

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



---

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO  
PENITENCIARIO DE POTRACANCHA, HUÁNUCO - 2017.**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.**

**TESISTAS** : Bach. ATENCIO GONZALES, Diana Isabel  
Bach. ESPINOZA SOTO, Sammy Pamily

**ASESORA** : Mg. Cecilia Martinez Morales

**HUÁNUCO – PERÚ  
2018**

**DEDICATORIA**

A Dios por acompañarme en este camino y con especial cariño y gratitud para mis padres y hermanas que siempre me brindaron su apoyo incondicional a lo largo de mi formación académica.

**Diana Isabel A.G**

A mis padres y hermanos por enseñarme con su ejemplo a luchar contra las dificultades cotidianas; económicas, educativas y personales. A todos ellos con amor.

**Sammy Pameley E.S**

A los interesados en la investigación.

**Diana, Sammy**

## AGRADECIMIENTO

### De manera infinita a :

- Nuestros seres queridos por ser ellos los pilares en la consolidación de nuestra carrera profesional.
- A los docentes de la Facultad de Psicología por sus sabias enseñanzas, lo cual nos llevaron al logro de nuestra formación académica.
- A nuestra asesora de Tesis Lic. Cecilia Martínez Morales por la paciencia y diplomacia al guiarnos en nuestro proceso de presentación de tesis.
- A los jurados dictaminadores quienes orientaron nuestro trabajo hacia el éxito.
- Y nuestra especial consideración al personal administrativo del Establecimiento Penitenciario de Potracancha Huànuco y a las personas que formaron parte del grupo comparativo por ser razón de nuestra investigación, que sin ellos sería imposible la esencia de nuestra tesis.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA-Huánuco. La evaluación se realizó con la Escala de Clima Organizacional de Koys & Decottis, y la Escala de satisfacción laboral de Meliá y Pieró. En la investigación se utilizó el Diseño descriptivo-correlacional. Y se realizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional con una muestra conformada por 90 trabajadores que laboran en el Establecimiento Penitenciario de Huánuco. Dada la hipótesis principal, considerando que el p-valor es igual a cero (0) y este es menor al nivel de significancia (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Esto de la misma manera nos lleva a inferir que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento penitenciario de potracanCHA – Huánuco 2017, es significativa.

En otras palabras concluimos que: si el clima laboral es bueno entonces los trabajadores se sienten altamente satisfechos, debido a que son autónomos en realizar sus labores, existe cooperación, confianza, son equitativos e innovadores lo que hace que los trabajadores se sientan satisfechos con la forma en que realizan y desempeñan su trabajo; estos resultados coinciden en parte con el estudio realizado por Nieves, f. (1997).

**Palabras claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, Trabajadores.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Penitentiary Establishment of PotracanCHA-Huanuco. The evaluation was carried out with the Organizational Climate Scale of Koys & Decottis, and the Meliá and Pieró work satisfaction scale. The descriptive-correlational design was used in the research. And non-probabilistic sampling of intentional type was carried out with a sample made up of 90 workers who work in the Penitentiary Establishment of Huánuco. Given the main hypothesis, considering that the p-value is equal to zero (0) and this is less than the level of significance (0.05), we conclude that the null hypothesis is rejected, which means that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction.

This in the same way leads us to infer that the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the penitentiary of PotracanCHA - Huánuco 2017, is significant.

In other words, we conclude that: if the work climate is good, then the workers feel highly satisfied, these results coincide in part with the study carried out by Nieves, f. (1997).

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction, Workers.

## INTRODUCCIÒN

Los Establecimientos Penitenciarios son instituciones de confinamiento criminal, cárceles o prisiones de mínima o máxima seguridad donde se custodia a las personas que tienen que cumplir una pena o castigo con privación de su libertad individual por haber cometido un delito y por ende alterar la convivencia armónica de la sociedad: estas instituciones están integradas por recursos humanos, infraestructura, equipos, procesos, procedimientos, etc.. En nuestra realidad local específicamente en el Establecimiento Penitenciario de Huánuco, trabajan alrededor de 228 trabajadores, en tres áreas específicas: Área de tratamiento, área de seguridad y área administrativa, donde, mediante una exploración general en conversatorios con distintos personales, mencionaron que dentro de esta se vivencia una inadecuada relación entre sus colegas de trabajo causadas por celos, envidias o recelos profesionales, jefes directos con una actitud prepotente y desconsiderada y hasta a veces de hostilidad. Esto debido a que existen múltiples climas dentro de la misma organización; en este sentido los investigadores mencionan que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones, en sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo.

La presente investigación comienza con el problema de investigación. En este primer capítulo se ofrece información sobre el contexto internacional y nacional, el problema investigado, antecedentes, justificación e importancia; se formuló el objetivo general y específicos de investigación de acuerdo al problema planteado. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual en la que se aborda la fundamentación teórica acerca de clima organizacional y satisfacción laboral, definiciones conceptuales y el sistema de variables. El capítulo tres, se refiere al marco metodológico en la que se considera la metodología utilizada para la investigación, el ámbito, la población y la muestra. Así como el nivel, tipo y el diseño de investigación, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación. El capítulo cuatro contiene los resultados obtenidos en la investigación. Y por último en el capítulo cinco se presenta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1 FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA .....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. Problema General .....	14
1.2.2. Problemas específicos: .....	14
1.3 OBJETIVOS .....	15
1.3.1. General.....	15
1.3.2. Objetivos específicos: .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....	16
1.5. LIMITACIONES. ....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	18
2.1. ANTECEDENTES.....	18
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	18
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	22
2.1.3. Antecedentes Locales .....	27
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	30
2.2.1. Clima Organizacional .....	30
2.2.2. Tipos de Clima Organizacional.....	32
2.2.3. Características del Clima Organizacional.....	36

2.2.4. Factores del Clima Organizacional .....	38
2.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional .....	40
2.2.6. Satisfacción Laboral .....	42
2.2.7. Insatisfacción Laboral.....	46
2.2.8. Consecuencias de la insatisfacción laboral.....	48
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	49
2.4. SISTEMA DE VARIABLES EN ESTUDIO (DIMENSIONES E INDICADORES).....	51
2.5. HIPÓTESIS GENERAL .....	52
2.5.1 Hipótesis específicas:.....	52
CAPÍTULO III.....	54
MARCO METODOLÓGICO .....	54
3.1. NIVEL, TIPO Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.3. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	56
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	59
3.4.1. Población.....	59
3.4.2. Muestra.....	59
3.5. INSTRUMENTOS DE ESTUDIO .....	60
3.6. TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS ....	63
3.7 TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE DATOS. ....	64
CAPITULO IV .....	65
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION .....	65
4.1 PRESENTACION DE RESULTADOS:.....	65

4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	66
4.3. VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS: .....	68
4.3.1 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.....	68
4.3.2. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA - HUÁNUCO 2017.....	70
4.3.3. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA - HUÁNUCO 2017.....	72
4.3.4 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA-HUÁNUCO 2017.....	73
4.3.5 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO–SUPERVISOR EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.....	75
4.3.6 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL	

ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO	
2017.....	77
4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	78
CAPITULO V .....	81
5.1. CONCLUSIONES .....	81
5.2. RECOMENDACIONES .....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXO.....	96
ANEXO N° 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACION .....	97
ANEXO N° 2 _MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	99
ANEXO N° 3 _ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL KOYS & DECOTTIS, (1991).....	102
ANEXO N° 4 ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	103
ANEXO N° 5 TRADUCCIÓN Y ADAPTACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA KOYS & DECOTTIS (1991).....	105
ANEXO N° 6 _BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL.....	108
ANEXO N° 7 BASE DE DATOS SATISFACCIÓN LABORAL .....	130

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA**

En la actualidad, la política de gestión de los recursos humanos en las instituciones tiene una gran importancia, que se basa en el reconocimiento a los trabajadores como uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos marcados por la organización.

Los recursos humanos (RRHH) son uno de los pilares fundamentales que contribuyen con las funciones y objetivos de las instituciones. Tomando como base este concepto, es de suma importancia conocer qué características de los seres humanos ayudan a influenciar a las instituciones y viceversa, y por ende merecen ser consideradas dentro de una organización. Todo esto implica asumir un enfoque de la gestión de recursos humanos como medio para mejorar la cultura organizacional en las instituciones.

Mejorar la cultura organizacional en una empresa e Instituciones implica integrar los conceptos de comportamiento humano al proceso administrativo, esto hará posible comprender cómo se influencia positivamente a las personas en el cumplimiento de metas organizacionales.

Para optimizar la cultura organizacional de una institución implica medir la relación y dar seguimiento a capacidades, conocimientos y actitudes de las personas que forman parte de la organización, en otras

palabras se debe conocer de que manera el comportamiento humano (clima y satisfacción laboral) se relaciona con la actividad institucional.

Para que una empresa sea efectiva en sus actividades, requiere que sus miembros establezcan buenas relaciones interpersonales, que colaboren, cooperen y actúen en equipo, generando un alto grado de satisfacción e integración en el marco de los objetivos de la institución en conclusión lo que se quiere es que en una institución haya un buen clima laboral. El término clima se deriva de la metodología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. Schneider (1975).

Koys, D. & Decottis, T. (1991), señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual, mientras que el segundo se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Los establecimientos penitenciarios son instituciones que están integradas por recursos humanos, infraestructura, equipos, procesos, procedimientos, etc. Son cárceles o prisiones de mínima o máxima seguridad donde se custodia a las personas que tienen que cumplir un castigo con privación de libertad por haber cometido un delito; en Huánuco específicamente en el Establecimiento Penitenciario de Potracancha, laboran alrededor de 228 trabajadores, en tres áreas específicas: Área de tratamiento, área de seguridad y área administrativa, es así, que mediante una entrevista a distintos trabajadores, mencionaron que dentro de aquella institución se muestra la mala relación con sus colegas de trabajo causadas por celos, envidias o recelos profesionales y por los jefes directos que suelen tener una actitud prepotente y desconsiderada; así mismos se reporta muchos reclamos tanto de la población interna y población externa, por la supuesta “ inadecuada” atención que brindan los trabajadores. Esto debido a que existen múltiples climas dentro de la misma organización, es decir que los investigadores mencionan que la vida en la organización puede variar en cuanto a las percepciones de los miembros según los niveles de la misma, en sus diferentes lugares de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. Así, las compañías pueden tener un clima para el servicio al cliente Schneider, *et al.*(1980), y otro para la seguridad Zohar (1980).

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

De acuerdo a estas consideraciones cabe hacer las siguientes interrogantes:

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco - 2017?

### 1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es el clima organizacional que presentan los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?
- ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?
- ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?
- ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?
- ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción con la relación subordinado – supervisor en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?
- ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción con la remuneración en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1. General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco - 2017

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Identificar el clima organizacional en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco - 2017.
- Identificar la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco - 2017.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación subordinado – supervisor en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.
- Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con la remuneración en los trabajadores del establecimiento penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La presente investigación esta vinculado a la efectividad laboral del trabajador y que últimamente se relaciona con la competencia personal y profesional de éste, sin embargo, en los últimos años se señalan que existe déficit en dichas competencias, es decir, que el ambiente laboral donde se desenvuelven los trabajadores sean uno de los factores que pueda contribuir a que tengan déficit en independencia de su desempeño, convirtiéndolos en profesionales dependientes y controlados en base a normas y directivas verticales, así mismo existen directivos que no se preocupan por la organización de los establecimientos penales, es decir, no planifican las tareas en plazos establecidos, ni llevan un control de los mismos para conllevar a la toma de decisiones que se realiza generalmente dentro de un marco normativo centralizado. Es por ello importante investigar sobre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del establecimiento penitenciario Potracancha en Huànuco, que como toda organización demuestran dificultades en la realización de sus labores ante actividad solicitada por un organización del estado y por ende cuanto se observa un clima laboral inadecuado esta afecta a la satisfacción laboral de los trabajadores de dicho establecimiento. Cabe destacar que el capital humano es el principal factor que influye en la creación del valor para los trabajadores. Es por ello que el capital humano no es sólo un activo intangible estático.

### **1.5. LIMITACIONES.**

Las limitaciones de la siguiente investigación se detallan a continuación:

Tiempo y disposición de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha para proporcionar información relevante.

Horario de ingreso al establecimiento penitenciario debido a la rigurosa revisión que existe como medio de seguridad.

Corto tiempo para la aplicación de los cuestionarios ya que en dicho establecimiento se es permitido ingresar a partir de las 10 de la mañana y el horario de trabajo es hasta la 1:00pm.

Recorrido largo para direccionarnos hacia las distintas oficinas y pabellones.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Nieves, F. (1997), realizó un estudio entre las variables desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay en Venezuela, en profesores de educación secundaria, utilizó el Cuestionario del Perfil del Clima Organizacional adaptando las versiones de González, G. (1980) la Escala para medir la Eficiencia Docente en actividades inter cátedra, versión original de Silva de Rodríguez (1985) y la Escala de Evaluación Docente en actividades extra cátedra (Nieves, F., 1997); donde concluye que existe una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión de los docentes y alumnos. La percepción de los alumnos permitió establecer que en la medida en que mejore el profesor su rol de orientador se incrementará la percepción altamente favorable que estos tienen del clima organizacional.

Avendaño, C. y Valdivia, G. (2000), realizaron un estudio de la salud laboral de los profesores enseñanza básica humanística, científica y tecnológica correspondientes a la zona urbana de Chile, teniendo como variables psicológicas a profesores de mayor riesgo de bienestar, explicado por tensiones crónicas presentes en las condiciones laborales y por la naturaleza de su actividad. La auto eficacia individual

y colectiva en los niveles encontrados (medianas y bajas) no protegen de los estresores laborales percibidos, especialmente de aquellos de carácter crónico como los que fueron evaluados con el Inventario de Maslach, y son consistentes con el hallazgo de altos niveles de burnout experimentados por los profesores en éste y otros estudios anteriores.

El burnout se relaciona en mayor medida en el grupo de profesores con agotamiento emocional, más que con sensación de reducido logro personal o despersonalización. El agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del síndrome de burnout, en tanto que la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde las personas desempeñan su trabajo y que el logro reducido representa su auto evaluación respecto a su propio desempeño.

En la investigación de Grajales, T. (2000), el objetivo fue ver el nivel de agotamiento emocional en profesores y profesoras del Nuevo León México y la forma como éstos se relacionan con el grado de involucramiento en la labor docente y con la satisfacción laboral, para esto utilizó el Inventario de Maslach, el inventario de actividades de Jenkins C., Zyzansky, S. y Rosenman, R. (1992). Sus resultados fueron: Los varones no difieren de manera significativa con las mujeres en el grado de satisfacción laboral ni en su grado de involucramiento en el trabajo, sin embargo en la variable denominada grado de agotamiento emocional, las profesoras alcanzan una media significativa mayor que la de los varones. Existe además una relación negativa

significativa entre agotamiento emocional y las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo y el cansancio emocional de las mujeres.

En el estudio de salud laboral en docentes de área urbana de mayor riesgo de bienestar, revelan que el burnout se relaciona más con agotamiento emocional (tensión básica) que con bajo logro personal (auto evaluación de su desempeño) y despersonalización (contexto interpersonal). El grado de satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo no difieren significativamente según sexo. Las profesoras alcanzan una media significativa mayor en agotamiento emocional que los profesores, las variables satisfacción laboral e involucramiento en el trabajo en las mujeres guardan relación significativa negativa con el agotamiento emocional.

