

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**AUTOR: Hidalgo Bacigalupo, Keler Franco Luciano**

**ASESOR: Corcino Barrueta, Fernando Eduardo**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2022**

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Derecho administrativo  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Derecho

**Disciplina:** Derecho

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Abogado

Código del Programa: P01

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72622957

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512274

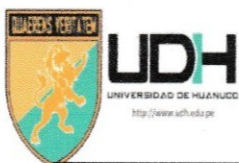
Grado/Título: Título universitario oficial de doctor dentro del programa oficial de doctorado en derecho penal y procesal

Código ORCID: 0000-0003-0296-4033

### DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Chamoli Falcón, Andy Williams	Doctor en gestión empresarial	43664627	0000-0002-2758-1867
2	Peralta Baca, Hugo Baldomero	Abogado	22461001	0000-0001-5570-7124
3	Santiago Chávez, Anais	Maestra en derecho y ciencias políticas, con mención en: derecho procesal	44083902	0000-0001-7697-8775

# H



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

*En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:30 horas del día 08 del mes de abril del año dos mil veintidós, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado calificador mediante la plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:*

Dr. Andy Williams CHAMOLI FALCON : Presidente  
Abg. Hugo Baldomero PERALTA BACA : Secretario  
Mtra. Anais SANTIAGO CHAVEZ : Vocal

*Nombrados mediante la Resolución N° 553-2022-DFD-UDH de fecha 04 de abril de 2022, para evaluar la Tesis intitulada "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO", presentado por el Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO para optar el Título profesional de Abogado.*

*Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.*

*Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de Bueno*

*Siendo las 12:36 horas del día 08 del mes de abril del año 2022 los miembros del jurado calificador Ratificados firman la presente Acta en señal de conformidad.*

.....  
**Dr. Andy Williams Chamoli Falcón**  
Presidente

.....  
**Abg. Hugo Baldomero Peralta Baca**  
Secretario

.....  
**Mtra. Anais Santiago Chávez**  
Vocal



**RESOLUCIÓN N° 839-2020-DFD-UDH**  
Huánuco, 01 de diciembre de 2020.

Visto, el expediente N° 277132-0000000118 de fecha 01 de diciembre de 2020, presentado por el Bach. **Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO**, solicitando la inscripción del proyecto de tesis denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Art. 14° numeral 1 del Reglamento General de Grados Títulos de la UDH determina las diversas modalidades al cual el Graduando puede acogerse para obtener el Título Profesional de Abogado.

*Que, mediante Resolución N°1206-2015-R-CU-UDH de fecha 28 de setiembre de año 2015 se aprobó el ciclo de Asesoramiento para la tesis profesional- CATP/DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, en atención al Art. 37 del Reglamento General de Grados y Títulos de la UDH;*

*Que, en aplicación al Art. 21 del Reglamento del Ciclo Asesoramiento para la tesis Profesional- CATP de DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas de UDH. el Bach. **Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO**, solicita la aprobación del Proyecto denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**, presentando para ello un ejemplar, adjuntando el Informe del Asesor del Proyecto Dr. Fernando Corcino Barrueta quien opina que reúne los requisitos establecidos en el Reglamento del Ciclo de Asesoramiento para la tesis Profesional – CATP/ DERECHO;*

*Estando a lo dispuesto en los Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 30220; inc. n) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 466-2016-R-CU-UDH del 23 de mayo de 2016 y la Facultad contemplada en la Resolución N° 664-2016-R-UDH del 25/Ago/16;*

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- APROBAR** el Proyecto de Investigación intitulado denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**, presentado por el Bach. **Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO** por los fundamentos precitados.

**Artículo 2°.- AUTORIZAR** el desarrollo del citado proyecto, en concordancia con el art. 25° del Reglamento del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional.



**RESOLUCIÓN N° 839-2020-DFD-UDH**  
*Huánuco, 01 de diciembre de 2020*

**Artículo 3°.- CONCEDER** el plazo de tres (03) meses para la ejecución del Proyecto de Investigación: “denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**”, *plazo que se computa a partir de la notificación de la resolución al interesado.*

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
*[Firma]*  
Dr. FERNANDO CORCONO BARRUETA  
DECANO

**DISTRIBUCIÓN:** Of. Mat. Y Reg. Acad., Exp. Graduando, Interesado, Asesor, Archivo, FCB/ymfg  
FCB/zmn

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente proyecto:

a nuestro Divino creador, que con su amor y  
paciencia hacen de mí una mejor persona,

a mis amados padres, por su apoyo incondicional,  
en cada proyecto y por guiarme por el buen camino.

