciones Exteriores al Ministro de Estado en el Despacho de Defensa, Dr. Antero Flores-Aráoz Esparza, en tanto dure la ausencia del titular.

Artículo 4º.- La presente Resolución será refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Relaciones Exteriores.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JORGE DEL CASTILLO GÁLVEZ
Presidente del Consejo de Ministros

ANTERO FLORES-ARÁOZ ESPARZA
Ministro de Defensa
Encargado del Despacho del Ministerio
de Relaciones Exteriores

251611-1

SALUD

Aprueban "Guía Técnica para la presentación y financiamiento de proyectos de investigación epidemiológica aplicada"

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL
Nº 622-2008/MINSA**

Lima, 11 de setiembre del 2008

Que, mediante documento del visto, la Dirección General de Epidemiología ha propuesto para su aprobación el documento "Guía Técnica para la presentación y financiamiento de proyectos de investigación epidemiológica aplicada", la misma que tiene como finalidad promover la investigación epidemiológica y fomentar la ejecución y financiamiento de los proyectos de investigación epidemiológica aplicada en el nivel local, regional y nacional de la Red Nacional de Epidemiología (RENACE), respetando las normas bioéticas internacionales y nacionales sobre la investigación con participación de seres humanos;

Estando a lo Informado por la Dirección General de Epidemiología;

Con el visado de la Directora General de la Dirección General de Epidemiología, del Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Viceministro de Salud; y,

De conformidad con lo dispuesto en el literal l) del Artículo 8º de la Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar la "Guía Técnica para la presentación y financiamiento de proyectos de investigación epidemiológica aplicada", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Disponer que la Dirección General de Epidemiología se encargue de la difusión, supervisión e implementación de la citada Guía Técnica.

Artículo 3º.- Disponer que la Oficina General de Comunicaciones publique la presente Resolución Ministerial en la dirección electrónica <http://www.minsa.gob.pe/portal/06transparencia/normas.asp> del Portal de Internet del Ministerio de Salud.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HERNÁN GARRIDO- LECCA MONTAÑEZ
Ministro de Salud

251301-6

Aprueban Documentos Técnicos "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 - 2011" y "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional"

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL
Nº 623-2008/MINSA**

Lima, 11 de setiembre del 2008

Visto el Expediente Nº 08-053253-001, presentado por la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA del 30 de mayo de 2006, se aprobó el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que establece los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, por Resolución Ministerial Nº 640-2006/MINSA del 14 de julio de 2006, se aprobó el "Manual para la Mejora Continua



de la Calidad", cuyo objetivo es contar con un documento de consulta que provea la información necesaria al personal de salud, sobre la aplicación de herramientas y técnicas de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora continua;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA del 20 de julio de 2007, se aprobó el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud", cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, por Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA del 20 de julio de 2007, se aprobó el Plan Nacional Concertado de Salud, cuyo Objetivo 3 dentro de los Objetivos del Sistema de Salud 2007-2011, considera ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demanda de los usuarios;

Que, por Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA del 29 de febrero de 2008, se aprobó la conformación del Comité Técnico de Clima Organizacional, a quien se le encargó elaborar el Plan de Clima Organizacional y la Guía Metodológica de Aplicación del instrumento de Clima Organizacional, considerando pertinente dicho Comité denominarlo Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, en el que se incluye la metodología para la aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio de clima organizacional en todas sus fases, dentro de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuya finalidad es contribuir a fortalecer la función gerencial en las organizaciones de salud a fin de brindar servicios de calidad;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con el visado del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Viceministro de Salud;

De conformidad con lo establecido en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar los Documentos Técnicos: "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011" y "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional", que en documentos adjuntos forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, se encargará de la difusión e implementación de los citados documentos.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud, Direcciones Regionales de Salud a nivel nacional y demás establecimientos de salud del Sector Salud, son responsables de la aplicación de los Documentos Técnicos.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de los referidos Documentos Técnicos contenidos en la presente Resolución en el Portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: <http://www.minsa.gob.pe/portal/06transparencia/normas.asp>.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