Boada, J., Diego, R. y Agulló, E. (2004), realizaron una investigación cuyos objetivos fueron determinar si las variables del Modelo de las Características del Puesto (MCP) son predictoras de los niveles del burnout y de síntomas psicosomáticos en el trabajo, y examinar si el clima organizacional pronostica los niveles de burnout y síntomas psicosomáticos en el trabajo con sujetos pertenecientes a dos municipios de una zona costera de la provincia de Tarragona España. Se le aplicaron los siguientes instrumentos: El Job Diagnostic Survey versión de Fuertes, F.; Munduate, L.; Fortea, M., (1996), el Maslach Burnout Inventory versión española (Maslach, C. y Jackson, S., 1997) la escala de Manifestaciones Psicosomáticas y por último el Focus-93

que evalúa los componentes del clima organizacional (González-Roma, V., Tomas, I. y Ferreres, A., 1995). Los resultados obtenidos refieren que generalmente las variables del MCP son preventivas y predictoras de las dimensiones del burnout, en cuanto al clima organizacional es poco predictor de psicopatizaciones, se presenta más como pronosticador del burnout. Un clima basado en el apoyo y la consecución de metas incrementa la realización personal, por otro lado un clima basado en la innovación (cambios tecnológicos apresurados) afecta positivamente al cansancio emocional y la despersonalización. Se constata que el clima se asocia al burnout pero no es completamente negativa.

Hermosa, A. (2006), investigó la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en una muestra de profesores de Educación Primaria y Secundaria en Ibagué, Colombia, a los cuales se le aplicó la escala de Satisfacción Laboral Docente (Durán, A., Extremera, N. y Rey, L., 2001) y el Maslach Burnout Inventory (Maslach, C. y Jackson, S., 1986) en su versión española (Seisdedos, N., 1997) los resultados indican la existencia de correlaciones significativas positivas pero débiles. Entre las relaciones estadísticamente significativas destacan la de mayor intensidad entre agotamiento y satisfacción laboral, la correlación encontrada de orden negativo está entre satisfacción laboral y cinismo seguida también con una relación negativa entre ineficacia y agotamiento. Hay además una relación positiva entre cinismo y agotamiento y cinismo e ineficacia.

El clima organizacional pronostica el burnout, un clima basado en el apoyo y consecución de metas incrementa la realización personal, la subescala organización del presente estudio refiere a planificación y eficacia de las tareas y como éstas se relacionan con la realización personal del maestro. Existen correlaciones significativas positivas pero débiles entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, las relaciones de mayor intensidad se dan entre agotamiento emocional y satisfacción laboral. Se presenta una correlación de orden negativo entre satisfacción laboral y despersonalización. La satisfacción laboral está en relación con el clima psicológico del ambiente laboral, interesa saber, si las presentes subescalas del clima laboral en estudio, correlaciona con el síndrome de burnout.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Casas Cárdena y Echevarría Barrera (1999), citados en Álvarez, S (2001), realizaron un estudio con trabajadores y pacientes en el centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao), su objetivo fue determinar el clima organizacional en dicho establecimiento para detectar los factores que influían en la satisfacción laboral en el personal de dicho centro. Se encontraron deficiencias relacionadas con la falta de motivación del personal, el trabajo que realizaban no era evaluado y recompensado, y pensaban que no todos eran premiados de la misma forma. Otro factores que influyeron en la satisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, se evidenció además una alta motivación de logro ya que encuentran oportunidades

de desarrollar sus aptitudes y progreso personal, también hubo una alta motivación de afiliación por cuanto se sentían orgullosos de pertenecer al centro y se identificaban con él.

Pollack, R. (2000), citado en Álvarez, S. (2001), realizó un estudio de comunicación interna y clima organizacional en la empresa Agroindustria San Jacinto S. A, en él analiza la relación que tiene la política empresarial de recursos humanos y los escasos medios de comunicación interna con el clima organizacional, se detectaron fallas en la dinámica comunicacional y se identificaron las necesidades de comunicación de los públicos internos de la empresa y los aspectos mediadores del clima organizacional.

La falta de motivación en el personal, la falta de evaluación y recompensa así como la variedad de roles son factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral en el centro de salud de estudio. Es importante tener en cuenta además, el sistema de comunicación interna de una empresa y los aspectos que medien el clima organizacional para que ésta sea óptima; todos estos factores se tienen en cuenta en la presente investigación para sustentar como es el clima laboral en los centros educativos en Lima Metropolitana.

Mendo, T. (2000), investigó sobre los factores del ambiente laboral y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud en Trujillo, la finalidad de este estudio fue conocer el nivel de estrés y los factores estresores más comunes en las profesionales mencionadas,

para ello utilizó el instrumento de Medición de Estrés de Domínguez, B., Valderrama, P. y González, Z. (1991) y el Test para valorar la Percepción de los Factores Estresantes del Ámbito Laboral Personal (Ivancevich, J. y Matteson, M., 1989). Sus resultados refieren que el 88.24% de enfermeras presentaron un nivel leve de estrés. Los factores estresores son ambigüedad de rol y roles conflictivo, que tienen una relación altamente significativa con el nivel de estrés. No existe relación significativa entre los actores estresores sobrecarga de rol cuantitativo y cualitativo, desarrollo por la carrera y responsabilidad por las personas con el nivel de estrés.

El trabajo de Palma, S. (2000), estudió la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias, donde se tomaron como instrumentos la Escala de Motivación de Steers, R. y Braunstein, D. (1976) y la Escala de Medición del Clima Laboral de Litwin, G. y Stringer, R. (1978); los resultados evidenciaron niveles medios de motivación y clima laboral. Se encontraron diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y trabajadores con más de 5 años de servicios, no así sin embargo en relación al clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sentimientos de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Silva, O. (2000), realizó un estudio descriptivo de las características del clima organizacional en los centros educativos secundarios estatales

en el departamento de Cajamarca, para ello contó con el instrumento elaborado por Halpin, A. y Croft, D. (1963), llamado Cuestionario Descriptivo del Clima Organizacional sus resultados se refieren que el comportamiento directivo no supervisa el desempeño docente en un contexto de búsqueda de rendimiento óptimo, hay un liderazgo autoritario en la conducta de poner énfasis en el rendimiento y sin ejemplaridad, falta de trato y acercamiento a los docentes (consideración) y no se facilita el trabajo de los docentes en cuanto a disponibilidad adecuada de recursos para el trabajo pedagógico y de tiempo (interferencia) y por otra parte se encontró falta de mística de innovación en el trabajo (entusiasmo) y la dificultad para trabajar conjuntamente (desunión).

Álvarez, S. (2001), en su estudio tuvo como objetivo identificar y describir los elementos culturales que afectan el clima organizacional y la eficacia del personal del Instituto Nacional de Oftalmología, se encontró un clima organizacional poco favorable en la identificación, la productividad y la satisfacción de la actividad laboral. Asimismo, se observó el conformismo en los trabajadores que se adaptaban a las irregularidades administrativas, así como apatía y desidia en los trabajos encomendados. Se verifica nuevamente en estos estudios que los factores estresores del ambiente laboral son la ambigüedad de rol y roles conflictivos pues estos tienen una relación alta y significativa con el nivel de estrés. La comunicación se hace necesaria para optimizar el rendimiento organizacional y es importante señalar la necesidad de un

adecuado manejo en la toma de decisiones, en el presente estudio se toma en cuenta el factor autonomía y su relación con el burnout.

Las características del clima organizacional en los docentes de educación secundaria en Cajamarca revelan un liderazgo autoritario de los directivos, que no supervisa ni busca el rendimiento de sus docentes, las relaciones personales que establece son distantes, no facilita el trabajo docente, falta innovación y existe dificultad para trabajar conjuntamente. En el presente estudio el maestro de secundaria de Lima Metropolitana dará a conocer su percepción del clima laboral educativo en cuanto a si se le estimula a ser autosuficiente, si percibe la planificación y terminación de tareas y si se le alienta a la urgencia de poder terminarlas. Uno de los elementos culturales que afectan el clima laboral es el conformismo, hay una adaptación a las irregularidades administrativas y como consecuencia resulta desfavorable la identificación productividad y eficacia laboral, como se verá todo esto es consecuencia de las políticas de estado y la ineficiencia para gerenciar las instituciones educativas.

El objetivo del estudio de Fernández, M. (2002), fue analizar las relaciones de las fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste psíquico y la satisfacción laboral y desempeño docente y ver diferencias existentes de las variables mencionadas según condiciones sociodemográficas de los profesores de primaria de Lima, tomando como instrumentos el Cuestionario de Presiones que enfrenta el maestro, el Inventario de Autoreporte de Conducta Tipo A de

Blumenthal, el Inventario de Maslach, la Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wallen y el Cuestionario de Autoreporte del Desempeño Docente; en las conclusiones del estudio el autor señala que encontró que las fuentes de presión laboral se relacionan en forma positiva con el desgaste psíquico (burnout), esto quiere decir que a mayor presión laboral, mayor desgaste psíquico.

La investigación de Delgado, A. (2003), tuvo como objetivo determinar las normas del Inventario de Maslach y conocer las características del síndrome del burnout en docentes de educación secundaria de Lima Metropolitana; las conclusiones a las que llegó la autora son que el inventario mencionado tiene confiabilidad por consistencia interna, por el método de alfa de Cronbach y validez de constructo a través del análisis factorial de las subescalas del inventario. El 32.7% de los profesores de secundaria de Lima Metropolitana presentaron niveles altos de burnout, los docentes de centros educativos no estatales presentaron mayores niveles de cansancio emocional que sus colegas de centros educativos estatales. Los docentes de centros educativos estatales presentaron un mayor nivel de realización personal que sus colegas de colegios no estatales. Las fuentes de presión laboral se relacionan positivamente con el desgaste psíquico del burnout en profesores de nivel primario.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Naveda, K. (2017), desarrolló una investigación sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los

trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga en la que se planteó como objetivo primordial determinar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el Proyecto Especial Alto Huallaga. La investigadora asumió un enfoque cuantitativo porque se combinaron datos cuantitativos de muestras estadísticas y al establecer conclusiones se generalizaron, con información obtenida por métodos cuantitativos de la relación entre las variables. Se consideró a nivel descriptivo, para ayudar a describir el problema en toda su dimensión, tiempo y espacio, logrando así describir en todo un contexto la causa del problema en estudio.

En cuanto al diseño de investigación utilizó el no experimental y transversal porque los datos se recopilaron en un único momento. Manejando la encuesta y entrevista como técnicas de recolección de datos, las cuales se aplicaron a los trabajadores del PEAH. Dichos datos han sido analizados con la ayuda de la estadística descriptiva, para luego ser tabulados con el programa Excel. En dicho estudio llego a las siguientes conclusiones: En el PEAH existen buenas relaciones laborables, identidad del personal para con la institución, compatibilidad de metas y divergencia de intereses entre los mismos, lo que permite el excelente desempeño laboral de sus trabajadores.

Vela, S. (2015), realizó un estudio sobre el clima organizacional y satisfacción del usuario externo en el Hospital regional Hermilio Valdizan de Huánuco, dicha investigación tenía como objetivo general: determinar la relación existente entre el clima organizacional y la

satisfacción de los usuarios externos que acuden al Hospital Regional Hermilio Valdizan, se usó el método descriptivo; el estudio es de tipo observacional, correlacional, prospectivo y transversal. Se encuestó a 320 usuarios de los consultorios externos, que fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Los resultados obtenidos son: el 72,2% (231) usuarios entrevistados, fueron los mismos usuarios.

El 65% (208) pertenecen al sexo femenino. El 40% (128) tienen nivel secundario. El 89,1% (285) cuentan con el seguro integral de salud (SIS). El 62% (201) fueron continuadores. El 25,3% (81) están comprendidos en el grupo etario de 25 a 31 años. El 77,5% de trabajadores refieren que el clima organizacional es inadecuado.

El 82,2% de usuarios refieren estar insatisfechos con respecto a la atención recibida. El análisis estadístico fue mediante la  $r$  de Pearson y el contraste Rho de Spearman, apoyándose en el PASW V18,0 para Windows. En conclusión la investigadora concluye que: no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, la Rho calculada es - 0,173 y el p valor es 0,002 ( $p < 0,05$ ) lo cual significa que el clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

## 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.2.1. Clima Organizacional

El término de Clima organizacional comenzó a hacerse popular en la década de 1960. El clima organizacional puede ser definido como "Las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales" Rousseau, D (1988) y Schneider, B.. & Reichers, A. (1990). Por su parte Forehand, G. y Gilmer, B. (1964), ofrecen una definición más completa: es el conjunto de características que describen a una organización, proponen las siguientes características:

- a. La distinguen de otras organizaciones.
- b. Son relativamente perdurables a lo largo del tiempo.
- c. Influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Sin embargo Tagiuri, R. (1968), lamenta que esta definición todavía conceda excesiva atención a la organización en su conjunto y que no ponga suficiente énfasis en las percepciones individuales de sus integrantes.

Por otro lado, Von Haller, G. (1964), reconoció la utilidad de describir las compañías en términos de personalidades humanas. Por tanto se refiere a empresas ascendentes, indiferentes y ambivalentes, creían que, al igual que la cultura, el clima puede evaluarse

considerando desde cosas pequeñas hasta grandes: un memorando, el logotipo de la empresa, etc. Al intentar definir el término Clima, muchos investigadores citan a Forehand, G. y Gilmer, B. (1964), cuya definición del clima se refería a su capacidad de distinguir entre organizaciones tras perdurar en el tiempo e influir en el comportamiento de los empleados. Sin embargo, se observó que el concepto era ambiguo, impreciso y controversial.

Los problemas fundamentales en la aclaración conceptual eran en el sentido de si había que considerar el clima en términos de las características objetivas (físicas estructurales) de la organización o de la reacción subjetiva (de percepción) respecto a la organización.

Jones, A. y James, L. (1979), sugieren que se debe utilizar el término clima psicológico con el fin de destacar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hacer una representación del significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales.

Rousseau, D. (1988), elaboró una cronología útil de las definiciones del clima organizacional que permite comparar y contrastar los distintos conceptos. "La falta de límites que diferencien el clima de lo que no es puede suprimir las investigaciones sobre el clima, al hacer que los investigadores se enfoquen ya sea sólo en las percepciones del contexto (que eviten mencionar el concepto de clima, como en el caso de las investigaciones acerca de la

motivación y liderazgo) o rechacen su relevancia para el estudio de las organización.

Sin embargo, el clima, como concepto, evidentemente tiene fronteras específicas que lo diferencian de otras características y percepciones. Dos atributos constantes de definición del clima persisten en sus diferentes conceptualizaciones: es una percepción y es descriptivo. Las percepciones son sensaciones o comprensiones que experimenta una persona. Las descripciones son la referencia que hace el individuo de tales sensaciones.

### **2.2.2. Tipos de Clima Organizacional**

Existen muchas variedades de tipologías sobre el clima organizacional, pero prevalecen cinco tipos de clima organizacional, y los grupos pasan por ellos, en varias etapas de su desarrollo en la organización, como respuesta a las presiones internas y externas, en ocasiones experimentan cada clima en forma pura, pero lo que generalmente prevalece es una mezcla de dos o más de los cinco tipos de clima. Brunet, L. (1987):

- Clima rutinario: Caracteriza actividades fortuitas, sin rumbo, apáticas e impersonales. Las relaciones están marcadas por la hostilidad, la desconfianza y la amenaza. Los trabajadores se dedican a sus tareas porque creen que el trabajo no tiene significado y no vale la pena.
- Clima orientado para la tarea: Se basa en “el trabajo bien hecho desde la primera vez”. Se caracteriza por actividades de trabajo

altamente sistémicas y controladas, sus miembros se evalúan constantemente buscando la eficacia, y los líderes ejercen control sobre el momento y modo de hacer cada tarea enfatizando la consistencia. Las personas que viven bajo este clima piensan que tienen posiciones importantes y tienen una mayor satisfacción al hacer un trabajo bien hecho.