Franco

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer

a la Universidad de Huánuco por las facilidades de poder obtener mi título profesional de abogado,

a mi asesor el Dr. Fernando Eduardo Corcino Barrueta por el apoyo en la elaboración de mi tesis,

a los docentes y personal administrativo que hicieron posible este esfuerzo en el logro de mi carrera profesional y

a mis padres y hermanos por acompañarme en los días que más lo necesitaba.

Franco

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPITULO I.....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.1. Descripción del problema. ....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	14
1.3. Objetivo general.....	15
1.4. Objetivos específicos .....	15
1.5. Justificación de la investigación.....	16
1.5.1. Justificación Teórica.....	16
1.5.2. Justificación Práctica.....	16
1.5.3. Justificación Metodológica.....	16
1.6. Limitaciones de la investigación.....	16
1.7. Viabilidad de la investigación .....	16
CAPITULO II.....	17
2. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación. ....	17
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	17
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	18
2.2. Bases teóricas .....	18
2.3. Definiciones conceptuales .....	41
2.4. Hipótesis .....	42
2.4.1. Hipótesis general.....	42



2.4.2.	Hipótesis específicas.....	42
2.5.	Variables.....	43
2.5.1.	Variable independiente.....	43
2.5.2.	Variable dependiente. ....	43
2.6.	Operacionalización de variables .....	44
CAPITULO III.....		47
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
3.1.	Tipo de investigación .....	47
3.1.1.	Alcance o nivel. ....	47
3.1.2.	Enfoque.....	47
3.1.3.	Diseño.....	47
3.2.	Población y muestra .....	48
3.2.1.	Población .....	48
3.2.2.	Muestra .....	48
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.4.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	51
CAPITULO IV.....		52
4.	RESULTADOS.....	52
4.1.	Procesamiento de datos .....	52
4.1.1.	Resultados descriptivos .....	52
4.2.	Contrastación de las hipótesis .....	58
4.2.1.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 1 .....	58
4.2.2.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 2 .....	59
4.2.3.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 3 .....	59
4.2.4.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 4 .....	60
4.2.5.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 5 .....	61
4.2.6.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 6 .....	61
4.2.7.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 7 .....	62
4.2.8.	Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 8 .....	62
CAPÍTULO V.....		64
5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	64
5.1.1.	Contrastación de los resultados .....	64
CONCLUSIONES .....		65
RECOMENDACIONES.....		66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXOS .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sexo de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021. ....	52
Tabla 2. Edad de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021. ....	53
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables analíticas y de las dimensiones consideradas para la contratación de las hipótesis.....	54
Tabla 4. Prueba de hipótesis para contrastar la variable analítica.....	55
Tabla 5. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Autonomía de la variable analítica.....	55
Tabla 6. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Cohesión de la variable analítica.....	55
Tabla 7. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Confianza de la variable analítica.....	56
Tabla 8. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Presión de la variable analítica.....	56
Tabla 9. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Apoyo de la variable analítica. ....	56
Tabla 10. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Reconocimiento de la variable analítica.....	57
Tabla 11. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Equidad de la variable analítica.....	57
Tabla 12. Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Innovación de la variable analítica.....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021.....	52
Gráfico 2. Edad de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021.....	53

## RESUMEN

El presente proyecto y finalmente informe final, lo referimos al clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, el presente informe estuvo dirigido a identificar los siguientes objetivos; primero, las reglas establecidas por la organización inciden en la satisfacción laboral de los trabajadores; segundo, los derechos y responsabilidades inciden en la satisfacción laboral; tercero, el ambiente físico influye en la satisfacción laboral de los trabajadores.

El método de la presente investigación fue el método descriptivo-correlacional, esto debido a que se descubre nuevos hechos y medir las variables. La muestra del presente trabajo estuvo delimitada por setenta y cinco (75) trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco.

El instrumento fue mediante encuestas a los trabajadores administrativos de la universidad de Huánuco para poder llegar a las conclusiones y las recomendaciones sobre la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Puesto que el valor calculado Chi cuadrado es de 4.889 del diseño muestral y de 000.558; así que cabe la posibilidad de equivocarse mayor al cinco por ciento, donde se afirmó que se evidencia la incidencia del clima organizacional en los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

**Palabras clave:** Clima, Organización, Satisfacción, Laboral, Trabajadores.

## **ABSTRACT**

The present project and finally the final report, we refer to the organizational climate and its influence on the job satisfaction of the workers of the University of Huánuco, this report was aimed at identifying the following objectives; First, the rules established by the organization affect the job satisfaction of the workers; second, rights and responsibilities affect job satisfaction; third, the physical environment influences the job satisfaction of workers.