HERNÁN GARRIDO-LECCA MONTAÑEZ
Ministro de Salud

251301-7

Institucionales, deben tomar en cuenta su Plan Estratégico Institucional (PEI) que debe ser concordante con el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN), los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM), los Planes de Desarrollo Regional Concertados (PDRC), y los Planes de Desarrollo Local Concertados (PDLC), según sea el caso;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3°, 4°, 17° y 18° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado con Decreto Supremo N° 023-2005-SA y sus modificatorias, el Ministerio de Salud comprende a sus órganos desconcentrados y órganos que dependen técnica y funcionalmente, y en el ámbito de su gestión institucional y sectorial, diseña y norma los procesos organizacionales, de modo que a través de la Oficina de Planeamiento y Gestión Institucional de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto conduce el proceso de planeamiento operativo anual, definiendo y difundiendo la normatividad y metodologías sobre el tema;

Que, habiéndose aprobado con Resolución Ministerial N° 942-2007/MINSA el Documento Técnico: Directiva Administrativa N° 124/MINSA, Directiva Administrativa para la Formulación del Plan Operativo 2008 de las Dependencias y Entidades del Ministerio de Salud – Pliego 011, resulta necesario definir los subprocesos de seguimiento, evaluación y reprogramación para garantizar el proceso del Planeamiento Operativo en el Ministerio de Salud – Pliego 011;

Que, en ese contexto, en el marco de sus competencias, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Oficina de Planeamiento y Gestión Institucional, ha propuesto la aprobación del Documento Técnico: Directiva Administrativa para el seguimiento, evaluación y reprogramación del Plan Operativo Anual 2008 de las Entidades y Dependencias del Ministerio de Salud – Pliego 011, que tiene por finalidad estandarizar los subprocesos de seguimiento, evaluación y reprogramación del Planeamiento Operativo de las Entidades y Dependencias del Pliego 011-MINSA para contribuir al desarrollo de una gestión por resultados;

Que, en tal sentido, corresponde aprobar el mencionado Documento Técnico a efectos de impartir las pautas, directrices y normas para continuar el proceso de Planeamiento Operativo para el año 2008 en todas las Entidades y Dependencias del Pliego 011 – Ministerio de Salud;

Con el visado del Viceministro de Salud, del Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 140/MINSA/OGPPV.01., Directiva Administrativa para el seguimiento, evaluación y reprogramación del Plan Operativo Anual 2008 de las Entidades y Dependencias del Ministerio de Salud – Pliego 011, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que el Plan Operativo Anual 2008 reprogramado de la Unidad Ejecutora N° 001 Administración Central del Ministerio de Salud se aprobará mediante Resolución Ministerial. Para el caso de los Planes Operativos 2008 reprogramados de las Entidades y Dependencias del Pliego 001 – MINSA, serán aprobados con la correspondiente Resolución Directoral.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina General de



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

San Juan de Miraflores, 19 MAR. 2010

VISTO:

El OFICIO CIRCULAR N° 818-2010-DGSP/MINSA, emitido por la Dirección General de Salud de las Personas del MINSA, mediante el cual solicita el "Plan para el Estudio de Clima Organizacional 2010 -2011 del Hospital María Auxiliadora", elaborado por la Oficina de Gestión de la Calidad.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, de fecha 15 de Septiembre del 2008, se aprobó el Documento técnico "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 - 2011 y Metodología para el Estudio del Clima Organizacional";

Que mediante Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA, de fecha 29 de febrero del 2008, se aprobó la conformación del Comité Técnico de Clima Organizacional;

Que, el "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2010 - 2011", tiene como objetivo general contribuir a favorecer la función gerencial en nuestra organización a fin de brindar servicios de calidad, y los específicos son: 1). Promover a las áreas asistenciales, administrativas, de apoyo y de servicios generales, el estudio del Clima Organizacional. 2). Desarrollar capacidades para el estudio del Clima Organizacional. 3). Identificar e implementar en nuestra organización buena practica para la mejora del clima organizacional;

Que, esta Dirección General en atención al documento de visto, considera conveniente la propuesta de la Oficina de Gestión de la Calidad de aprobar el "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2010 - 2011 del Hospital María Auxiliadora", por lo que se hace necesario la emisión de la Resolución Directoral correspondiente;

De conformidad con las facultades conferidas por Resolución Ministerial N° 860-2003-SA/DM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital María Auxiliadora, con la visación de la Dirección de la Oficina de Gestión de la Calidad, y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital María Auxiliadora;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR el PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2010 - 2011, DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, el mismo que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°: Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad, la supervisión y cumplimiento del Plan aprobado por la presente resolución.