- Clima de apoyo mutuo: Caracteriza el intercambio de amistad, simpatía y preocupación entre los miembros del grupo, mostrando una enorme preocupación por los sentimientos ajenos. Las actividades y los requisitos tienen una importancia mínima y, en general, las personas responden las unas a las otras como iguales.
- Clima práctico: Caracteriza la cooperación y la sociabilidad. Mantiene las relaciones a un nivel que permite a las personas negociar las unas con las otras, y a hacer concesiones que dejan a la mayor parte sentirse bien y haciendo un trabajo adecuado. Los conflictos los resuelve el mismo individuo, a menos que afecte a gran parte de la organización, entonces trabajan en equipo para solucionarlo.
- Clima propósito: Caracteriza la actividad altamente dirigida de los miembros, abierta a la evaluación y la influencia. Los miembros tienen un sentido de propósito común y desarrollarán un compromiso fuerte con ese objetivo y con relación a los individuos. Los conflictos se consideran como oportunidades

para la complementación, de tal forma que puedan crecer, en vez de evitarlos u ocultarlos. Las personas pueden sentir mayor satisfacción con la calidad de sus relaciones como con la calidad de lo que producen conjuntamente. Aquí se ve una clara diferencia entre los tipos de climas existentes dentro de una organización, estos son importantes para ella; ya que de esta manera se puede observar que tipo de clima se maneja, y así poder actuar y/o invertir la situación si es necesario, para el progreso de la empresa

Asimismo Rosseau, D. (1988), hizo una diferenciación conceptual entre tipos de clima:

- Clima psicológico: Es la percepción individual no agregada del ambiente de las personas: la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo.
- Clima agregado: Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico. Los climas agregados se construye con base en la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal y un acuerdo con consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

- Climas colectivos: Surge el consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento. Sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. En tal sentido el Clima Organizacional se caracteriza entonces por los siguientes aspectos:

- El clima dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización .
- El clima tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes.

Por otro lado una definición proporcionada por Stephen Robbinsse refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. En este marco referencial Forehand, G. y Gilmer, B. (1964), definen el clima organizacional como:

“El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral  
Goncálves, A. (1997).

### **2.2.3. Características del Clima Organizacional**

Según Salom, C. y Romero, O. (1994), el clima organizacional implica una referencia constante de los miembros, respecto a su estar en la organización. Entre las características más resaltantes están:

Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad, puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un mal clima, por otra parte, hará

extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros; en tanto una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver como el clima de su organización es grato, y contribuir con su propio comportamiento que este clima sea agradable. Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima.

- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicadores de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral. La forma de atacar estos problemas, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

#### **2.2.4. Factores del Clima Organizacional**

Según Goncálves, A. (2000), 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.

La importancia de esto reside en el hecho de que, el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externo y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador, de cada uno de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí, que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Fuente: (Goncálves, A. 2000).

La existencia de cada organización dentro de un medio ambiente que cuenta con factores externos e internos, están conformados por elementos físicos, tecnológicos, sociales, políticos y económicos; que de una u otra manera afectan y se ven afectados por las políticas y procedimientos organizacionales, por tal motivo cualquier programa desarrollado para la administración de los recursos humanos deben tener presente dichos componentes.

Brunet, L. (1987), considera que el clima organizacional, es un componente multidimensional de elementos que se pueden descomponer en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modo de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección y otros.

Según el autor en mención, el clima organizacional es una abstracción muy reciente incorporada a la psicología industrial y organizacional, y está constituida por una fusión de dos grandes escuelas del pensamiento que son:

**a)** Escuela de la Gestalt: Este enfoque se centra en la percepción de la organización (el todo es diferente a sus partes) de tal modo que la percepción del medio de trabajo y del entorno, es lo que influye en el comportamiento de un empleado.

**b)** Escuela Funcionalista: Esta escuela plantea que el pensamiento y el comportamiento de un individuo, depende del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales, las cuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Los individuos tienen la necesidad de información proveniente de su medio de trabajo, a fin de conocer los comportamientos que requiere la organización, y alcanzar así un nivel de equilibrio aceptable con el mundo que lo rodea.

### **2.2.5. Dimensiones del Clima Organizacional**

Litwin, G. y Stringer, R. (1978), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa, siendo estas las siguientes:

#### **1. Estructura**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

#### **2. Responsabilidad (empowerment)**

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

#### **3. Recompensa**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

#### **4. Desafío**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la

medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

### **5. Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

### **6. Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

### **7. Estándares**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

### **8. Conflictos**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

### **9. Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Asimismo, Koys, D. y Decottis, T. (1991), identificaron de ochenta dimensiones publicadas sobre clima laboral, un conjunto de ocho dimensiones relevantes tales como:

- **Autonomía:** Supervisión cerrada, responsabilidad individual.
- **Cohesión:** Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.
- **Confianza:** Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.
- **Presión:** Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.
- **Apoyo:** Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.
- **Reconocimiento:** Oportunidades para crecer y avanzar, relación de recompensa y castigo.
- **Imparcialidad:** Objetividad en el sistema de recompensa, claridad en la promoción.
- **Innovación:** Desafíos, riesgos, orientación al futuro.

#### **2.2.6. Satisfacción Laboral**

Bravo, M., Peiró, J., y Rodríguez, I., (1996), precisan la satisfacción laboral 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”. (p.15).

Locke, E. (1976), (como se citó en Mansilla, F.,2010) ha definido satisfacción laboral 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 una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”. (p.15).

Schneider, B. (1985), (como se citó en Mansilla, F., 2010) afirma que “entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: la satisfacción en el trabajo como resultado importante de la vida organizacional y por su aparición en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización”. (p.15).

Boada, J. y Tous, J. (1993), (como se citó en Mansilla,F., 2010) la entienden como un “factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, y que se está convirtiendo en un problema central para la investigación

organizacional. Así, la satisfacción laboral es uno de los ámbitos de calidad de vida laboral que ha captado mayor interés". (p.15).

Bobbio, L. y Ramos, W.(2010), refieren a la satisfacción laboral como el "Resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general. Se espera que el trabajador satisfecho con su puesto tenga actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas". Según lo que define cada autor mencionado sobre la satisfacción laboral se pueden identificar aspectos comunes que conllevan a unificar su definición, como la actitud, percepciones o estado emocional positivo de una persona con respecto a su ámbito laboral. (p.16).

Ante esta diversidad de conceptos que intentan precisar la satisfacción laboral, Palma, S. (2000), no sólo plantea la definición sino que proporciona un instrumento que permite medirla para obtener conocimientos y resultados más exactos de la misma. Afirma que la satisfacción laboral es "La actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas". (p.16).

De acuerdo a esa definición la autora considera los factores que están involucrados en esta variable:

- **Condiciones físicas y/o materiales** (los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma).
- **Beneficios laborales y/o remunerativos** (el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza).
- **Políticas administrativas** (el grado de acuerdo frente a los lineamientos o Satisfacción Laboral).
- **Normas institucionales** (dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador).
- **Relaciones sociales** (el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas).
- **Desarrollo personal** (oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización);
- **Desempeño de tareas** (la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora).
- **Relación con la autoridad** (la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas).

Por otra parte es importante señalar las Dimensiones según Locke, E. (1976), fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de las características de la satisfacción laboral, clasificándolas a su vez en dos categorías: eventos o condiciones y agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de eventos tales como:

- **Clima Laboral:** Es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma.
- **Autonomía:** Supervisión cerrada, responsabilidad individual.
- **Cohesión:** Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.
- **Confianza:** Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.
- **Presión:** Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.
- **Apoyo:** Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.
- **Reconocimiento:** Oportunidades para crecer y avanzar, relación de recompensa y castigo.
- **Imparcialidad:** Objetividad en el sistema de recompensa, claridad en la promoción.
- **Innovación:** Desafíos, riesgos, orientación al futuro.

### 2.2.7. Insatisfacción Laboral

Según Hannoun, G. (2011), existen una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- **Mala relación con los compañeros o jefes.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso

de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.

- **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios,

cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.

#### **2.2.8. Consecuencias de la insatisfacción laboral**

Hannoun, G. (2011), refiere que la insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, deben de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Establecimiento Penitenciario:** Son entidades arquitectónicas, administrativas y funcionales con organización propia. Están formados por unidades, módulos y departamentos que facilitan la separación interior y posibilitan el desarrollo de la vida de los internos e internas, sus relaciones con el exterior y las diversas actividades de tratamiento orientadas a su reinserción social.

**Clima Laboral:** Es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma. Sus dimensiones son:

- **Autonomía:** Supervisión cerrada, responsabilidad individual.
- **Cohesión:** Conflicto, espíritu de cooperación, amistad, sociabilidad e intimidad.
- **Confianza:** Insensibilidad en la dirección, confianza del líder.
- **Presión:** Orientación, estándar del trabajo, medida de resultados, énfasis en la producción.
- **Apoyo:** Facilitación del trabajo por parte del líder, distancia, influencia jerárquica.
- **Reconocimiento:** Oportunidades para crecer y avanzar, relación de recompensa y castigo.
- **Imparcialidad:** Objetividad en el sistema de recompensa, claridad en la promoción.
- **Innovación:** Desafíos, riesgos, orientación al futuro.
- **Satisfacción Laboral:** Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- **Trabajo:** Es todo tipo de acción realizada por el hombre independientemente de sus características o circunstancias; significa toda la actividad humana que se puede o se debe reconocer como trabajo

entre las múltiples actividades de las que el hombre es capaz y a las que está predispuesto por la naturaleza misma en virtud de su humanidad.

- **Ambiente físico:** Se refiere al lugar, a su geografía, en decir, en que se está desarrollando el individuo.
- **Forma de trabajo:** Son las oportunidades que le ofrece al trabajo de realiza las cosas que le agradan y destacan mas.
- **Oportunidades de desarrollo:** Es la oportunidad de continuar su perfeccionamiento que ofrece una institución, el grado de satisfacción general con su organización.
- **Relacion subordinado – supervisor:** La forma en que los superiores juzgan y dirigen una tarea
- **Satisfaccion con la Remuneración:** Son las condiciones laborales en el salario que recibe.

**Trabajadores del Establecimiento Penitenciario:** Personas profesionales que laboran en dicha institución como:

- **Juristas.** Son los encargados de estudiar toda la información penal, procesal y penitenciaria de cada interno, proporcionan orientación legal actualizada a los presos.
- **Psicólogos.** Redactan informes e identifican las carencias y necesidades de cada recluso. Son los responsables de llevar a cabo lo programas terapéuticos y los seguimientos individualizados.
- **Sociólogos.** Realizan las investigaciones y estudios que determina la administración penitenciaria. También participan en la programación, el desarrollo y la evaluación de los programas de intervención a los reclusos.
- **Trabajadores sociales.** Intervienen en los problemas sociales, familiares y laborales que haya podido causar el ingreso en prisión. Trabajan para conseguir la reinserción una vez el recluso recupere la libertad de movimientos.
- **Personal sanitario.** El centro dispone de módulos específicos para el tratamiento y la prevención de los problemas de salud.
- **Personal de vigilancia.** Incluye a gran parte de los trabajadores del centro. Su labor es mantener el orden y evitar incidentes.

- **Administrativos.** Se encargan de la gestión de recursos y de las cuestiones informáticas. Así pues, es necesario contar con una buena base.

#### 2.4. SISTEMA DE VARIABLES EN ESTUDIO (DIMENSIONES E INDICADORES).

- V1: Clima Organizacional
- V2 Satisfacción Laboral
- Variables Intervinientes:
  - Edad
  - Sexo
  - Tiempo de servicio
  - Condicion laboral
  - Nivel de educación
  - Disponibilidad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUM.
<b>V1: Clima Organizacional</b>	Autonomía	React:1,2,3,4,5	Escala de Clima Organizacion al- Koys & Decottis, (1991)
	Cohesión	6,7,8,9,10	
	Confianza	11,12,13,14,15	
	Presión	16,17,18,19,20	
	Apoyo	21,22,23,24,25	
	Reconocimiento	26,27,28,29,30	
	Equidad	31,32,33,34,35	
	Innovación	36,37,38,39,40	
	Satisfacción por el trabajo en general	React:1,2,3,4,5	
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	6,7,8,9,10	

<b>V2:</b> <b>Satisfacción Laboral</b>	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	11,12,13,14,15 16,17	Escala de Satisfacción Laboral- Meliá y Pieró (1986).
	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	18,19,20, 21, 22, 23	
	Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	24,25, 26,27, 28,29,30	
	Satisfacción con la remuneración	31,32,33,34, 35, 36,37	
<b>Variables Intervinientes</b>	- Edad - Sexo - Tiempo de servicio - Condicion laboral - Nivel de educación - Disponibilidad	1,2,3,4,5,6	Ficha Sociodemo- gráfica

## 2.5. HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco - 2017

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco - 2017

### 2.5.1 Hipótesis específicas:

H1: Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

H2: Existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

H3: Existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

H4: Existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

Ho: No existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

H5: Existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

Ho: No existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha – Huánuco – 2017.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. NIVEL, TIPO Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. NIVEL**

El nivel de investigación es Descriptivo, porque busca averiguar la incidencia en que se manifiestan las variables de estudio y medir el grado de relación que existe entre ambas (Hernández. R.; Fernández, C. y Baptista, P., 2010), toda vez que en el presente estudio en primera instancia se hizo las descripciones de cada una de las variables y luego se procedió al proceso de correlación a fin de contrastar las hipótesis correspondientes con respecto al Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

##### **3.1.2. TIPO**

El tipo de investigación es cuantitativo porque, “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis”. (p.80). Y es correlacional porque, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio de relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación

entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. (p.81). Hernández. R.; Fernández, C. y Baptista, P., (2010).

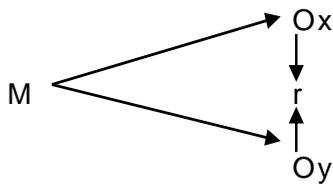
### **3.1.3. MÉTODO**

El método que se tomó en cuenta en la presente investigación es No experimental, como señala Kerlinger, F y Lee, H (2002), citado en Hernández, R., Fernández, C., y Baptista (2010), "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. "En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos". (p.189). Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P (2010).

Así mismo, por la forma como se obtuvieron los datos es una investigación de tipo transversal, dado que los datos se obtienen en un solo momento.

### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

Por las características del problema y los propósitos de la misma, la presente investigación se ubica dentro de los diseños descriptivos y de manera específica dentro del DISEÑO DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL. En consecuencia el diseño está compuesto por una muestra con dos medidas, cuyo diagrama es:



Donde:

(M) representa la muestra

(Ox) Representa los datos obtenidos de la variable clima organizacional.

Oy) Representa los datos obtenidos de la variable satisfacción laboral.

Las (Ox r Oy ) indican las correlaciones entre las variables de estudios.

### 3.3. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El Departamento de Huánuco se encuentra ubicado en la parte central del Perú, entre la cordillera occidental y el río Ucayali.

Huánuco tiene un relieve accidentado. Cuenta con nevados, cordilleras, cálidos valles y selvas amazónicas, que atraen turistas y andinistas.

La altura del territorio huanuqueño oscila entre los 80 y 6000 m.s.n.m.