The method of the present investigation was the descriptive-correlational method, this due to the fact that new facts are discovered and the variables measured. The sample of the present work was delimited by seventy-five (75) administrative workers of the University of Huánuco.

The instrument was through surveys of the administrative workers of the University of Huánuco in order to reach the conclusions and recommendations on the relationship between organizational climate and job satisfaction. Since the calculated Chi square value is 4.889 from the sample design and 000.558; so there is the possibility of being wrong more than five percent, where it was stated that the incidence of the organizational climate in the workers of the University of Huánuco is evident.

**Keywords:** Climate, Organization, Satisfaction, Labor, Workers.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene su fundamentación en denotar la influencia existente entre el factor “clima organizacional” y su incidencia en “la satisfacción laboral” de los trabajadores, y como todo trabajo, cuenta con una sección de sugerencias para el problema materia de estudio.

La tesis tiene como finalidad y objetivo buscar propuestas para mejorar el clima organizacional, por ende, nos centraremos primeramente en las bases conceptuales, ya que estos son necesarios para poder enriquecer y entender mejor nuestra visión de lo que tratamos de investigar, seguidamente la tipología de la variable mencionada, seguido de los factores que determinan la satisfacción laboral.

En la línea de ideas antes descrita, el presente trabajo, se estructura de la siguiente manera:

**Capítulo I**, en el cuál puntualmente se describe el problema, se señala el problema general y específicos, los objetivos generales también los específicos, la limitación seguida a ello la viabilidad de la investigación.

**Capítulo II**, contiene el Marco Teórico de la investigación, además de las definiciones conceptuales, hipótesis y variables.

**Capítulo III**, que contiene el aspecto metodológico, como el tipo de investigación, enfoque, alcance, el diseño, la población y muestra.

**Capítulo IV**, que contiene el procesamiento de datos, la muestra, la contratación de hipótesis y prueba de hipótesis.

**Capítulo V**, que contiene la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se llega a unas conclusiones muy puntuales, que luego de realizada la encuesta se determinó que el factor “clima organizacional” tiene un impacto significativo en la “Satisfacción laboral” de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

## **CAPITULO I.**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción del problema.**

Constantemente el mundo se encuentra en cambios, de los cuales los modelos funcionales y de aprendizaje de la educación superior a nivel nacional e internacional. Actualmente, las universidades están bajo presión del medio social para así poder capacitar a la propia población para que se pueda trabajar en el mercado del territorio nacional o extranjero.

Por el año 1960 se promulgo la Ley N° 13171, que permitió el avance de algunas de las casas de estudio privadas, y el D.L. N° 882, promulgado en 1996, conocido como la Ley para la Promoción de la Inversión en la Educación, cualquier persona natural o jurídica. instituciones educativas lucrativas, lo que hace que nuestro mercado de educación superior se expanda rápidamente sin control ni supervisión, ya que es un sector muy competitivo.

Con esta ley creció la oferta y demanda en la educación superior, pero no fue hasta el 9 de junio de 2014, con el inicio del Congreso de la República una reforma, implementación de cambios, entre ellos la Ley No. 30220, norma redirigida a poder controlar la calidad de los servicios de educación a nivel universitario.

Debido a la Ley de Universidades, todas las universidades públicas y privadas se esfuerzan por estar reconocidas mediante la acreditación, siendo así que son más atractivas para que los estudiantes puedan desarrollar con tranquilidad sus actividades escolares. Ahora los trabajadores de estas casas de estudio tienen un rol importante en este momento porque son ellos quienes hacen el trabajo para lograr estos objetivos.



Sumado a lo anterior, es claro que la migración ha generado preocupación en las personas dentro del lugar de trabajo, inestabilidad laboral para los mismos trabajadores formales, experimentando también el perder su propio puesto de trabajo. Al decir, Blouin (citado por Flores, 2019) subraya:

Para los venezolanos, hay una decadencia de programas, así como para los migrantes, pese que la fuerza laboral venezolana es calificada, la integración laboral puede ser muy difícil; también teniendo en cuenta que los extranjeros vivan en Perú, solo aportan con el 0.6 delPEA.