Artículo 3°: DEJAR sin efecto las disposiciones que se oponga a la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN:

- () Dirección Ejecutiva de Administración.
 - () Oficina de Gestión de la Calidad
 - () Oficina de Asesoría Jurídica.
 - () Departamentos y Servicios.
 - () Archivo.
- JPC/RRD/wss.

REGISTRESE y COMUNIQUESE



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
Torge Polo Cortez
DIRECTOR GENERAL
CMP. 15799

Hospital

“Decenio de las Personas con Discapacidad “
“Año de la Consolidación Económica y Social del Perú”

María Auxiliadora

OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD



PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 2010 – 2011 SJM, Lima – Perú

INDICE

1. INTRODUCCION	3
2. FINALIDAD	3
3. OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	
3.2 OBJETIVO ESPECIFICO	
4. BASE LEGAL	3
5. AMBITO DE APLICACIÓN	4
6. CONTENIDO	4
6.1 DEFINICIONES OPERATIVAS	4
6.2 ESTRATEGIAS	5
6.3 ACTIVIDADES	5
7. ANEXOS: PROGRAMACION DEL PLAN DE ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	7
8. REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS	6

1. INTRODUCCION.-

El Clima Organizacional está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo el ambiente físico en que éste da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Es un indicador de la Gestión de la Organización, permite conocer el impacto de los cambios percibidos, y procedimientos existentes, la comunicación, el estilo de dirección y las condiciones de trabajo.

Siendo el comportamiento humano complejo y dinámico el objetivo principal del estudio de clima organizacional es el identificar las percepciones de los trabajadores pudiendo ser estos negativos para realizar planes de acción orientados a mejorarlos y de ser positivos potenciarlos, haciendo que las actividades del quehacer diario sean motivadoras y agradables para los usuarios internos. Es por ello, que es necesario la aplicación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en nuestra Institución e implementar de acuerdo a los resultados planes de mejora. La periodicidad de medición del estudio señalado debe realizarse por lo menos una vez al año, evaluar así los resultados alcanzados, aplicando medidas correctivas basadas en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura de la organización.

El Plan para el estudio del Clima Organizacional se da en relación al Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud, aprobado con RM N° 596-2007, que busca mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud.

2. FINALIDAD.-

Desarrollar una cultura de Calidad en nuestra Organización de salud a través de la mejora continua del Clima Organizacional

3. OBJETIVOS.-

3.1. Objetivo General.- Contribuir a fortalecer la función gerencial en nuestra organización a fin de brindar servicios de calidad.

3.2. Objetivo Específicos.-

3.2.1. Promover en las áreas asistenciales, administrativas, de apoyo y de servicios generales, el estudio del Clima Organizacional

3.2.2. Desarrollar capacidades para el estudio del Clima Organizacional

3.3.3. Identificar e implementar en nuestra organización buena práctica para la mejora del clima organizacional

4. BASE LEGAL.-

4.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud

4.2. Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud

4.3. Decreto Supremo N° 023-2005-SA-Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de Salud.

4.4. Ley N° 27683, Ley de Base de la Descentralización

4.5. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Municipalidades

- 4.6. Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el documento técnico Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.7. Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- 4.8. Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional concertado en Salud.
- 4.9. Resolución Ministerial N° 596-2007-MINSA, que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad
- 4.10. Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA, que constituye el Comité Técnico del Clima Organizacional
- 4.11. Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, que constituye el Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 -2011y Metodología para el Estudio del Clima Organizacional

5. AMBITO DE APLICACIÓN

El Plan para el Estudio del Clima Organizacional, es de aplicación en las áreas asistenciales, administrativas, de apoyo y servicios generales de nuestra Institución.

6. CONTENIDOS

6.1 DEFINICIONES OPERATIVAS:

CLIMA ORGANIZACIONAL: Está dado por las percepciones compartidas por los miembros de nuestra Institución respecto al trabajo, ambiente físico en el que éste se da, las relaciones interpersonales.

METODOLOGIA PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: Documento Técnico que proporciona la metodología, herramientas e instrumentos para promover la implementación del estudio del clima organizacional.