El clima del departamento de Huánuco es templado cuyo temperatura promedio anual es de los 20°C. El departamento de Huánuco limita por el

norte con los departamentos de La Libertad, San Martín, Loreto y Ucayali; por el este con el departamento de Ucayali; por el sur con el departamento de Pasco y por el oeste con los departamentos de Lima y Ancash.

Huánuco tiene una extensión territorial de 35,315 km<sup>2</sup> y su población supera los 600 mil habitantes. La capital del departamento de Huánuco es la ciudad de Huánuco. Entre las otras ciudades más importantes figuran Tingo María, Dos de Mayo, Ambo, Leoncio Prado y Pachitea. (Huanuco. (2013). Fecha de descarga: 29/10/2018, de WEBHUANUCO, Sitio web: <http://www.huanuco.com>

Morfología: Hacia el Sur-Oeste del departamento, se presenta el sistema montañoso conocido como la cordillera de Huayhuash, en la que se destaca majestuosa la cresta del Yerupajá (6632 m.s.n.m.), denominado una sucesión de colosos; el Siulá (6356 m.), el Sarapo (6143 m.), el Rondoy (5 880 m.). Por el Norte, Nor-este y Este, el territorio cambia de estructura y ropaje: las alturas nivales ceden su presencia al paisaje de la región Rupa-Rupa o Selva Alta y más al Oriente de la Omagua o Selva Baja.(Huanuco, (2013) Fecha de descarga: 10/09/2017, de WEBHUANUCO, sitio web: <Http://www.webhuanuco.com>

El Establecimiento Penitenciario de Potracancha es uno de los penales con las mismas características de todos los penales al interior del país y del mundo. Desde el momento que llegan los internos observan lo deteriorada que se encuentran las infraestructuras, sus paredes sucias y polvorientas, la falta de implementos de los custodios de manera arcaicas para los visitantes, no tienen aparatos para la detección de metales o

tecnología, permitiendo el ingreso de estos al establecimiento. Ninguno de los reclusos lleva un uniforme que los identifique, permitiendo confundirse con las visitas, solo se reconoce por sus tatuajes, cortes y miradas. En el Establecimiento Penitenciario el mantenimiento, la disciplina y la recreación están a cargo de los internos.

Divididos en pabellones y cada pabellón tiene un jefe al cual no se le cuestiona su autoridad. La sobrepoblación en el establecimiento origina el hacinamiento, donde los reclusos están expuestos de enfermedades venéreas o tuberculosis, en el Establecimiento Penitenciario impera la ley del más fuerte. La infraestructura interna está expuesta de tuberías de agua deteriorando las paredes y los pisos, que se descascaran y pueden colapsar en cualquier momento. Dentro de este penal se pudo observar la diferencia que hace el dinero, mientras los que tienen dinero tiene una vida holgada, y aquellos que no tienen dinero pasan mil privaciones, durmiendo en la intemperie por no pagar un sitio donde dormir, aquí el dinero lo es todo. En cuanto a la alimentación es un caos, los internos luchan por recibir algo de la comida paupérrima.

Existe violaciones entre los propios internos, solo quedan en la impunidad porque nadie denuncia de los hechos, existen contagios de diversas enfermedades entre las víctimas. El tópico del establecimiento penitenciario no cuenta con personal especializado ni con instrumentos médicos adecuados, así como también las medicinas son escasas.

De acuerdo al artículo IV del título I del Decreto legislativo N° 654 el sistema penitenciario adoptado en el Perú es el sistema progresivo que busca la resocialización del penado, cuyo objetivo primordial es la reeducación, rehabilitación y reincorporación a la sociedad, siendo necesario someterlo a una terapia llamada criminología clínica, basándose en el principio de

humanidad. (UDH. (2014) TESIS. 29/10/2017, de REPOSITORIO Sitio web: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/12356789/255>)

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

La población estuvo constituida por 228 trabajadores, quienes conforman el total de personal que laboran en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA de Huánuco al 2017.

#### **3.4.2. Muestra**

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico de tipo intencional, tal como señala Parra, J. (2003), “Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos” (p.25), en tal sentido la muestra quedó conformada por 90 trabajadores que laboran en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA en Huánuco al 2017. Es este caso para el presente estudio se consideró los criterios de Inclusión que son los siguientes:

- Edad: Menos de 25 años a Mas de 51 años.
- Sexo: Masculino y Femenino.
- Tiempo de servicios: Menos de 5 años a Mas de 21 años.
- Condicion laboral: Nombrado y Contratado.
- Nivel de educación: Secundaria a Superior Universitario.
- Disponibilidad: Disposición y Actitud positiva a colaborar.

Criterios de exclusión:

- Jerarquia: Directora del establecimiento penitenciario

- Ubicación: Trabajadores de la oficina regional oriente Pucallpa (Paucarbamba)

En tal sentido la muestra se distribuyó de la siguiente manera:

**TABLA N° 01: MUESTRA DE TRABAJADORES PENITENCIARIOS SEGÚN ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE HUÁNUCO - 2017.**

TRABAJADORES	POBLACIÓN		MUESTRA	
Administrativos	19	8.33%	11	12.22%
Tratamiento	36	15.79%	13	14.44%
Seguridad	173	75.88%	66	73.34%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos.  
Elaboración: Tesistas.

### 3.5. INSTRUMENTOS DE ESTUDIO DE LAS ESCALAS DE CLIMA

#### ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

##### A. ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL KOYS & DECOTTIS, (1991).

Este instrumento constituye una escala que está compuesta por 8 dimensiones tales como: Autonomía, Cohesión, Confianza, Presión, Apoyo, Reconocimiento, Equidad, Innovación y 40 ítems. Escala con la que se midió la variable clima organizacional.

Para identificar o evaluar el Clima Organizacional se utilizó LA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL, 1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4=Casi Siempre; 5= Siempre. (Ver Anexo 5).

Y para estandarizar estas escalas se expresaron en tres niveles: Bueno, Regular y Malo, estos niveles se representan de la siguiente manera:

**TABLA Nº 02: DISTRIBUCIÓN DE LAS ESCALAS EN NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	
<b>Bueno/a</b>	5	Siempre
	4	Casi siempre
<b>Regular</b>	3	Algunas veces
<b>Malo/a</b>	2	Casi nunca
	1	Nunca

Fuente: Instrumento de medicion

Elaboracion:Koys y Decottis

## **B. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL MELIÁ Y PIERÓ (1986).**

Este instrumento basado en el cuestionario s21/26 (1990) y el s4/82 (1986), constituye una escala que está compuesta por 6 dimensiones tales como: Satisfacción por el trabajo en general, Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, Satisfacción con las oportunidades de desarrollo, Satisfacción con la relación subordinado – supervisor, Satisfacción con la remuneración y 37 ítems. Escala con la que se midió la variable de satisfacción laboral.

Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL, 1= Muy insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Indiferente; 4= Satisfecho; 5= Muy satisfecho. (Ver Anexo 4).

Y para estandarizar al igual que en el caso anterior se estas escalas se convirtieron en niveles Alto, Medio y Bajo según el cuadro siguiente:

**TABLA Nº 03: DISTRIBUCIÓN DE LAS ESCALAS EN NIVELES DE SATISFACCION LABORAL**

Nivel	Escala	
<b>Alto</b>	5	Muy satisfecho
	4	Satisfecho
<b>Medio</b>	3	Indiferente
<b>Bajo</b>	2	Insatisfecho
	1	Muy insatisfecho

Fuente: Instrumento de medicion  
Elaboracion: Melia y Piero

### C. FICHA SOCIODEMOGRÁFICA.

Con esta ficha se determinara las variables tales como: Edad, Sexo, Área Laboral y Condición Jurídica.

### D. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Con respecto a los instrumentos con los que se midió las variables en estudio, se validó el contenido tomando en cuenta la opinión de los expertos y la confiabilidad utilizando el alfa de cronbach, tomando en cuenta una muestra piloto.

**TABLA 04: ESCALA DE CONFIABILIDAD DEL GRADO DE ALFA DE CRONBACH.**

0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente:  
Elaboracion:

En este sentido los resultados obtenidos para el presente estudio con respecto a la confiabilidad de los instrumentos se muestran continuación:

**TABLA 05: FIABILIDAD DE LAS ESCALAS**

CLIMA ORGANIZACIONAL		SATISFACCION LABORAL	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
0.888	40	0.965	37
<b><i>Excelente Confiabilidad</i></b>		<b><i>Excelente Confiabilidad</i></b>	

Fuente: Prueba Piloto  
Elaboracion: Tesistas

Como se puede observar la confiabilidad de los instrumentos es:

Clima organizacional. ***Excelente Confiabilidad***,

Satisfacción laboral. ***Excelente Confiabilidad***,

Por lo tanto los instrumentos son confiables.

#### **TÉCNICA:**

Encuesta.

Se utilizó la encuesta para el personal que labora en el Establecimiento Penitenciario de Huánuco, considerando las tres áreas laborales.

### **3.6.TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

TÉCNICAS		INSTRUMENTOS
<b>DE RECOPIACIÓN</b>	<b>EL FICHAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas bibliográficas</li> <li>• Fichas mixtas</li> <li>• Fichas textuales</li> </ul>

	<b>PSICOMETRÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de Clima Organizacional Koys &amp; Decottis, (1991).</li> <li>• Escala de Satisfacción Laboral. Meliá y Pieró (1986).</li> </ul>
	<b>ENCUESTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha Sociodemográfica.</li> </ul>

### 3.7 TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

<b>DE PROCESAMIENTO</b>	<b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La base de datos se elaboraron en Excel, con manejo de software estadístico que permitió determinar el proceso de la encuesta.</li> <li>• Cuadros de distribución de frecuencia.</li> <li>• Gráficos de distribución de frecuencia.</li> </ul>
	<b>ESTADISTICA INFERENCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el procesamiento de datos, la prueba de hipótesis y los resultados se consideró la estadística inferencial.</li> <li>• En este sentido para la comprobación de las hipótesis relacionales se aplicó la prueba de Chi cuadrado, para tablas de contingencia o prueba de independencia.</li> </ul> $x^2 = \sum_{i=1}^2 \sum_{j=1}^3 \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 4.1 PRESENTACION DE RESULTADOS:

Para llevar a cabo la presente investigación se realizaron las siguientes actividades:

**Primero**, se coordinó con la directora del establecimiento Penal de Huánuco, para que nos de la autorización y el permiso respectivo para ingresar y analizar brevemente la problemática del mencionado penal, de ésta coordinación se acordó que deberíamos ingresar al penal los días lunes, miércoles y viernes a partir de las 9.00 am hasta cuando hayamos terminado nuestra actividades programadas.

**Segundo**, una vez conocido la problemática del penal, acto seguido se pasó a diseñar los Instrumentos de recolección de datos, en este caso (Ver Anexo 05: Traducción y adaptación del instrumento de medida KOYS & DECOTTIS(1991). Y Anexo N° 4. satisfacción laboral), luego se pasó a validar dicho instrumento, dando como resultado lo siguiente:

**Confiabilidad**: para medir la confiabilidad de la encuesta se sometio a una muestra piloto de 19 encuestados y medimos el grado de correlación existente entre sus respuestas, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach y si la correlación o coeficiente es mayor o igual a 0.60 el instrumento será confiable todo esto según Herrera (1998).

**Tercero**, luego de validar los instrumentos con respecto a su confiabilidad se pasó a estudiar (encuestar) a una muestra de 90 trabajadores del penal divididos entre Trabajadores Administrativos, Tratamiento y Seguridad, de

acuerdo a la muestra determinado en el numeral 3.4.2, dicha encuesta contó con el consentimiento informado de la muestra ver anexo 01

## 4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

### 4.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA – HUANUCO - 2017

**TABLA N° 06**

**Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA - Huánuco-2017.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Puntaje promedio</b>
AUTONOMÍA	3.9
COHESIÓN	3.4
CONFIANZA	3.3
PRESIÓN	2.6
APOYO	3.3
RECONOCIMIENTO	2.9
EQUIDAD	3.1
INNOVACIÓN	3.1
<b>PROMEDIO</b>	<b>3.2</b>

Fuente: Encuesta 2017.

Elaboración: Tesistas.

#### **Análisis de Resultados:**

En la dimensión Autonomía el puntaje promedio es 3.9, es decir que hay buena autonomía en la institución.

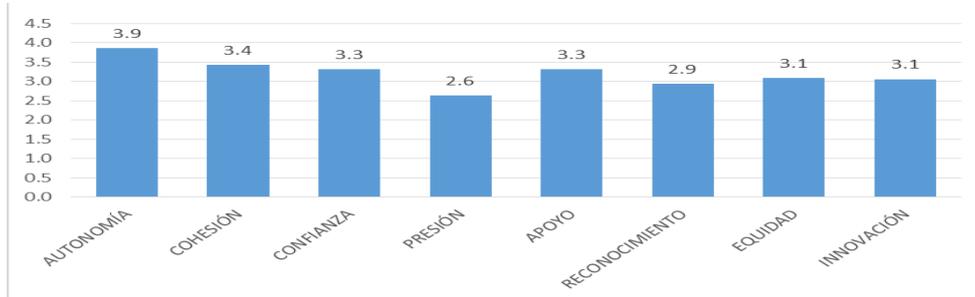
En Cohesión el puntaje es 3.4, lo que significa que hay buena cohesión entre los trabajadores.

Se puede apreciar que en todas las dimensiones el puntaje es mayor de 3, lo que quiere decir que la apreciación de los trabajadores sobre las dimensiones del clima laboral es buena, a excepción de las dimensiones de RECONOCIMIENTO Y PRESION quienes tienen puntaje promedio regular.

#### **Interpretación de Resultados:**

En conclusión podemos apreciar que el clima organizacional nos da un promedio de 3.2 por lo que podemos interpretar que el clima laboral de los

trabajadores del establecimiento penitenciario de Potracancha– Huanuco-2017, es bueno, ya que son autónomos en realizar sus labores, existe cooperación, confianza, son equitativos e innovadores.



**FIGURA N° 01**

**Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha - Huánuco-2017.**

Fuente: Encuestas

Elaboracion: Tesistas

**4.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA- HUANUCO-2017**

**TABLA N° 07**

**Satisfacción Laboral de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha - Huánuco-2017.**

DIMENSIONES	Puntaje promedio
Satisfacción por el trabajo en general.	3.3
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	3.2
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.	3.5
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.	3.2
Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.	3.3
Satisfacción con la remuneración.	2.8
<b>Promedio</b>	<b>3.2</b>

Fuente: Encuesta 2017.

Elaboración: Tesistas.

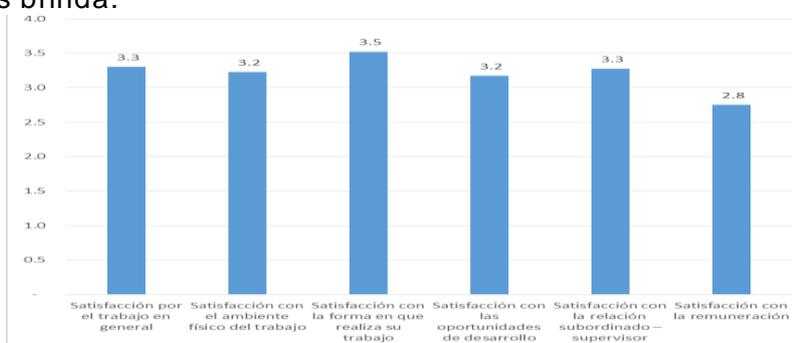
**Análisis de Resultados:**

Podemos apreciar que en cuanto a la dimensión de satisfacción con la remuneración su calificación es 2.8 lo que quiere decir que el nivel de satisfacción es media, por otro lado las otras demás dimensiones restantes obtienen

calificaciones mayores a 3 por lo que nos indica que el nivel de satisfacción de aquellas dimensiones son ALTAS.