Se realizaron varios estudios sobre el Clima de la organización para poder lograr empresas eficientes, advirtiéndose que “clima detrabajo en las organizaciones es un factor determinante y facilitador de los procesos y gestión de una empresa, además de ser de gran relevancia por su trascendencia inmediata, ya sea en los procesos como en los resultados” (p. 6)

Al respecto Kolb, D. Rubin, I. y McIntyre, J. (citado por Flores, 2019) refieren que:

El clima en la organización y su satisfacción son los indicadores para poder medir el funcionamiento psicológico de los recursos humanos. Algunos estudios señalan a las asociaciones directas y optimas de estas entidades. (p. 6)

Ante estos cambios, algunas instituciones educativas tienen como propósito el poder posicionarse en el conocimiento y los desafíos en las Universidades. Por ende, Cevallos (2014) señala: "que, para adaptarse a este nuevo escenario, las universidades privadas necesitan desarrollar estrategias para mejorar la calidad de sus servicios, eliminar viejos sinsentidos, fortalecer los éxitos y anticipar los desafíos del futuro". (p. 3)

Al respecto, Castillo (citado por Flores, 2019) explica que “la institución universitaria, como sistema social, institucionaliza y fortalece normas y valores que inciden en el comportamiento de empleados, docentes y estudiantes.” (p. 6)

Según varios estudios que se han realizado, el clima organizacional influye en la satisfacción a la productividad de la Organización. Los recursos humanos vienen a ser el pilar fundamental en el desarrollo de las instituciones de la educación superior, influye en su desempeño laboral y la meta de cada institución.

Por ello, las instituciones universitarias deben ser imperativas para fortalecerse con agentes que comprendan la claridad de poder relacionarse con los demás integrantes de la organización, la comunicación y el clima deben ser fortalecidos continuamente para tener una institución de alta calidad. Por ello, el interés es la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Universidad de Huánuco.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo el clima organizacional influye a la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la “autonomía” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?
- ¿Cómo la “cohesión” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?
- ¿Cómo la “confianza” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?
- ¿Cómo la “presión” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?
- ¿Cómo el “apoyo” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?

- ¿Cómo el “reconocimiento” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?
- ¿Cómo la “equidad” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?
- ¿Cómo la “innovación” incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH?

### **1.3. Objetivo general**

- Identificar si el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

### **1.4. Objetivos específicos**

- Identificar si la autonomía incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si la cohesión incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si la confianza incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si la presión incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si el apoyo incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si el reconocimiento incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si la equidad incide a la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- Identificar si la innovación incide a la satisfacción laboral de los

- trabajadores de la Universidad de Huánuco.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación Teórica.**

De acuerdo a este tipo de justificación, nos centraremos en la problemática existente en una de las tantas áreas de la organización, el área de Recursos Humanos, que, para atender la satisfacción y el clima laboral, el cual nos permitirá establecer superar las condiciones en el trabajo para así, poder fomentar el “desempeño”.

### **1.5.2. Justificación Práctica.**

Se denomina de esa manera, ya que nos permitió abordar y llegar a una discusión, buscando si los objetivos de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se encuentran esgrimidos en el desarrollo de la Universidad de Huánuco.

### **1.5.3. Justificación Metodológica.**

Denominado así porque aportó conocimientos, proponiendo mejoras y conclusiones claras y precisas, para lo cual se utilizó el cuestionario validado y el consentimiento del informado.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

En el desarrollo del presente proyecto de investigación no se contó con ninguna limitación.

## **1.7. Viabilidad de la investigación**

Fue viable y factible a que siendo de la misma casa de estudios seme resulto más fácil aplicar los instrumentos para poder corroborar la hipótesis de investigación, y que los gastos fueron asumidos directamente por el aspirante.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales.

En Puerto Rico, Figueroa (2014) presenta su investigación sobre los antecedentes y las consecuencias de la S.L. en las organizaciones estresantes. Como el icónico caso del policía de Puerto Rico. Su objetivo general era conocer las tasas de satisfacción laboral para desarrollar alternativas que fomenten el reformar los servicios ofertados por parte de la policía, disminuir la burocracia organizacional, ineficiencia, y a su vez minimizar la comisión de delitos a través de la maximización de los recursos. Siendo una de las principales conclusiones la satisfacción laboral del policía durante el período en que se realizó la encuesta en la región de Humacao. Los indicadores obtenidos nos permiten comparar el nivel de satisfacción con otras regiones o el desarrollo de la satisfacción laboral a lo largo del tiempo en la región de Humacao.