ÁREAS LABORALES: Son los usuarios internos profesionales y no profesionales que están distribuidos en el ámbito asistencial, administrativo de apoyo y servicios generales.

PLAN PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL: Documento Técnico en el que se establecen objetivos, estrategias y actividades a desarrollar para el estudio del Clima Organizacional.

PROYECTO DE MEJORA CONTINUA: Propuestas de valor cuya implementación genera avances importantes al cumplimiento de la misión de nuestra organización, satisfacción del usuario interno e impacto en la comunidad de influencia.

RECURSOS HUMANOS (Usuarios internos): personas de nuestra Institución con conocimientos, valores y experiencia que realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud.

SENSIBILIZACION: Conjunto de acciones para motivar la participación y el compromiso de los recursos humanos en la implementación del Plan para el Estudio del Clima Organizacional; busca provocar un cambio de actitudes en nuestras prácticas sociales, individuales y colectivas.

6.2 ESTRATEGIAS:

Las estrategias para implementar en nuestra Institución, el Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2010-2011 son las siguientes:

1. Concertar compromisos con las áreas asistenciales administrativas, de apoyo y servicios generales, que faciliten el mejoramiento sostenido de nuestra organización para mejora del clima organizacional.
2. Institucionalizar el estudio del clima organizacional que facilite mejor la formulación de los planes de gestión y proceso de control.
3. Motivar y comprometer al personal de nuestra Institución en el proceso del estudio del clima organizacional, favoreciendo el desarrollo de una cultura de calidad.

6.3 ACTIVIDADES:

OE 1. Promover en el Hospital Maria Auxiliadora el estudio del clima organizacional

- 1.1 Sensibilización de los Directivos, personal asistencial, administrativo, de apoyo y servicios generales sobre clima organizacional y su estudio en el desarrollo de nuestra Institución.
- 1.2 Socialización del Documento Técnico: “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”, herramienta informática del procesamiento de datos, para el estudio del clima organizacional.
- 1.3 Difusión del Documento Técnico: “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”

OE 2. Desarrollar capacidades para el estudio del clima organizacional

- 2.1 Capacitación a los Jefes/Coordinadores de los departamentos/servicios asistenciales, administrativos de apoyo y servicios generales, en la implementación del Documento Técnico: “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional”
- 2.2 Capacitación a los Jefes/Coordinadores de los departamentos/servicios asistenciales, administrativos de apoyo y servicios generales, en el diseño e implementación de proyectos de mejora del clima organizacional.

OE 3. Implementar en el Hospital María Auxiliadora estudios del clima organizacional.

- 3.1 Aplicar en todas las áreas laborales de nuestra Institución para la determinación de una línea de base y la realización del estudio del clima organizacional.
- 3.2 Determinación de una línea de base del clima organizacional en las áreas laborales.
- 3.3 Aplicación de la metodología para el estudio del clima organizacional en las áreas laborales.

OE 4. Identificar e implementar en las áreas laborales, buenas prácticas para la mejora del clima organizacional

- 4.1 Monitoreo y Evaluación de los Proyectos/Acciones para la mejora del clima organizacional.
- 4.2 Elaborar el Documento Técnico: Buenas Prácticas para un adecuado clima organizacional.
- 4.3 Implementar Buenas Prácticas para la mejora del clima organizacional.

7. NEXOS: PROGRAMACION DEL PLAN DE ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

8. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- ✓ Cabrera Gilmar, Apuntes de Cátedra, Comportamiento Organizacional, Universidad Central de Chile 1996.
- ✓ Segredo Pérez, Alina M. Percepción del Clima Organizacional por Directores de Policlinicos. ENSAP: 2004
- ✓ www.gestiopolis.com/recursos/documentos7fulldocs/rrhh/mecluch.htm - 66k.
Visita: 01 julio 2008.

ANEXO N° 07

**LEY N° 23374 “LEY DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA
AMAZONIA PERUANA**

**GOBIERNO PROMULGO LA LEY DEL
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE
LA AMAZONIA PERUANA**

LEY N° 23374

CAPITULO I

**Denominación, Finalidad, Funciones,
Jurisdicción, Domicilio, Plazo**

Art. 1º— El Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, creado por el Art. 120º de la Constitución, tiene personería jurídica de derecho público interno y autonomía económica y administrativa.