### Interpretación de Resultados:

En este caso de acuerdo a la Tabla 08. Satisfacción Laboral, se puede observar que en promedio la Satisfacción Laboral tiene una calificación de 3.2 que significa que hay alta satisfacción laboral en el establecimiento penal PotracanCHA, porque se sienten satisfechos con su trabajo, el ambiente, con la forma de realizar su trabajo, la buena relación con sus supervisores, y las oportunidades de desarrollo que se les brinda.



**FIGURA N° 02**  
**Satisfacción Laboral de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA - Huánuco-2017.**

Fuente: Encuestas 2017

Elaboración: Tesistas

### 4.3. VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS:

#### 4.3.1 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.

Para determinar la relación entre el **CLIMA ORGANIZACIONAL** y la **SATISFACCIÓN LABORAL** utilizamos los datos del **anexo 6** y **anexo 7. BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL** para generar la Tabla 8. **SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL** y probaremos la siguiente Hipótesis:

**HIPÓTESIS GENERAL:**

**Hi:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco-2017.

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco-2017.

**TABLA N° 8**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.**

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL			Total
	BAJA	REGULAR	ALTA	
MALO	7	4	3	14
REGULAR	8	24	9	41
BUENO	2	11	22	35
Total	17	39	34	90

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas

**PRUEBA ESTADÍSTICA:** Chi cuadrada con 4 grados de libertad.

**NIVEL DE SIGNIFICANCIA:** 5% = 0.05

**TABLA N° 9**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017**

	Pruebas de Chi-cuadrado		Sig. asintótica (bilateral)
	Valor	GI	
Chi-cuadrado de Pearson	23.970	4	.000
Razón de verosimilitudes	22.630	4	.000
N de casos válidos	90		

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas

**Análisis de Resultados:**

Dado que el p-valor es igual a cero (0) y este es menor al nivel de significancia (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula, en otras palabras concluimos que : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco-2017.

**Interpretación de Resultados:**

Esto nos lleva a concluir que si el clima laboral es bueno entonces los trabajadores se sienten altamente satisfechos.

**4.3.2. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA - HUÁNUCO 2017.**

Para determinar la existencia de relación entre el **CLIMA ORGANIZACIONAL** y la **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO** utilizamos los datos del **anexo 6 y anexo 7. BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL** para generar la Tabla 10. **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL** y probaremos la siguiente Hipótesis:

**HIPÓTESIS ESPECIFICA 1:**

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**TABLA N° 10**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA – HUÁNUCO- 2017**

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO			Total
	BAJA	REGULAR	ALTA	
MALO	3	7	4	14
REGULAR	12	16	13	41
BUENO	7	11	17	35
Total	22	34	34	90

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas.

**PRUEBA ESTADÍSTICA:** Chi cuadrada con 4 grados de libertad.

**NIVEL DE SIGNIFICANCIA:** 5%=0.05.

**TABLA N° 11**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA – HUÁNUCO – 2017**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.463	4	.484
Razón de verosimilitudes	3.394	4	.494
N de casos válidos	90		

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas.

**Análisis de Resultados:**

Dado que el p-valor es igual a (0.484) y este es mayor al nivel de significancia (0.05), se concluye que se acepta la hipótesis nula.

**Interpretación de Resultados:**

Esto nos lleva a concluir que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**4.3.3. RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA - HUÁNUCO 2017.**

Para determinar la existencia de relación entre el **CLIMA ORGANIZACIONAL** y la **SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL** utilizamos los datos del **anexo 6 y anexo 7. BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL** para generar la Tabla 12. **SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL** y probaremos la siguiente Hipótesis:

**HIPÓTESIS ESPECIFICA 2:**

H2: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**TABLA N° 12  
RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA - HUÁNUCO 2017.**

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL			Total
	BAJA	REGULAR	ALTA	
MALO	7	6	1	14
REGULAR	7	21	13	41
BUENO	1	7	27	35
Total	15	34	41	90

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas

**PRUEBA ESTADÍSTICA:** Chi cuadrada con 4 grados de libertad.

**NIVEL DE SIGNIFICANCIA:** 5%=0.05

**TABLA N° 13****RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO EN GENERAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA - HUÁNUCO 2017.**

Pruebas de chi-cuadrado			Sig. asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	32.253	4	.000
Razón de verosimilitudes	32.9015	4	.000
N de casos válidos	90		

Fuente: Encuesta 2017.

Elaboración: Tesistas.

**Análisis de Resultados:**

Dado que el p-valor es igual a cero (0) y este es menor al nivel de significancia (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación de Resultados:**

Concluimos que si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por el trabajo en general en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco-2017.

**4.3.4 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA-HUÁNUCO 2017.**

Para determinar la existencia de relación entre el **CLIMA ORGANIZACIONAL** y la **SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO** utilizamos los mismos anexos que en el caso anterior y generamos la Tabla 14. **SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL** y probamos la siguiente Hipótesis:

**HIPÓTESIS ESPECIFICA 3:**

H3: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del Establecimiento

Penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del Establecimiento

Penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017.

**TABLA N° 14**  
**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA-HUÁNUCO 2017.**

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO			Total
	BAJA	REGULAR	ALTA	
MALO	9	2	3	14
REGULAR	9	23	9	41
BUENO	3	11	21	35
Total	21	36	33	90

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas.

**PRUEBA ESTADÍSTICA:** Chi cuadrada con 4 grados de libertad.

**NIVEL DE SIGNIFICACIA:** 5%=0.05

**TABLA N° 15**  
**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA-HUÁNUCO 2017**

	Pruebas de chi-cuadrado		Sig. asintótica (bilateral)
	Valor	Gl	
Chi-cuadrado de Pearson	27.483	4	.000
Razón de verosimilitudes	25.494	4	.001
N de casos válidos	90		

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas.

**Análisis de Resultados:**

Dado que el p-valor es igual a cero (0) y este es menor que el nivel de significancia (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación de Resultados:**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**4.3.5 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
CON LA RELACIÓN SUBORDINADO–SUPERVISOR EN LOS  
TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE  
POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.**

Al igual que el caso anterior generamos la Tabla 16. **SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO–SUPERVISOR SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL** y probaremos la siguiente Hipótesis:

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:**

H4: Existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**TABLA N° 16**  
**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA**  
**RELACIÓN SUBORDINADO–SUPERVISOR EN LOS TRABAJADORES DEL**  
**ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.**

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO–SUPERVISOR			Total
	BAJA	REGULAR	ALTA	
MALO	7	5	2	14
REGULAR	6	19	16	41
BUENO	1	7	27	35
Total	14	31	45	90

Fuente: Encuesta 2017.  
 Elaboración: Tesistas.

**PRUEBA ESTADÍSTICA:** Chi cuadrada con 4 grados de libertad.

**NIVEL DE SIGNIFICANCIA:** 5%=0.05.

**TABLA N° 17**  
**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA**  
**RELACIÓN SUBORDINADO–SUPERVISOR EN LOS TRABAJADORES DEL**  
**ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27.856	4	.000
Razón de verosimilitudes	26.725	4	.000
N de casos válidos	90		

Fuente: Encuesta 2017.  
 Elaboración: Tesistas.

### **Análisis de Resultados:**

Dado que el p-valor es igual a cero (0) y este es menor que el nivel de significancia (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula.

### **Interpretación de Resultados:**

Existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

#### 4.3.6 RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.

Para determinar la existencia de relación entre el **CLIMA ORGANIZACIONAL** y la **SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN** hacemos lo mismo que en los casos anteriores generando la Tabla 18. **SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN SEGÚN CLIMA ORGANIZACIONAL** y probaremos las siguientes Hipótesis:

##### HIPÓTESIS ESPECIFICA 5:

H5: Existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

Ho: No existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**TABLA N° 18**

#### RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN			Total
	BAJA	REGULAR	ALTA	
MALO	9	3	2	14
REGULAR	20	14	7	41
BUENO	9	11	15	35
Total	38	28	24	90

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas.

**PRUEBA ESTADÍSTICA:** Chi cuadrada con 4 grados de libertad.

**NIVEL DE SIGNIFICANCIA:** 5%=0.05

TABLA N° 19

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA –HUÁNUCO 2017.**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10.495	4	.033
Razón de verosimilitudes	10.503	4	.033
N de casos válidos	90		

Fuente: Encuesta 2017.  
Elaboración: Tesistas.

**Análisis de Resultados:**

Dado que el p-valor es igual a cero (0.033) y este es menor que el nivel de significancia (0.05), se concluye que se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación de Resultados:**

Si existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración el establecimiento penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

**4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Del numeral 4.3.1 relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento penitenciario de potracanCHA – Huánuco 2017, se concluye que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco-2017.

En otras palabras **si el clima laboral es bueno entonces los trabajadores se sienten altamente satisfechos**, estos resultados coinciden en parte con el estudio realizado por Nieves, f. (1997), quien realizó un estudio entre las

variables desempeño docente y clima organizacional en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay en Venezuela, en profesores de educación secundaria, donde concluye que **existe una relación baja positiva y no significativa** entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión de los docentes y alumnos. La percepción de los alumnos permitió establecer que en la medida en que **mejore el profesor su rol de orientador se incrementará la percepción altamente favorable que estos tienen del clima organizacional.**

De igual manera nuestras conclusiones respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral coinciden con el estudio realizado por Pollack, R. (2000), citado en Álvarez, S. (2001), quién realizó un estudio de comunicación interna y clima organizacional en la empresa Agroindustria San Jacinto S. A, y que concluye que la falta de motivación en el personal, la falta de evaluación y recompensa así como la variedad de roles son factores del clima laboral que influyen en la satisfacción laboral en el centro de salud de estudio, en otras palabras el clima organización influye en la satisfacción laboral.

Álvarez, S. (2001), en su estudio tuvo como objetivo identificar y describir los elementos culturales que afectan el clima organizacional y la eficacia del personal del Instituto Nacional de Oftalmología, se encontró un clima organizacional poco favorable en la identificación, la productividad y la satisfacción de la actividad laboral, de igual manera nuestro estudio arroja conclusiones similares si hay un buen clima organizacional hay satisfacción en los trabajadores o lo que es lo mismo si el clima organizacional no es

bueno entonces esto es poco favorable para la satisfacción laboral en los trabajadores.

A nivel local, Naveda, K. (2017), desarrolló una investigación sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Alto Huallaga en la que se planteó como objetivo primordial determinar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en el Proyecto Especial Alto Huallaga. En dicho estudio llegó a las siguientes conclusiones: En el PEAH existen buenas relaciones laborales, identidad del personal para con la institución, compatibilidad de metas y divergencia de intereses entre los mismos, lo que permite el excelente desempeño laboral de sus trabajadores, coincidiendo totalmente con nuestro estudio.

## **CAPITULO V**

### **5.1. CONCLUSIONES**

Luego de haber probado las hipótesis concluimos lo siguiente:

1. El clima organizacional en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA – Huanuco 2017 es buena.
2. La satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA – Huanuco – 2017 es alta y/o buena.
3. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017 es decir, dado que el clima organizacional es bueno la satisfacción laboral en el Penal es alta o buena.
4. No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017
5. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017
6. Existe relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.
7. Existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

8. Existe relación significativa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración en los trabajadores del establecimiento penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Dado que Clima Organizacional Influye en la Satisfacción Laboral

Se recomienda:

### **1. A LOS ADMISTRITATIVOS Y PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO**

Seguir mejorando el buen clima organizacional dentro de la institución para sentirse satisfecho con aquellos aspectos que lo relacionan, así como el aspecto remunerativo.

### **2. A LA DIRECCION DEL INSTITUTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA:**

Seguir promoviendo acciones que mejoren el buen clima organizacional para mejorar la satisfacción con el ambiente físico de los trabajadores.

Promover acciones que continúen con las mejoras del buen clima organizacional para lograr la satisfacción por el trabajo en general en los trabajadores.

Promover talleres vivenciales y capacitaciones que mejoren el buen clima organizacional para lograr la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en los trabajadores.

Fomentar el trabajo en equipo que mejoren el buen clima organizacional para lograr la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor.

**3. AL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO DE POTRACANCHA:**

Continuar promoviendo el buen clima organizacional para mantener o mejorar la satisfacción de los trabajadores, mediante talleres vivenciales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Alarcón, R. (1991) Métodos y diseños de investigación del comportamiento. Lima U.P.C.H: Fondo Editorial.
- Álvarez, S. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. (Tesis de pregrado). U.N.M.S.M. Lima, Perú.
- Avendaño, C. y Valdivia, G. (2000) Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuelas de psicología y medicina. Recuperado de:  
[http://www.opech.cl/bibliografico/Doc\\_Docente/Estudio%20de%20Salud%20Laboral%20Profesores%20en%20Chile.pdf](http://www.opech.cl/bibliografico/Doc_Docente/Estudio%20de%20Salud%20Laboral%20Profesores%20en%20Chile.pdf)
- Boada J. y Tous J. (1993). Escalas de Satisfacción Laboral: Una Perspectiva Dimensional. Revista de Psicología, Universidad Tarraconenses, 15 (2), pp. 151-166.
- Boada, J., Diego, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones Psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. Universidad de Oviedo. Psicothema, XVI (1), pp. 125-131.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, 14, pp. 133-137.
- Bravo, M., Peiró, J., y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En Peiró, J., y Prieto, F. (Eds.) Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto pp. (343-394). Madrid, España: Ed. Síntesis S.A.

- Briones, G. (1986). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y Consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Casas Cárdena y Echevarría Barrera (1999). Estudio sobre el Clima Organizacional en el Centro de Salud Manuel Bonilla. Recuperado de: <http://www.eumet.net/librosgratis/2008c/420/clima%20organizacional%20en%20la%20píldora%20molinot%20problematica.htm> Callao. Perú
- Cuba, S. (1994). Construir liderazgo para la transformación de la salud pública peruana. Revista Tarea 34, pp. 17-24.
- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: Job stress in the human services. Beverly Hills: Sage.
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial Mc.Graw – Hill.
- Dankhe, G. (1989). Investigación y comunicación, en Fernández, C. y Dankhe, G. La comunicación humana: Ciencia social, México: Editorial: Mc Graw Hill.
- Delgado, A. (2003). El síndrome de burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. Revista de Investigación en Psicología UNMSM, 11 (2), pp. 26-46.
- Delgado, K., Orbegozo E. e Hidalgo, M. (1995). Formación del docente en el Perú, Lima: Editorial Magisterial.

- Dessler, G. (1979). *Organización y administración: Enfoque situacional*. México: Editorial: Prentice Hall.
- Domínguez, B., Valderrama, P. y González, Z. (1991). *Capacitación la calidad total y el mejoramiento continuo*. México: Universidad Autónoma de México.
- Dorta, A y. (1987). *Perfil del clima organizacional del instituto universitario Pedagógico de Maracay*. Trabajo de grado no publicado Venezuela: Instituto Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara. Maracay.
- Durán. A., Extremera, N. y Rey, L. (2001). *Burnout en profesionales de la enseñanza: Un estudio en educación primaria, secundaria y superior*. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 1, pp. 45-62.
- Fernández, M. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Fondo de Desarrollo.
- Forehand G.A., Gilmer B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. *Psychological Bulletin*.
- Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues*, 30, pp. 159-175.
- Fuertes Martínez, F.; Munduate Jaca, L.; Fortea Bagán M.Á. (1996). *Análisis y Rediseño de Puestos (adaptación española del cuestionario Job Diagnostic Survey)*. Universidad Jaime I, Castellón.
- García Izquierdo, M. (1991). *Burnout en profesionales de hospitalarios* *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7(18), pp. 3 -12.