En Puerto Rico, Ferrer (2016) abordo la investigación sobre la manera de liderar por parte del director y del clima de la organización. La investigación tuvo como finalidad el identificar el liderazgo y sus características de un director de una escuela pública de Puerto Rico. Así prevalece en su comunidad educativa, Las preguntas formuladas son:

¿Qué estilos de liderazgo del director existe en la escuela pública de puerto rico?, ¿De qué manera se percibe el clima organizacional en esta escuela?, ¿Cuáles son las diferencias y las similitudes en el clima de la organización? e identificar los elementos que promueven el clima organizacional. Siendo utilizado el método descriptivo cualitativo, contando con un diseño de estudio de caso. La Cuadrícula Gerencial (Managerial Grid) que sirvió para analizar el estilo de liderar del director. Respecto a la recopilación de datos, se utilizó grupos focales de padres, a los maestros y no maestros en lo cual se realizó la observación en ese

ambiente escolar. Utilizando la triangulación para poder analizar las cualidades que debe poseer el director como un líder. En los resultados se identificó que un director con liderazgo transformador es idóneo para poder dirigir un centro educativo. En los elementos que van a promover el clima en la organización son: la comunicación, el compromiso y la disponibilidad del propio director del centro educativo.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales.**

En Perú, Pardo (2017) trabajó su proyecto acerca del “El clima laboral como forma de expresión: hacia una nueva relación social para su efectiva medición. Una de sus conclusiones más importantes, la selección del subproceso se vuelve crucial para la gestión del clima. Si buscamos técnicos que estén dispuestos a asumir un puesto pero que no se ajusten a las normas de la entidad, resultaría un trabajo doble pues si tuviéramos que contratar a una persona con habilidades similares, cuyo “chip” ya insertado con los valores que se hicieron de la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Clima organizacional.**

Podemos definirlo como aquellas propiedades exclusivas que se configuran dentro del ambiente interno; pero debido a que no se llega a ningún acuerdo.

El clima organizacional es una totalidad de cualidades que logran percibirse acerca de una entidad en especial o sus subáreas, y que logren ser atraídos por la manera en que la entidad o sus subáreas se relacionan con sus trabajadores y el medio.

Por otro lado, (Chiang, Rodrigo, & Nuñez, 2010), lo describe como un conglomerado de comportamientos que van a ser característicos de la organización.

Por otro lado, Hernández, Méndez & Contreras (citado por Flores, 2019) refiere que el clima en la organización se está “fundamentado en

percepciones colectivas del personal con respecto a variables de la organización (como la estructura, las políticas y las prácticas administrativas) y a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización (comunicación, liderazgo, etcétera).” (p. 9).

También podemos definir por analogía como una especial agrupación de hábitos y técnicas organizativas según el autor Schneider (como se citó en Huamán, 2019).

El autor Chiavenato (2000) argumenta que el clima organizacional puede ser explicado como las peculiaridades o atributos del ambiente laboral que son sentidas y/o vividas por los integrantes de la entidad, asimismo esto tienen influencia directa en las conductas de los personales; esto a su vez se puede ver al momento de que el trabajador aumenta o disminuye de manera abrupta en la producción, buscando siempre el equilibrio de estas dos.

Por eso, a través de lo que perciben los trabajadores se va a evaluar el clima organizacional que se vive en aquella empresa. Ya sea ejerciéndose como favorecedores o turbando los objetivos de calidad alcanzados por la entidad. (Segredo & Perez, 2012)

Consideramos también a Brunet, L. (2002) menciona que “el clima organizacional constituye una configuración de las características de la organización”, lo que nos quiere señalar es que, la personalidad de la propia empresa esta expresada en su clima en la organización, siendo esta influida en el comportamiento de los empleados. También es necesario que se expresa de varias formas como varia en su propia definición siendo esta por el ambiente o la organización que lo contrate.

El trabajo, es definido por una serie de aspectos materiales e inmateriales y que son relativamente estables en una organización en particular e influir en la propia manera de motivarse con el comportamiento de los miembros, en su desempeño en la organización. Esto será percibido por los mismos miembros y, por lo tanto, puede

medirse de una perspectiva operativa mediante el análisis de las percepción y descripción, estando a disposición otras medidas objetivas. (Bordas, 2016).

#### **2.2.1.1. Características de clima organizacional**

Siendo estos que predominan en las conductas mostradas por los empleados de la entidad, así como el clima en la organización que juega cierto papel en su comportamiento. El clima que existe en la entidad llegaría a desajustarse en algunos términos de organización, la extensión de la entidad, los métodos de interacción, la forma de dirigir liderar, etc.