Art. 2º— El Instituto tiene como finalidad realizar el inventario, la investigación, la evaluación y el control de los recursos naturales; promoverá su racional aprovechamiento y su industrialización para el desarrollo económico y social de la región.

Art. 3º— Las funciones del Instituto de Investigaciones son:

a) Evaluar e inventariar los recursos humanos y naturales de la Amazonía Peruana y su potencial productivo.

b) Estudiar la problemática amazónica en sus aspectos antropológicos, biológicos, sociales, culturales y económicos, y desarrollar una tecnología adecuada a las condiciones ecológicas como a los requerimientos prioritarios del desarrollo. Realizar dichos estudios en coordinación con las Universidades, principalmente de la Amazonía, e instituciones científicas, nacionales o extranjeras, así como con los organismos mundiales de desarrollo.

c) Promover la aplicación de los resultados de la investigación científica y tecnológica, normando el buen uso de los recursos naturales mediante su racional explotación.

d) Realizar o encargar estudios de factibilidad técnica y económica y ponerlos con criterio promocional a disposición de las empresas públicas, privadas o mixtas, cooperativas, nacionales y extranjeras, interesadas en utilizarlos con fines de desarrollo de la Amazonía, en armonía con el interés social.

e) Difundir el resultado de la investigación científica y tecnológica y celebrar even-

tos nacionales e internacionales destinados al conocimiento de la realidad amazónica, de su potencial económico, industrial, cultural y turístico.

f) Promover la formación, capacitación y perfeccionamiento de los investigadores científicos, así como del personal técnico requeridos por el Instituto y su proyección regional.

g) Asesorar a los órganos del sector público en la elaboración de su política promocional y sus planes de investigación o técnicos, así como a las entidades del sector privado que los requieran para el cumplimiento de sus fines.

h) Realizar otras actividades enmarcadas dentro de su competencia y aquellas que pudiese señalar la Ley.

i) Preservar los recursos humanos y naturales y proveer las medidas para el control de la explotación de los recursos naturales.

j) Proponer una política y disponer las medidas correspondientes para mantener el equilibrio ecológico adecuado para el desarrollo de la vida, la preservación del paisaje y de la naturaleza.

k) Realizar otras actividades enmarcadas dentro de su competencia y aquellas que pudiese señalar la Ley.

Art. 4º— El Instituto tiene como jurisdicción el ámbito que corresponde geográficamente a la Cuenca Amazónica, departamentos de Loreto, Ucayali, Madre de Dios, San Martín y zonas de la ceja de selva, selva alta y llano amazónico de los demás departamentos.

Art. 5º— El Instituto tiene su domicilio legal en la ciudad de Iquitos, capital de la provincia de Maynas, del departamento de Loreto, pudiendo establecer órganos subsidiarios en su jurisdicción.

Art. 6º— El Instituto tiene duración permanente e indefinida.

CAPITULO II

Del Patrimonio y Recursos Económicos

Art. 7º— Son bienes del Instituto los muebles e inmuebles que adquiera, los que le transfiera el Estado o cualquier entidad pública o privada, los que constituyen actualmente el CRIOR, los que adquiera para el cumplimiento de sus fines y los provenientes de legados y donaciones. Las donaciones en dinero o de bienes serán deducibles de la renta neta global de la persona natural o jurídica donante.

Art. 8º— Son rentas del Instituto.

a) El 3% de los ingresos provenientes del canon petrolero del departamento de Loreto, establecida por el Decreto-Ley 21678, y de los cánones que pudieran establecerse sobre la explotación de recursos naturales en la Cuenca Amazónica;

b) Las partidas que le consignare el Presupuesto General de la República.

c) Los ingresos propios que generen la prestación de servicios, los contratos que celebre con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, y entidades internacionales; y,

d) Los créditos internos y externos que concierte.

CAPITULO III

De la Organización

Art. 9º— Un Consejo Superior del Instituto responde de la política general de la investigación.

Se reúne ordinariamente dos veces al año.

Aprueba el Reglamento Interno del Instituto.

Acuerda los planes, programas, presupuestos y concece el balance anual.

Designa a los integrantes del Directorio.