- Garden, A. (1991). Relationship between burnout and performance  
Psychological Reports 68.
- Gil, P. y Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil, F., León, J. y Jarana, L. (1995). Habilidades sociales y salud. Madrid: Editorial Pirámide
- Glick, W. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. *Academy of Management Review*, 10, pp. 601- 616.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19 (4), pp. 461-81.
- Goncalves, A. (1997) Dimensiones del clima organizacional. México: Sociedad Latinoamericana para la calidad.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- González, G. (1980). El Clima organizacional en las escuelas primarias de Venezuela. (Tesis de Doctorado). Universidad de Missouri, Columbia.
- González-Roma, V., Tomas, I. y Ferreres, A. (1995). Análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario de clima Organizacional FOCUS-93 en una muestra multiprofesional. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 2 (30), pp. 5- 8. Montemorelos.

- Grajales, T. (2000). El agotamiento emocional en profesores del Nuevo León, México: Un estudio de géneros. México: Estudio de Investigación Universidad Montemorelos. Revista Memorias 2000 del Centro de Investigación Educativa, 2 (1), pp. 17 – 31
- Grau, G. y Chacón, M. Burnout (1988). Una amenaza a los equipos de salud. Conferencia 2ª jornada de actualización en psicología de la salud. Asociación Colombiana de Psicología de la Salud.
- Guión, R. (1973). A note on organizational climate. In Organizational Behavior and Human Performance, pp.120-125.
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). The organizational climate of schools. Chicago: Midwest Administration Center
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral, Argentina, Universidad Nacional de Cuyo.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria. Revista colombiana de Psicología de la Universidad Nacional de Colombia, 15, pp. 81-89.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2000). Metodología de la investigación. México: Editorial MacGraw-Hill.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1997). Comportamiento humano en la organización. México: Interamericana.
- Huánuco. (2013). Fecha descargada: 29/10/2018, de WEBHUANUCO Sitio web: <http://www.huanuco.com>

Huánuco. (2013), Geografía de Huanuco. 10/09/2017, Sitio Web: [Http://www.webhuanuco.com/geografia.htm](http://www.webhuanuco.com/geografia.htm).

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. México: Trillas.

Jablin, F. (1980). Estudio de la comunicación organizacional: Su evolución y su futuro México: Editorial Mc Graw Hill.

James, L. y Sells, S. (1981). Psychological climate a review of theory and research. En D. Magnusson (Ed.) Toward a psychology situations: An interactional perspective. LEA., pp. 275-295.

Jenkins C., Zyzansky, S. y Rosenman, R. (1992). Inventario de actividades de Jenkins - JAS. Madrid: Publicaciones de Psicología Aplicada.

Jones, A. y James, L (1979) "Psychological Climate: Dimensions and Relationships of Individual and Aggregated Work Environment Perceptions", *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, pp. 233.

Katz, D. y Kahn, R. (1992). Psicología social de las organizaciones. México: Editorial Trillas.

Kerlinger, F. y Lee, H (2002). Investigación del comportamiento. México: McGraw-Hill.

Kline, P. (1993). The handbook of psychological testing. London: Routhledge.

Kobasa, S. (1982).The hardy personality: Toward a social psychology of stress and.

- Koys, D. y Decottis T. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relation*, 30 (10), pp. 98-120.
- Leiter, M. (1988). Burnout as a function of communication patterns: A study of amultidisciplinary mental health team. *Group and Organization Studies*, 13, pp. 111- 128.
- Leiter, M. (1991). He impact of family resources ,control coping and skill utilization on the devolpment of burnout. A longitudinal study. *Human Relations*, 43 (11), pp. 1060-1083.
- Leiter, M. (1990). The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 32 (4), pp. 547-558.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Locke, E.A. (1976). La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo, en Dunnette. *Manual de psicología industrial y organizacional*. pp. 165-166. Estados Unidos, Chicago: Ed. Rand Mc Nally college.
- Mansilla, F. (2010). Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Recuperada de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S046546X2010000200005&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S046546X2010000200005&script=sci_arttext).
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of cupational Behavior*, 2, pp. 99-113. .

- Maslach, C. (1982). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. En W.S. Paine (Ed), Job stress and burnout. California: Sage. .
- Maslach, C. y Jackson, S (1986). S. Maslach Burnout Inventory. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). Manual del inventario burnout de Maslach. Madrid: Ediciones TEA.
- Meliá J, & Peiró J. (1989). La medida de satisfacción laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de Satisfacción 20/23. Psicologemas. 5, pp. 59-74.
- Mendo, T. (2000). Factores del ambiente laboral personal y su nivel de estrees en Enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo. Revista de Psicología Universidad Cesar Vallejo, 2, pp.68-82.
- Molina, D; Real, C. .(1999) Diagnóstico del síndrome burnout y propuesta de un Esquema de intervención en el departamento de educación municipal de la Comuna de Limache. Valparaíso: UCV.
- Moos, R. e Insel, P. (1974). The work environmental scale. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Moos, R., Moos, B. y Trickett, . (1984). E. Escalas de clima social (FES, WES, CIES, CES). Madrid: Ediciones TEA.
- Moran, E. y Volkwein, J. (1992). The cultural approach to the formation of organizational climate. Human Relations, 45, pp. 19 - 47.

- Naveda Fernández, K. A. (2017). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto especial Alto Huallaga – 2017. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco.
- Nieves, F. (1997). Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo “Agustín Codazzi” de Maracay. Estado Aragua, Venezuela. Revista Paradigma XVIII (2), pp. 85 – 122.
- Oliveros, R. y Ramos, M. (1999). Educación y desarrollo Personal Lima: Facultad de educación de la Universidad Mayor de San Marcos.
- Orlowsky, J. y Gullede, A. (1986). Critical care stress and burnout. Critical Care 143 Clinics, 2 (1), pp. 173-81.
- Palacios, M. y Paiba, M. (1977). Consideraciones para una política de Desarrollo Magisterial. Lima: Foro Educativo.
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. UNMSM. Revista de Investigación en Psicología Lima, 3 (1), pp. 11-21.
- Parra, J (2000). Guía de Muestreo. Maracaibo, Venezuela: Dirección de cultura de la Universidad del Zulia. 94 pp.
- Peiró, J. (1987). Psicología de las organizaciones. Madrid: Edición Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Peiró, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Editorial: Eudema.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). Career burnout. Causes and cures. Nueva York: Free Press.

- Pollack, R. (2000). Estudio de comunicación interna y clima Organizacional en la Empresa Agroindustrial San Jacinto S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rodríguez, D. (1995). Diagnóstico organizacional. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rousseau D.M.(1988). The construction of climate in organizational research. En C.I. Cooper and I. Robertson. International Review of Industrial and Organizationat Psychology.Wiley, pp. 139-158.
- Salom, C. y Romero, O. (1994). Crecimiento psicológico y motivaciones sociales en trabajoderes insdutrales. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 13 (2), pp. 107-116.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Universitaria.
- Schaufeli, W. (2001). Exposición a las tecnologías de la Información, burnout y el rol modulador de la autoeficacia profesional. Revista de Psicología Social Aplicada de España,11, pp. 69 - 90.
- Schneider, B (1975). Organizational climates: An essay. Personnel Psychology, 28, pp. 447 - 479.
- Schneider, B (1985). Organizational behaviour Annual Review of Psychology, 36, pp. 573 - 611.
- Schneider, B. and Reichers, A. E. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), Organizational climate and culture. pp. 5 – 39. San Francisco: Jossey-Bass.

- Schneider, B., Parkington, J., & Buxton, V. (1980). Employee and customer perceptions of service in banks. *Administrative Science Quarterly*, 25, pp. 252 - 267.
- Seisdedos, N. (1997). MBI Inventario burnout de Maslach. Síndrome del quemado por el estrés labor asistencial. Madrid: Ediciones TEA.
- Selvini, M. (1987). El Mago sin magia. Como cambiar la situación paradójica del psicólogo en la escuela. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Siegel, S. (1995). Estadística no paramétrica. Aplicada a las ciencia de la conducta. México: Editorial Trillas.
- Silva de Rodríguez (1985). Internalidad del estudiante y del profesor, la evaluación de la ejecución académica del profesor y su Índice de desarrollo profesional. (Tesis de Maestría). Instituto 144 Pedagógico Experimental Rafael Alberto Escobar Lara de Maracay.
- Silva, O. (2000). Clima Organizacional en los centros educativos estatales secundarios de Cajamarca. (Tesis de Maestría) P.U.C.P Lima, Perú.
- Steers, R. y Braunstein, D. (1976). A behaviorally based measure of manifest needs inwork settings. *Journal of Vocational behavior USA*, 9, pp. 251 - 266.
- Tagiuri, R. (1968). Clima Organizacional Climate: Exploración de un Concepto. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.

Thompson, M.S., Page, S.L. y Cooper, C.L. (1993). A test of Carver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9(4), pp. 221-236.

UDH (2014). TESIS. 299/10/2017, de REPOSITORIO Sitio Web: <Http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/355>.

Vela López, Silna Teresita (2015). Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo Hospital Regional Hermilio Valdizan Huánuco. (Tesis de Doctorado) Universidad de Huánuco.

Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological bulletin*, 62 (6), pp. 361.

Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*. pp. 65, 96-102.

# **ANEXO**

**ANEXO N° 1****CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACION**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación de una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por las bachilleres de psicología Atencio Gonzales Diana Isabel y Espinoza Soto Sammy Pameley, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. La meta de este estudio es conocer el Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha, Huanuco – 2017, así como, determinar la relación entre dichas variables.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta y responder las preguntas de un test Psicológico ; ambos anónimos. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y al test serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez procesada la información, las hojas de respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya agradecemos su participación.

**ES IMPRESCINDIBLE QUE NOS DE SU CONSENTIMIENTO POR ESCRITO**Yo ,  

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por las Bachilleres de psicología Atencio Gonzales Diana Isabel y Espinoza Soto Sammy Pamely. He sido informado(a) de que la meta de este estudio es conocer el Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancha - Huanuco – 2017, así como, determinar la relación entre dichas variables.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario y un test, lo cual tomara aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a las señoritas al teléfono 962918626.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

-----

Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

fecha

## ANEXO N° 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE POTRACANCHA – HUÁNUCO – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.</p>	<p><b>GENERAL</b> Hi: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco-2017. Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA –Huánuco-2017.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Clima Organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b> Presión Apoyo Reconocimiento Equidad Innovación Autonomía Cohesión Confianza</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Descriptivo. <b>Diseño:</b> Descriptivo-Correlacional <b>Diagrama:</b></p> <pre> graph LR     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> <p>M = muestra O<sub>x</sub>= Observación (clima Organizacional) O<sub>2y</sub>=Observación (Satisfacción Laboral) r = Relación entre O1 y O1.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 228 trabajadores que laboran en el Penal</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b> ¿Cuál es el clima organizacional que presentan los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Establecimiento Penitenciario</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el clima organizacional en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017.</li> <li>Identificar la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco - 2017.</li> <li>Establecer la relación que existe el clima organizacional y la</li> </ul>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b> H1: Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de PotracanCHA – Huánuco – 2017. Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico de los trabajadores del</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b>Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> Satisfacción por el</p>	

<p><b>de Potracancho – Huánuco - 2017?</b>  <b>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción con el ambiente físico en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</b>  <b>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</b>  <b>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la Satisfacción con el ambiente físico del trabajo en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</b>  <b>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</b>  <b>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado-supervisor en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</b>  <b>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</b></p>	<p>satisfacción con el ambiente físico en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación que existe el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017.</li> <li>• Establecer la relación que existe el clima organizacional y la Satisfacción con el ambiente físico del trabajo en el establecimiento penitenciario de Potracancho – Huánuco-2017.</li> <li>• Establecer la relación que existe el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo en el establecimiento penitenciario de Potracancho – Huánuco-2017.</li> <li>• Establecer la relación que existe el clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado-supervisor en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017.</li> <li>• Establecer la relación que existe el clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017.</li> </ul>	<p>Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.  H2: Existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.  Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.  H3: Existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.  Ho: No existe relación directa entre el clima organizacional y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.  H4: Existe relación directa entre clima organizacional y la</p>	<p>trabajo en general  Satisfacción con el ambiente físico del trabajo  Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo  Satisfacción con las oportunidades de desarrollo  Satisfacción con la relación subordinado – supervisor  Satisfacción con la remuneración</p> <p><b>VARIABLES INTERVINIENTES:</b>  Edad  Sexo  Área Laboral  Condición Jurídica</p> <p><b>VARIABLES DE EXCLUSION:</b>  Jerarquía  Ubicación</p>	<p>Potracancho- Huánuco.</p> <p><b>Muestra censal:</b>  228 trabajadores que laboran en el penal Potracancho-Huanuco.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b>  <b>Instrumentos:</b>  Escala de Clima Organizacional Koys &amp; Decottis, (1991).  Escala de satisfacción laboral.  Ficha Sociodemográfica.</p> <p><b>Técnica:</b>  Encuesta.</p>
---	--	--	--	---

<p>subordinado–supervisor en el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración el establecimiento penitenciario de Potracancho –Huánuco-2017?</p>		<p>Satisfacción con la relación subordinado–supervisor de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.</p> <p>Ho: No existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la relación subordinado–supervisor de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.</p> <p>H5: Existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.</p> <p>Ho: No existe relación directa entre clima organizacional y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Potracancho – Huánuco – 2017.</p>		
---	--	---	--	--

*Elaboración: propia*

**ANEXO N° 3**

<b>ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL KOYS &amp; DECOTTIS, (1991)</b>		
<b>Escala</b>	<b>Descripción Escala</b>	<b>N° de Ítems</b>
<b>Autonomía</b>	Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.	5
<b>Cohesión</b>	Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas.	5
<b>Confianza</b>	La percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros.	5
<b>Presión</b>	La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.	5
<b>Apoyo</b>	La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo	5
<b>Reconocimiento</b>	La percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa	5
<b>Equidad</b>	La percepción que los empleados tienen, acerca de sí existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.	5
<b>Innovación</b>	La percepción que se tiene acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en dónde tenga poco o nada de experiencia	5

Fuente: Elaborado a partir de Koys & Decottis, (1991)

**ANEXO N° 4**

<b>ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
1. Hay buena relación entre los miembros de la unidad.	<b>I Satisfacción por el trabajo en general</b>
2. En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.	
3. La unidad me estimula para mejorar mi trabajo.	
4. Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	
5. Sus colegas de su grupo de trabajo.	
6. Atención que se presta a sus sugerencias.	
7. Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	
8. La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	
9. Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	
10. El apoyo administrativo que usted recibe.	
11. La iluminación de su lugar de trabajo.	<b>II Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>
12. La ventilación de su lugar de trabajo.	
13. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	
14. Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	
15. La temperatura de su local de trabajo.	
16. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	
17. La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.	
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<b>III Satisfacción con la forma en</b>

19. Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.	<b>que realiza su trabajo</b>
20. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	
21. Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	
22. Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	
23. El apoyo que recibe de sus superiores.	
24. Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	<b>IV Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</b>
25. Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	
26. La estabilidad en sus funciones de su trabajo.	
27. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	
28. El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	
29. Su grado de satisfacción general con esta Institución.	
30. Las oportunidades de promoción con que se cuenta.	
31. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	<b>V Satisfacción con la relación subordinado - supervisor</b>
32. La supervisión que ejercen sobre usted.	
33. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	
34. La forma en que usted es dirigido.	
35. El salario que usted recibe.	<b>VI Satisfacción con la remuneración</b>
36. Sus condiciones laborales.	
37. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	

**ANEXO N° 5****TRADUCCIÓN Y ADAPTACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDIDA KOYS & DECOTTIS (1991)**

1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; Casi Siempre; 5= Siempre

<b>Autonomía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
<b>2</b>	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
<b>3</b>	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
<b>4</b>	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
<b>5</b>	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
<b>Cohesión</b>						
<b>6</b>	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.					
<b>7</b>	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre si.					
<b>8</b>	Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro.					
<b>9</b>	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi empresa.					
<b>10</b>	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
<b>Confianza</b>						
<b>11</b>	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
<b>12</b>	Mi jefe es una persona de principios definidos.					