#### **2.2.1.2. Presenta: (Bordas, 2016):**

- Permanencia;
- Influencia que se refleja en comportamientos de los trabajadores;
- Las rotaciones excesivas indican que algo está mal;
- Los elementos varían, pero no el clima;
- No cuentan con permanencia en cultura, por lo que cambian luego de cualquier intervención;
- El agente contribuye a su naturaleza
- Debe ser distinto a los diferentes climas en los individuos de una misma área

#### **2.2.1.3. Elementos del clima organizacional:**

- Se alude a las cualidades del ambiente donde se labora.
- Las cualidades pueden ser sentidas de forma consciente o inconsciente por los empleados que laboran en ese espacio.
- Tiene efectos en las conductas de los trabajadores.
- Es una variable importante entre el sistema organizacional y la



conducta personal.

- Estas cualidades son referentemente inalterable en el tiempo, se caracteriza por ser distinta de otra organización y dentro de la misma empresa.
- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico (Goncalvez, 2000)

Este tipo de personalidad que da forma a una empresa puede ser saludable o no saludable, como el de las personas. Si no es saludable, interrumpirá a los empleados y su relación laboral entre ellos mismos, teniendo dificultades para poder adaptarse al entorno externo. (Brunet, 2011)

#### **2.2.1.4. Dimensiones de Clima organizacional**

Definidas como las características que son medibles en la organización y siendo estos los que influyan en el comportamiento de estos individuos. Por ello, la literatura dice que para realizar algún tipo de diagnóstico sobre el clima en la organización es necesario conocer sus dimensiones, los cuales presentamos a continuación. (Likert, 2004)

- Técnicas de liderazgo: es la manera en que se el jefe influye positivamente en su empleados.
- Autorrealización: le corresponde al empleado evaluar la probabilidad de que el trabajo fomente el crecimiento y el desarrollo.

Respeto por la conducta de autorrealización, es decir, experimentar la concentración y la abstracción totales de manera completa, viva y personal. Significa experimentar en este momento de experiencia sin la autoconciencia del adolescente, el ser humano es absolutamente humano. En cada punto existe la oportunidad de tomar una decisión progresiva o regresiva. Puede haber un momento de

vacilación, incertidumbre, miedo, pero cuando lo superas, la decisión de desarrollarte está del otro lado. La autorrealización es un proceso continuo; significa hacer, robar o no robar, cada una de las opciones entre mentir y honestidad, y significa elegir desarrollarse. (Maslow, 1959)

- Comunicación: Considerado como la consistencia y la veracidad de la transmisión de conocimientos, así como recepcionar la información de manera idónea.
- Involucramiento laboral: Relacionado con los valores y los deberes de la empresa, comprometiéndolos a ponerlos a práctica y al desarrollo de la empresa.
- Condiciones en la empresa: Son los recursos necesarios que van a ser proporcionados por la empresa, como los recursos materiales.
- Supervisión: Definido como la observación constante de los superiores a los empleados, durante el cual observan si los empleados cumplen adecuadamente las funciones que se les asignan, y al mismo tiempo los apoyan y orientan en las actividades que conforman su rutina diaria.
- Influencia. Es la Interacción entre las dos partes (superior y subordinado) estableciendo los objetivos
- Toma de decisiones. Reparto de funciones
- Procesos de planificación. La manera de como se establece y se fija los objetivos.
- Procesos de control. Distribución del control en las diferentes instancias.

#### **2.2.1.5. Tipos de clima organizacional**

Existen diferentes tipos y son:

- Autoritario: Este clima organizacional se caracteriza por la

desconfianza. Aquí es donde se toman las decisiones en la parte superior de la organización y se distribuyen desde allí una tras otra.

- Explotador: Solo las decisiones son parte del director general, sin contar con la opinión de sus empleados, siendo estos que viven en un ambiente de temor constante.
- Paternal: Las decisiones van a ser tomadas por los miembros más superiores de la organización. Siendo centralizado la toma de decisiones.
- Consultivo: es cuando la toma de decisiones esta descentralizado. La estructura jerárquica está intacta, pero la toma de decisiones particulares lo hacen los del nivel medio e inferior. El control también se delega a niveles inferiores. En este tipo de clima el aire de la organización es de familiaridad y existe una gran responsabilidad.
- Participativo: Se diferencia del resto porque el proceso de tomade decisiones está distribuido dentro de la organización, mas no esta centralizado. La comunicación tiene lugar tanto vertical como horizontalmente y crea un juego grupal.

#### **2.2.1.6. Modelos de clima organizacional:**

- Modelo aditivo: Son fáciles de usar. Asumen que cada variable afecta los resultados por separado. La limitación de ese modelo es evaluar de forma libre lo que en verdad está relacionado, lo que hace imposible captar las relaciones multinivel y las trasversales.
- Modelo mediador: El clima actúa directamente en el comportamiento de los empleados en la organización, sobre las posibilidades de los propios factores cercanos influirán significativamente en las conductas de los empleados.
- Modelo interactivo: Son más complejas debido a la interpelación de las variables individuales, no influye en el conjunto de variables, sino
- que está influenciado en un proceso múltiple y por efectos

simultáneos, ya sean directos o mediados. Las variables de estos modelos se pueden utilizar como variables dependientes e independientes.