Art. 10º— El Consejo Superior será integrado por:

a) El Presidente del Directorio, quien preside también el Consejo Superior.

b) Un representante de cada Universidad que funcione en los departamentos con territorio amazónico.

c) El Presidente o un representante de las Corporaciones Departamentales de Desarrollo con jurisdicción amazónica.

d) Un representante del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

e) Un representante del Instituto Nacional de Planificación.

f) Un representante del Instituto Nacional de Cultura.

g) Un representante de la Confederación de Instituciones de Profesionales Universitarios Liberales (CIPUL).

h) Los representantes de las entidades que realizan investigación que el reglamento especifica.

i) Un representante de las organizaciones laborales y de las comunidades nativas; y,

j) Un representante de la Iglesia Católica.

Art. 11º— El Directorio es un organismo permanente que cumple los acuerdos del Consejo Superior y responde de la organización y de las labores del Instituto.

Art. 12º— El Directorio es elegido por el Consejo Superior y consta de un Presidente y de cuatro miembros integrantes. Su mandato es de tres años, pudiendo ser reelegidos por una vez.

Art. 13º— Un Departamento Administrativo se encarga de las tareas contables de la logística, y en general del funcionamiento de las oficinas y del personal administrativo correspondiente.

Art. 14º— El Jefe del Departamento Administrativo actúa como Secretario del Consejo Superior y del Directorio, con voz pero sin voto.

Art. 15º— Un Departamento de Informática y Biblioteca, reúne todas las informaciones, publicaciones, trabajos que se hayan elaborado y que se estén realizando dentro y fuera del país, referentes a la Amazonía.

Art. 16º— Un Departamento de Difusión tiene a su cargo las impresiones, publicaciones del Instituto, propaganda, certámenes y conferencias.

Art. 17º— Un Departamento de Formación, tiene a su cargo la preparación del elemento humano su capacitación constante, el intercambio de becas, orientando su labor hacia la formación y adiestramiento de expertos en todas las áreas de investigación a cargo del Instituto. Requerirá para este efecto la cooperación de organismos nacionales y extranjeros.

Art. 18º— Los Jefes de los Departamentos así como el personal de todos ellos son nombrados por el Directorio.

Asesoría

Art. 19º— La Comisión de Asesoría cumple la elevada función de contribuir técnica y científicamente a los estudios del Instituto. Su coordinación está a cargo de un Coordinador de la Comisión designado por el Directorio.

Art. 20º— La Comisión de Asesoría se integra con expertos representantes de las entidades vinculadas a la investigación, y por invitados — a título personal— técnicos e investigadores calificados.

Disposiciones Finales

Art. 21º— El CRIOR (Consejo Regional de Investigación de ORDELORETO), se incor-

pora al Instituto de Investigaciones de la Amazonía con el personal necesario, sus bienes, instalaciones y recursos.

Los estudios realizados y los avances logrados por el CRIOR son aporte al Instituto que asume la responsabilidad que tuvo el CRIOR, ampliada a toda la Cuenca Amazónica dentro de los alcances de la presente Ley.

Art. 22º— El Instituto mantendrá contacto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, a través del Representante de este Consejo Nacional.

Art. 23º— El Instituto de Investigaciones de la Amazonía se conecta con el Gobierno Central a través del Ministro de Educación.

Art. 24º— El Instituto cuidará su expansión prudente, cautelosa y progresiva, evitando su burocratización. Irá ampliando los equipos técnicos especializados a medida que los estudios lo requieran y los recursos lo permitan.

Art. 25º— Una Comisión integrada por el Rector de la Universidad de la Amazonía, el Presidente de ORDELORETO y el Jefe del CRIOR es la encargada de poner en marcha el Instituto, convocando a la primera reunión del Consejo Superior. Cesa en sus funciones al ser instalado el primer Directorio.

Art. 26º— La presente Ley rige desde el día siguiente de su publicación.

Art. 27º— Quedan derogadas las disposiciones que se opongan a su cumplimiento.

Comuníquese al Presidente de la República para su promulgación.

Por Tanto: Mando se publique y cumpla.
Lima, 30 de Diciembre de 1981

Fernando Belaúnde T., Presidente Constitucional de la República.

Manuel Ulloa Elías, Presidente del Consejo de Ministros y Ministro de Economía, Finanzas y Comercio.

ANEXO N° 08

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
DE LA AMAZONIA PERUANA**