13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
<b>Presión</b>						
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
<b>Apoyo</b>						
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%.					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
<b>Reconocimiento</b>						
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
<b>Equidad</b>						

31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos.					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
<b>Innovación</b>						
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

**ANEXO N° 6****BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL****1/5 BASE DE DATOS:ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL - PENAL POTRACANCHA -HUANUCO/JUNIO 2018**

ITEM		ENCUESTADOS																			
		E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20
1	GÉNERO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
2	ÁREA DE TRABAJO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	EDAD	2	3	3	3	3	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2
4	TIEMPO DE SERVICIO	3	2	1	2	1	1	4	1	4	1	3	1	1	2	3	3	1	4	2	4
5	CONDICIÓN LABORAL	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2
6	NIVEL DE EDUCACIÓN	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3

AUTONOMÍA		E01	E02	E03	E04	E05	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	5	5	1	5	1	1	3	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	4	3	3	3	3	1	4	1	4	4	5	4	1	4	3	2	1	5	4	3
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	5	4	4	4	4	3	5	1	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5	5	3

5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5
<b>COHESIÓN</b>																					
6	Las personas que trabajan en mi institución se ayudan los unos a los otros.	3	4	5	4	5	5	5	2	3	3	4	2	5	5	5	4	3	5	2	5
7	Las personas que trabajan en mi institución se llevan bien entre si.	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	2	4
8	Las personas que trabajan en mi institución tienen un interés personal el uno por el otro.	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	4	2	1	2	5	3	4	3	2	3
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi institución.	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3	4
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	3	4	5	4	5	3	5	2	3	3	4	3	3	2	5	4	2	5	3	4
<b>CONFIANZA</b>																					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	2	5	5	5	1	3	3	2	3
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	3	5	5	3	5	5	3	4
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	4	4	5	4	5	5	5	2	4	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	3
14	Mi jefe cumple con los compromisos	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	4	5	3	4	5	3	3

	que adquiere conmigo.																				
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	1	2	1	5	4	4
<b>PRESIÓN</b>																					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	3	3	1	3	1	4	1	5	3	5	3	4	1	3	1	2	1	1	4	4
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	5	2	3	3	3	1	1	1
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	2	4	3	4	3	1	1	3	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	4	5
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	2	3	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	2	5
20	Muchas de los trabajadores de mi institución en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	1	3	3	3	3	5	4	5
<b>APOYO</b>																					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	3	4	4	4	4	5	2	2	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	3	4
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	5	5	3	4
23	Mi jefe me respalda 100%.	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	5	5	3	3	5	2	4
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre	3	5	4	5	4	3	2	3	5	2	4	2	5	5	5	3	5	5	3	4

	problemas relacionados con el trabajo.																					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	3	4	3	4	3	4	2	3	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	2	4	
<b>RECONOCIMIENTO</b>																						
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	2	4	5	4	5	3	1	4	4	1	2	4	3	4	3	3	5	1	4	4	
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	1	3	5	3	5	3	5	2	
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	1	3	4	3	3	3	1	4	2	
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	2	
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	3	3	3	3	3	2	1	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	1	2	2	
<b>EQUIDAD</b>																						
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	3	4	4	4	4	3	1	2	5	3	3	2	5	4	4	3	3	3	2	2	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	3	4	4	4	4	2	1	3	4	3	4	2	5	4	4	3	3	5	2	2	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	4	1	3	2	4	2	1	1	2	
34	Mi jefe no tiene favoritos.	3	4	5	4	5	3	3	5	1	3	3	4	1	5	5	3	3	5	2	2	
35	Si mi jefe despierta a alguien es	3	4	4	4	4	3	3	1	3	2	2	2	1	4	4	3	4	1	4	1	

	porque probablemente esa persona se lo merece.																				
<b>INNOVACIÓN</b>																					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	3	4	5	4	5	3	3	2	5	5	1	3	5	4	4	2	3	5	3	1
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.	3	4	4	4	4	3	2	2	2	5	1	3	5	4	3	3	3	1	3	1
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	3	5	5	5	5	3	2	2	2	4	1	3	4	4	4	3	4	1	4	1
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	5	3	2	3	4	1	3	1
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	3	5	4	5	4	4	2	2	5	2	2	3	5	4	2	3	4	5	4	1

## 2/5 BASE DE DATOS: ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL - PENAL POTRACANCHA -HUANUCO/JUNIO 2018

ITEM		ENCUESTADOS																			
		E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40
1	GÉNERO	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2
2	ÁREA DE TRABAJO	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	3
3	EDAD	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	1	3	3	2	3	2
4	TIEMPO DE SERVICIO	2	4	4	2	1	1	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2
5	CONDICIÓN LABORAL	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
6	NIVEL DE EDUCACIÓN	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

<b>AUTONOMÍA</b>		E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	2	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	3	3
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	4	5	3
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	1	4	5	4	3	5	4	3	4	1	5	4	3	4	5	4	2	3	3	4
<b>COHESIÓN</b>																					
6	Las personas que trabajan en mi institución se ayudan los unos a los otros.	3	3	5	1	1	4	1	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3
7	Las personas que trabajan en mi institución se llevan bien entre si.	3	3	5	2	2	5	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	4	3	3	3
8	Las personas que trabajan en mi institución tienen un interés personal el uno por el otro.	4	3	3	2	3	4	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que	3	3	5	2	3	5	1	2	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3

	trabajan en mi institución.																				
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	1	3	4	3	4	5	1	3	3	2	4	5	2	4	3	3	4	3	3	2
<b>CONFIANZA</b>																					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	1	3	4	1	4	4	2	5	3	4	2	4	4	1	4	3	4	5	3	2
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	1	4	4	2	4	4	2	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	2
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	1	4	4	2	3	4	2	5	4	2	5	3	5	5	5	5	4	4	3	1
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	1	4	4	3	3	5	2	5	4	3	5	2	5	5	5	4	4	4	3	2
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	1	3	1	3	3	5	3	5	1	3	5	4	4	5	5	1	3	4	3	3
<b>PRESIÓN</b>																					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	2	3	2	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	1	3	3	4	5	3	2
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	1	2	3	3	2	1	4	1	2	1	1	1	3	1	4	1	1	1	3	2
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de	1	2	1	2	1	3	4	2	2	4	1	4	1	1	5	1	2	5	3	1

	alguien que llama sobre un problema en el trabajo.																				
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	1	2	2	3	3	4	4	4	3	5	1	2	1	1	1	1	1	5	3	1
20	Muchas de los trabajadores de mi institución en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	4	3	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	5	3	2
<b>APOYO</b>																					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	1	3	5	2	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	2
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	1	3	5	2	3	3	3	5	3	3	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3
23	Mi jefe me respalda 100%.	1	3	4	2	2	4	3	5	4	3	2	2	3	5	5	4	3	3	3	2
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	1	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	1	3	1	3	4	4	3	3	3	3	5	2	4	4	5	4	2	3	3	2
<b>RECONOCIMIENTO</b>																					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	1	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	4	3	4	5	4	4	2	3	2
27	La única vez que se habla sobre mi	5	4	1	2	2	5	2	1	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4

	rendimiento es cuando he cometido un error.																				
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	1	3	1	3	3	3	2	4	2	1	5	2	3	3	4	4	2	2	3	1
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	1	3	4	3	3	2	2	3	3	1	5	3	4	5	4	4	2	2	3	2
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	1	3	4	2	2	4	2	3	1	1	5	3	3	4	3	3	4	2	3	1
<b>EQUIDAD</b>																					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	2	3	1	2	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	3	3	2
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	1	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	2	3	3	2
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	3	1	5	2	4	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1
34	Mi jefe no tiene favoritos.	1	3	3	4	3	4	3	5	2	4	5	3	4	5	5	1	3	3	3	2
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	3	2	3	4	2	4	1	1	1	5	3	2	5	4	3	1	4	3	1
<b>INNOVACIÓN</b>																					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	1	3	1	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	1	3	3	2
37	A mi jefe le agrada que yo intente	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	2	3	3	2

	hacer mi trabajo de distinta formas.																				
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	1	3	1	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	4	1	3	3	3
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	1	3	1	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	1	3	3	2
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	1	3	1	1	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	1	3	3	2

3/5

**BASE DE DATOS: ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL - PENAL POTRACANCHA - HUANUCO/JUNIO 2018**

ITEM

ENCUESTADOS

		E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47	E48	E49	E50	E51	E52	E53	E54	E55	E56	E57	E58	E59	E60
1	GÉNERO	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
2	ÁREA DE TRABAJO	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	EDAD	2	2	4	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2
4	TIEMPO DE SERVICIO	2	2	4	3	2	1	1	2	4	2	1	1	2	2	2	4	4	1	1	1
5	CONDICIÓN LABORAL	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
6	NIVEL DE EDUCACIÓN	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

AUTONOMÍA		E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47	E48	E49	E50	E51	E52	E53	E54	E55	E56	E57	E58	E59	E60
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	2	1	2	5	5	5	5	4	4	4

2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	2	2	3	1	1	4	4	5	5	5
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	2	2	3	5	5	4	4	5	5	5
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	5	5	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	3	3	5	5	5
<b>COHESIÓN</b>																					
6	Las personas que trabajan en mi institución se ayudan los unos a los otros.	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	3
7	Las personas que trabajan en mi institución se llevan bien entre si.	4	4	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3
8	Las personas que trabajan en mi institución tienen un interés personal el uno por el otro.	1	3	1	2	5	2	1	1	5	1	2	2	3	1	1	4	4	2	2	2
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi institución.	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	2	2	2
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	2	2	2

CONFIANZA																					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	5	3	5	1	5	3	3	5	1	3	3	3	2	5	5	4	4	1	1	1
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	4	3	4	1	5	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	1
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	4	3	4	1	5	4	3	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	1	1	1
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	4	4	4	1	5	2	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	1	2	2
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	2	4	2	1	5	4	1	5	1	1	1	1	4	5	5	3	2	2	2	2
PRESIÓN																					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	4	4	3	4	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	1	4	3	3	3	3
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	3	4	3	1	3	3	2	1	2	2	5	5	2	5	5	4	3	2	2	2
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	1	2	4	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	5	5	3	2	1	1	1

19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	1	2	1	5	1	4	3	1	4	3	1	1	3	1	1	4	3	2	2	3
20	Muchas de los trabajadores de mi institución en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	5	3	1	5	2	3	3	5	4	3	2	2	4	5	5	5	5	3	3	3
<b>APOYO</b>																					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	5	3	4	1	5	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	1	2	2
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	5	3	5	1	5	3	3	5	4	3	2	2	1	1	1	4	4	1	1	2
23	Mi jefe me respalda 100%.	5	4	4	1	5	3	3	5	4	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	5	4	4	1	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	1	1	2
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	4	4	4	1	5	4	4	5	5	3	3	3	1	5	5	2	4	1	2	2
<b>RECONOCIMIENTO</b>																					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	4	1	1	1	2	3	4	5	3	4	4	2	1	5	5	2	1	4	4	4
27	La única vez que se habla	4	4	4	2	2	2	4	5	3	4	2	4	5	1	1	3	2	5	5	5

	sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.																				
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	4	2	4	1	3	3	3	5	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	4	3	4	1	4	2	3	5	3	3	2	3	1	5	5	4	3	1	1	1
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	5	1	4	1	2	3	3	5	3	3	3	2	1	1	1	5	4	1	1	1
<b>EQUIDAD</b>																					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	5	3	4	1	5	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	2	1	1	1
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	4	4	4	1	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	1	3	4	1	1	2
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	5	4	1	2	4	3	5	1	3	3	1	1	1	5	4	5	1	1	2
34	Mi jefe no tiene favoritos.	1	4	4	4	2	3	4	5	2	4	2	3	2	5	5	2	3	5	5	4
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	3	4	3	1	1	1
<b>INNOVACIÓN</b>																					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	5	4	4	1	2	1	3	5	5	3	2	2	1	5	1	1	3	1	1	2
37	A mi jefe le agrada que yo	4	4	5	1	4	2	3	5	5	3	4	4	1	1	5	2	3	1	1	1

	intente hacer mi trabajo de distinta formas.																				
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	4	4	5	1	4	2	3	5	3	3	3	3	1	5	1	3	3	1	2	1
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	4	3	5	1	4	3	4	5	5	4	3	3	1	1	5	3	4	1	2	1
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	4	4	5	1	4	3	3	5	5	3	4	4	1	5	2	3	3	1	1	1

## 4/5 BASE DE DATOS: ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL - PENAL POTRACANCHA -HUANUCO/JUNIO 2018

ITEM		ENCUESTADOS																			
		E61	E62	E63	E64	E65	E66	E67	E68	E69	E70	E71	E72	E73	E74	E75	E76	E77	E78	E79	E80
1	GÉNERO	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
2	ÁREA DE TRABAJO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	EDAD	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2
4	TIEMPO DE SERVICIO	1	1	1	1	2	2	3	4	1	2	4	2	3	2	2	4	3	1	1	1
5	CONDICIÓN LABORAL	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
6	NIVEL DE EDUCACIÓN	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2

AUTONOMÍA		E61	E62	E63	E64	E65	E66	E67	E68	E69	E70	E71	E72	E73	E74	E75	E76	E77	E78	E79	E80
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2
2	Yo decido el modo en que ejecutaré	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4

	mi trabajo.																					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	5	3	3	3	1	1	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	1	4	4	2	
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	4	3	3	3	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	1	3	3	3	
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	5	4	4	4	1	1	3	4	5	3	4	5	4	1	4	4	1	4	4	1	
<b>COHESIÓN</b>																						
6	Las personas que trabajan en mi institución se ayudan los unos a los otros.	3	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	1	3	5	3	3	3	
7	Las personas que trabajan en mi institución se llevan bien entre si.	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	
8	Las personas que trabajan en mi institución tienen un interés personal el uno por el otro.	2	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	1	4	3	1	4	3	3	3	5	
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi institución.	2	3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	1	3	3	5	5	3	
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.	2	3	3	3	3	3	2	2	5	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	1	
<b>CONFIANZA</b>																						