#### **2.2.1.7. Conflicto:**

Definido como aquel fenómeno que existe cuando convergen dos personas e intentas entablar alguna relación de comunicación o compañerismo, como también por parte de los trabajadores y los empresarios, dueño de la empresa. (Gonzales Garcia, 2012) se deduce que los conflictos laborales están incluidos dentro de los conflictos sociales, pues lo que está en juego son las relaciones laborales como los intereses comparatistas. Para distinguir los conflictos laborales se va clasificar en:

- a. Los que van a afectar a algunos trabajadores, siendo mas de dos para empezar, y siendo un máximo de la totalidad de los trabajadores.
- b. Los que surgen al convergir con un problema jurídico o legal, siendo estos solucionados por la vía judicial, o por sistemas extrajudiciales, dependiendo de la naturaleza del problema.
- c. Conflictos económicos van a surgir cuando se pretenda modificar o crear alguna norma que van a regular aspectos laborales. La solución de esta problemática va a ser determinado y solucionado por las formas de intervención del Estado y el alcance para proteger s los sujetos colectivos para poder crear o modificar normas a nivel administrativo.

El ya citado autor plantea algunas posibles técnicas para el maneje de conflicto:

- Buscar una solución a la problemática identificando a través de la discusión abierta;
- Dar a los trabajadores una meta colectiva, y que solo pueda ser logrado cuando se trabaje en equipo;

- Buscar la expansión de los recursos, ya que uno de los conflictos de la organización es la escasez de los recursos;
- Se debe renunciar a la gerencia, es decir, a algo de valor que se utiliza de manera formal para poder resolver algún tipo de conflicto que se va a presentar en la organización, comunicando los deseos a las partes involucradas.
- Buscar técnicas para poder cambiar el comportamiento de los trabajadores en la organización, comportamientos ya analizados y que necesitan si o si cambios urgentes para determinar las causas que originan los conflictos de los empleados.
- Alterar las variables estructurales.
- Comunicarse de manera idónea, evitando mensajes ambiguos o comunicarse con amenazas y chantajes, estos últimos generan conflictos en la organización.

#### **2.2.1.8. Evaluación:**

Se van a tener en cuenta las siguientes dimensiones de la organización para que se puedan tener en consideración, para que así, se pueda evaluar de manera íntegra, sin vacíos y sin distorsiones:

##### **a. Estructura**

La forma en que la organización se regula, delimita y estructura de forma para poder lograr los propósitos en la organización. La estructura permitirá establecer y dar tranquilidad al trabajador para que este pueda desarrollar con paciencia y de manera más eficiencia el trabajo que se le fue encargado. Es muy importante la elección de las personas idóneas para organizar y jerarquizar la organización, ya que esto contribuye eficazmente a los objetivos establecidos por la organización. (Gan Bustos & Gaspar Berbel, 2011) Las dimensiones de la estructura están conformada por:

- **Tamaño:** referido al número de empleados que se cuenta en una organización, puesto que, si no se tiene suficiente espacio, puede afectar al rendimiento de los trabajadores.
- **Dirección:** Considerado como la forma de dirigir una organización pudiendo crear estrategias, climas de mejor de trabajo, siendo estos positivos o negativos.
- **Estructura formal:** La estructura que se muestra en el organigrama servirá como base para los miembros de la misma organización y para que ellos sepan el trabajo que se viene realizando. Esta organización se debe considerar a las personas adecuadas para que se puedan cumplir con las metas establecidas por la organización.

#### **b. Comportamiento**

Depende de las circunstancias y situaciones, como también de la forma de pensar de los miembros que existe dentro de cada organización y la estructura organizacional utilizada como base para las decisiones y actividades. (Chiavenato, 2016)

- **Habilidades y actitudes:** Capacidad que tiene un individuo para prosperar en determinadas tareas o actividades que pueden desarrollarse con conocimiento y práctica. La actitud hace referencia a un rasgo en particular que tiene una persona humana y su manera de afrontar los problemas.
- **Motivaciones:** es la forma de incentivar una conducta, inculcarle energía positiva, sostenerlo y guiarlo, de la misma manera el estado afectivo que genera cuando se da la motivación. El reconocimiento y la retribución y son factores clave que permiten al
- empleado sentirse en casos motivados. (Gan Bustos & Gaspar Berbel, 2011)

#### **c. Responsabilidad**

Referido al nivel de ser autónomo por parte de los trabajadores para poder trabajar, es decir, sin ninguna supervisión, que sigan cumpliendo con sus obligaciones como trabajadores.