11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	1	3	3	3	4	4	2	3	5	5	3	5	3	5	1	2	1	4	4	1
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	1	3	3	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	2	3	4	5	5	2
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	1	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	1	4	3	5	5	3
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	1	2	2	1	4	4	3	2	5	5	4	5	3	5	1	3	3	5	5	1
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	2	3	3	3	1	1	4	3	5	5	2	5	3	1	3	1	4	2	2	1
<b>PRESIÓN</b>																					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	3	3	3	3	2	2	4	2	5	2	3	1	3	2	5	3	3	4	4	1
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	2	4	4	4	1	2	3	2	5	1	2	5	4	5	2	2	1	3	3	3
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	1	1	1	1	1	1	4	2	5	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	1
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	3	1	1	1	2	2	3	2	5	1	3	1	2	1	1	3	3	5	5	1
20	Muchas de los trabajadores de mi institución en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de	2	2	2	2	3	3	4	2	5	2	3	2	4	3	4	4	5	3	3	4

	trabajo.																				
<b>APOYO</b>																					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	1	3	3	3	5	5	3	2	5	5	4	5	3	3	1	2	3	4	4	1
22	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	1	2	2	2	4	3	3	2	5	5	5	5	3	1	1	2	3	5	5	5
23	Mi jefe me respalda 100%.	1	2	2	2	4	4	3	2	5	5	4	5	4	3	2	3	3	3	3	1
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	2	4	4	4	5	5	2	1	5	5	4	5	3	3	1	4	4	5	5	3
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	2	4	4	4	4	4	2	1	5	4	4	5	3	3	1	4	3	4	4	1
<b>RECONOCIMIENTO</b>																					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	5	3	3	3	2	2	2	3	5	5	4	5	3	1	1	3	2	4	4	3
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	1	2	2	2	4	4	3	3	5	1	3	1	3	3	5	4	3	5	5	5
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	1	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	1	1	3	3	3	3	3
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	1	3	3	3	4	4	3	2	5	5	4	5	4	2	1	3	3	4	4	1
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	1	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	5	3	1	1	3	2	5	5	1

<b>EQUIDAD</b>																						
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	1	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	3	3	2	3	3	4	4	2	
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	1	4	4	4	5	5	3	2	5	5	4	5	3	5	4	3	2	5	5	3	
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	3	3	3	1	1	3	3	5	5	3	5	3	3	4	1	1	3	3	1	
34	Mi jefe no tiene favoritos.	5	3	3	3	5	5	4	2	5	5	2	1	3	1	3	2	3	5	5	3	
35	Si mi jefe despidiera a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	4	4	4	4	4	3	2	1	5	2	5	3	3	3	5	3	3	3	3	
<b>INNOVACIÓN</b>																						
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	1	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	1	2	5	5	4	
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.	1	3	2	3	2	2	2	3	5	3	4	3	3	5	3	2	2	5	5	1	
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	1	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	3	5	2	4	1	5	5	1	
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	1	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	3	5	1	4	2	3	3	1	
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	1	3	1	3	3	3	3	2	5	4	4	5	3	5	1	4	2	4	4	2	



<b>CONFIANZA</b>											
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	2	3	1	3	1	2	1	4	1	1
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	2	3	5	5	3	2	3	5	2	1
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	3	3	5	4	1	1	1	4	1	3
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	1	5	5	4	3	1	2	4	1	3
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	3	5	1	5	1	2	2	5	2	3
<b>PRESIÓN</b>											
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.	2	1	5	2	3	3	1	3	4	5
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.	1	1	3	4	3	2	1	1	4	1
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.	1	1	3	1	1	1	2	2	2	3
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.	2	1	2	3	1	3	1	3	2	5
20	Muchas de los trabajadores de mi institución en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.	2	5	5	4	5	3	2	3	3	5
<b>APOYO</b>											
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	2	5	5	4	3	4	1	4	2	3
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.	2	5	1	2	1	1	2	4	1	3
23	Mi jefe me respalda 100%.	2	5	5	3	1	2	1	5	2	2
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	2	5	5	4	3	1	1	5	1	3
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	2	5	5	3	1	1	1	5	2	3
<b>RECONOCIMIENTO</b>											

26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	3	5	3	3	1	2	3	4	2	1
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	4	1	4	3	5	3	2	2	3	5
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	1	5	2	3	1	2	2	3	1	3
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	2	5	5	4	1	1	2	4	2	3
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	3	5	2	4	1	2	3	4	2	3
<b>EQUIDAD</b>											
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	2	5	5	4	1	1	2	5	3	3
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	2	5	5	5	1	1	2	4	2	3
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	1	3	3	1	1	5	2	2	3
34	Mi jefe no tiene favoritos.	1	1	1	4	1	1	2	2	3	3
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	5	5	5	5	1	3	4	5	4
<b>INNOVACIÓN</b>											
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	1	5	5	4	1	2	2	4	1	3
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.	3	5	5	3	1	2	1	4	2	2
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	2	5	5	2	1	1	1	4	1	2
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	2	5	5	3	1	2	1	5	1	2
40	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	2	5	5	3	1	1	1	4	2	2



<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																					
11	La iluminación de su lugar de trabajo	4	4	3	4	3	3	1	2	2	3	1	5	5	4	2	4	2	4	1	5
12	La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	2	4	2	3	1	1	2	1	1	4	5	3	2	4	4	4	1	3
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	3	5	3	5	3	2	2	2	2	1	4	5	4	3	4	4	3	2	2
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	4	3	4	3	4	3	3	1	2	1	1	4	5	4	3	4	4	3	2	4
15	La temperatura de su local de trabajo.	4	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	4	5	4	3	4	2	3	2	2
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	1	4	5	3	4	2	4	4	1	3
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	3	3	4	3	4	2	3	1	2	1	1	4	5	3	4	2	2	3	1	1
<b>III</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	5
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	5	4	4	1	4	3	4	4
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	2	5	5	4	4	4	4	3	1	4
22	La relación con sus autoridades más inmediatas.	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	5
23	El apoyo que recibe de sus superiores.	3	4	5	4	5	3	3	3	4	1	2	4	5	4	5	3	3	4	1	4
<b>IV</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>																				

	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	3	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	5	5	4	4	4	4	4	1	1
25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	1	5	4	4	4	3	4	3	2	2
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo	3	4	5	4	5	3	3	1	3	1	1	5	5	4	4	4	4	4	1	1
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	3	3	4	3	4	3	5	1	2	1	1	4	5	4	3	2	3	2	2	1
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	5	4	4	4	4	3	2	1
29	El grado de satisfacción general con esta Institución.	3	3	4	3	4	3	3	3	2	5	2	5	5	4	4	4	4	3	1	2
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	3	3	5	3	5	3	2	1	2	1	1	5	4	4	3	2	4	3	1	3
<b>V</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	3	4	1	4	1	3	3	3	2	3	2	4	5	4	4	2	2	4	1	1
32	La supervisión que ejercen sobre usted	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	5	4	4	4	2	4	2	5
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	5	4	4	2	2	2	1	3
34	La forma en que usted es dirigido	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	1	4	4	2	2	4	2	2
<b>VI</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
35	El salario que usted recibe	3	3	4	3	4	1	1	1	2	1	3	5	1	3	3	4	1	4	1	1
36	Las condiciones laborales	3	3	5	3	5	1	4	1	2	2	1	5	1	3	3	3	1	2	2	1
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	5	5	4	3	4	1	3	2	1

2/5	IDEM	ENCUESTADOS																			
		E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32	E33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40
<b>I</b>	<b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
1	La relación entre los miembros de su unidad.	1	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3
2	La información y el espíritu de colaboración y ayuda.	1	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3
3	La unidad, por estímulo que brinda para mejorar el trabajo.	1	4	3	4	4	2	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	2
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	1	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	3
5	Los colegas de su grupo de trabajo	1	4	3	4	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2
6	La atención que se presta a sus sugerencias	1	4	3	4	2	2	5	4	3	3	4	3	4	4	5	2	4	3	4	1
7	El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	1	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	1	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	1
9	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	1	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	1
10	El apoyo administrativo que recibe.	1	4	3	4	2	2	3	1	1	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	1
<b>II</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
11	La iluminación de su lugar de trabajo	1	4	3	4	2	2	1	1	4	2	5	3	4	4	4	4	5	3	4	2

12	La ventilación de su lugar de trabajo.	5	4	3	4	3	2	3	1	1	1	1	2	3	4	4	3	4	3	4	2
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	1	4	3	4	3	4	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3
15	La temperatura de su local de trabajo.	2	4	3	4	2	4	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	3	3	3	2	4	3	4	1	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	1
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	1	3	3	4	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2
<b>III</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	3	3	4	3	1	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	3
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	3	3	4	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	1	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3
22	La relación con sus autoridades más inmediatas.	1	3	3	2	3	1	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	2
23	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	3	3	2	3	1	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	1
<b>IV</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	1	3	3	3	2	1	3	4	1	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3

25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	1	3	3	4	2	1	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo	1	3	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	2
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	1	3	3	4	2	1	4	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	1	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2
29	El grado de satisfacción general con esta Institución.	3	3	3	5	3	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	1	3	3	5	3	1	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2
<b>V</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
32	La supervisión que ejercen sobre usted	1	3	3	4	4	2	3	4	2	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2
34	La forma en que usted es dirigido	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2
<b>VI</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
35	El salario que usted recibe	3	3	3	5	2	1	3	2	1	5	1	2	3	4	3	4	3	3	4	2
36	Las condiciones laborales	1	3	3	5	2	2	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	3	4	1
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	1	3	3	5	1	1	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	1

3/5	ITEM	ENCUESTADOS																			
		E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47	E48	E49	E50	E51	E52	E53	E54	E55	E56	E57	E58	E59	E60
<b>I</b>	<b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
1	La relación entre los miembros de su unidad.	1	3	5	5	5	1	1	5	2	1	4	4	2	5	5	4	4	1	1	1
2	La información y el espíritu de colaboración y ayuda.	1	3	5	5	5	3	2	5	3	2	4	4	3	5	5	4	4	1	2	1
3	La unidad, por estímulo que brinda para mejorar el trabajo.	1	3	5	5	3	4	3	5	2	4	3	3	3	5	5	4	4	1	1	1
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	4	2	5	5	4	3	2	5	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
5	Los colegas de su grupo de trabajo	4	3	5	5	5	3	2	5	2	2	5	5	2	5	5	4	4	2	2	2
6	La atención que se presta a sus sugerencias	4	2	5	5	5	3	2	5	2	2	1	1	1	5	5	4	3	1	1	1
7	El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	4	2	5	5	3	3	2	5	3	2	1	1	1	4	2	4	4	3	3	3
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	4	5	5	5	3	3	2	5	3	2	2	2	2	4	2	3	4	1	1	1
9	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	4	5	4	5	4	3	2	5	3	2	1	1	4	4	2	3	4	1	1	1
10	El apoyo administrativo que recibe.	4	2	4	5	4	2	2	5	2	1	2	2	2	5	5	3	3	1	1	1
<b>II</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				

11	La iluminación de su lugar de trabajo	5	4	4	5	5	3	2	5	2	2	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
12	La ventilación de su lugar de trabajo.	5	4	4	5	5	3	2	5	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	5	5	3	2	5	2	2	5	5	4	5	5	4	4	3	2	3
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	2	3	4	5	5	3	2	5	2	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4
15	La temperatura de su local de trabajo.	3	4	5	5	5	3	2	5	2	2	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	4	3	5	5	5	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	3	4	4	5	5	3	2	5	2	2	4	4	5	2	4	2	3	2	2	2
<b>III</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	5	3	5	4	5	2	2	5	4	2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	5	3	4	4	5	2	2	5	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4
21	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	5	3	4	4	5	2	2	5	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3
22	La relación con sus autoridades más inmediatas.	5	3	5	4	5	2	2	5	3	2	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3
23	El apoyo que recibe de sus superiores.	5	2	4	4	5	2	2	5	4	2	3	3	1	5	5	4	3	2	3	2

<b>IV</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.	5	2	5	3	2	2	2	5	2	2	3	3	1	5	5	3	4	1	2	1
25	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la institución.	4	3	5	3	4	2	2	5	2	2	2	2	5	5	4	3	4	1	1	1
26	La estabilidad en sus funciones de su trabajo	4	4	5	3	4	3	2	5	2	2	2	2	5	5	4	3	4	1	1	2
27	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	5	2	4	3	4	3	2	5	3	2	2	2	5	5	5	3	3	1	1	3
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	5	3	4	3	4	2	2	5	3	2	3	3	5	5	4	4	3	1	2	1
29	El grado de satisfacción general con esta Institución.	4	3	5	3	4	2	2	5	3	2	3	3	5	5	4	4	3	1	2	1
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta	5	3	4	3	4	2	2	5	3	2	4	4	1	5	4	4	3	1	2	1
<b>V</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
31	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	5	4	4	3	4	2	2	5	4	2	4	4	5	5	5	3	4	2	1	2
32	La supervisión que ejercen sobre usted	5	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	2	1	2
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea	5	2	3	3	3	2	2	5	4	2	3	3	3	5	5	3	4	1	2	1
34	La forma en que usted es dirigido	5	3	4	3	4	2	2	5	4	2	3	3	4	5	5	3	4	2	1	2
<b>VI</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
35	El salario que usted recibe	5	2	4	2	5	2	2	5	2	2	2	2	5	5	4	3	3	1	1	1

36	Las condiciones laborales	4	3	4	2	5	1	2	5	2	2	3	3	5	5	3	3	3	1	1	2
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	4	3	3	2	5	2	2	5	2	2	3	3	3	5	4	4	4	1	1	2

	ITEM	ENCUESTADOS																			
		E61	E62	E63	E64	E65	E66	E67	E68	E69	E70	E71	E72	E73	E74	E75	E76	E77	E78	E79	E80
<b>I</b>	<b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL</b>																				
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>																				
1	La relación entre los miembros de su unidad.	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4
2	La información y el espíritu de colaboración y ayuda.	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3
3	La unidad, por estímulo que brinda para mejorar el trabajo.	1	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	2	4	3	5	5	2
4	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección	3	4	2	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
5	Los colegas de su grupo de trabajo	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
6	La atención que se presta a sus sugerencias	1	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	5	5	2
7	El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	3	3	2	3	2	2	2	4	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	1
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	1	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
9	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	1	4	3	4	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	4
10	El apoyo administrativo que recibe.	1	3	2	3	1	1	3	3	5	2	3	4	4	1	4	1	1	4	4	3

II SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO																					
¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?																					
11	La iluminación de su lugar de trabajo	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3
12	La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	3	4	2	2	2	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	5	5	3
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	3	4	3	1	2	2	4	4	4	3
15	La temperatura de su local de trabajo.	3	4	3	4	3	3	2	3	5	4	3	4	4	1	4	2	4	4	4	3
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	2	4	4	4	2	2	3	3	5	4	3	4	2	3	1	2	4	4	4	3
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	2	4	4	4	3	3	3	2	5	3	3	4	2	1	4	2	3	5	5	3
III SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO																					
¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?																					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	3
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	5	5	3





5	Los colegas de su grupo de trabajo	4	4	4	4	2	4	2	3	1	3
6	La atención que se presta a sus sugerencias	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2
7	El reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo.	3	4	3	3	2	4	2	3	1	3
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.	2	4	3	4	2	3	5	4	4	3
9	La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.	2	4	3	4	2	2	5	2	5	3
10	El apoyo administrativo que recibe.	2	2	4	4	2	1	4	3	2	1
<b>II</b>	<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO</b>										
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>										
11	La iluminación de su lugar de trabajo	4	2	2	4	2	5	5	2	2	2
12	La ventilación de su lugar de trabajo.	4	2	2	4	2	5	5	2	2	2
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	1	2	5	2	5	5	2	2	2
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	4	1	2	5	2	5	5	4	3	2
15	La temperatura de su local de trabajo.	4	2	3	5	2	5	5	3	2	3
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	1	2	5	2	2	4	2	3	2
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo	1	1	2	4	2	3	4	2	1	4
<b>III</b>	<b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>										
	<b>¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?</b>										
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	5	4	5	2	3	5	2	3	3
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	5	4	4	3	2	5	2	5	3



	¿Se siente satisfecho en su trabajo con:?										
35	El salario que usted recibe	3	1	4	5	2	2	4	2	2	2
36	Las condiciones laborales	4	2	2	5	2	1	5	2	2	2
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales	3	2	2	4	2	1	4	2	3	2