#### **d. Recompensa**

Definido como la retribución por realizar un determinado trabajo o rol que se le encargo, y que fue cumplido con satisfacción para los directores de la organización.

#### **e. Desafío**

Considerado como el riesgo que se debe tener para poder lograr cumplir el objetivo, meta o misión de la organización para con sus trabajadores y los clientes.

#### **f. Relaciones**

Tener buenas relaciones sociales en un ambiente laboral favorable para con los trabajadores será siempre una buena manera y base para construir una organización idónea.

#### **g. Cooperación**

Basado en la cooperación de los trabajadores para poder lograr cumplir los objetivos y metas de la organización.

#### **h. Estándares**

Son los parámetros que deben ser cumplidos por los trabajadores de la empresa. Tan pronto como las solicitudes se consideren razonables y que sean coherentes, los trabajadores de la organización sentirán que de verdad existe justicia y equidad.

#### **i. Conflictos**

Es la capacidad de solucionar problemas, en una organización es importante contar con un personal que pueda y tenga las formas de resolver los conflictos que se suscitan dentro de la empresa como en la vida personal de las personas.

#### **2.2.1.9. Compromiso organizacional**

Entendido como “un estado en el que un empleado se identifica con una determinada organización y sus objetivos y quiere seguir siendo miembro de ella”; también se sabe que el compromiso de la organización es un indicador mejor de rotación que la satisfacción laboral, pues un

trabajador en particular no podría estar satisfecho con sus labores y asumir que solo es una situación temporal y mas no de la entidad. (Stephen paul, 1998)

Es imperativo para el liderazgo y la administración de recursos humanos crear herramientas útiles y valiosas que los empleados puedan usar para comprometerse con las metas y objetivos de la organización para obtener beneficios duraderos en el tiempo.

Presentamos el modelo multidimensional de (Allen & Meyer, 2008) que los dividen así:

- **Compromiso Afectivo:** Referido al apego del empleado a la propia empresa, es decir, considerado como resultado de la satisfacción de sus necesidades.
- **C. de Continuación:** Resultado de la cantidad de tiempo y esfuerzo que la persona dedica a permanecer en la organización y que esto se extinguirá si deja el trabajo.
- **C. Normativo:** Entendido también como la obligación moral o de gratitud que el empleado siente frente a los beneficios recibidos (mejoras laborales, trato personalizado), tiene que responder recíprocamente a la empresa.

#### **2.2.1.10. Cultura en la Organización**

Para poder conocer de una manera idónea y correcta a cualquier empresa, es menester primero poder conocer su cultura, es decir, poder interactuar en la misma organización, para poder determinar las aptitudes predominantes, los supuestos, los propósitos y las cuestiones relevantes en la interrelación con su entorno. (Idalberto, 2011).

Es la totalidad de costumbres y convicciones establecidas a través de reglas, normas, expectativas, valores y actitudes compartidas entre todos los integrantes de una entidad. La cultura en la organización muestra la forma de pensar dominante. Porque (Shein, 1992) se asemeja a un



modelo de características básicas compartidas (inventado, descubierto o desarrollado por cierto grupo de personas que están aprendiendo a lidiar con sus conflictos externos e internas) que resulta bien para ser considerado válido, de ahí su transmisión. Es deseable para los recientes socios como la manera adecuada de sentir, razonar y pensar y de opinar con respecto a esos conflictos.

La cultura organizacional hace que una empresa se distinga de otra y que persista en el tiempo, mostrando que es difícil de cambiar.

#### **2.2.1.11. Características**

- Regular los comportamientos: El lenguaje utilizado debe de ser simple, es decir común para con las terminologías relacionadas en los objetivos y misión de la organización.
- Normas: Guías que comprenden la manera que se debe llevar y realizar las cosas o encargos.
- Valores predominantes: Se espera que los valores definan a la organización, como también la participación de los empleados, para poder dar una mejor calidad del producto.
- Filosofía: Formas de pensamiento que ayudarán a entender y saber cómo tratar a los empleados.
- Reglas: Lineamientos a los que deben regir todos los empleados antiguos como los nuevos.
- Clima organizacional: La forma de cómo se llega a tratar a los empleados, como participan y como conviven los unos con los otros.

#### **2.2.1.12. Satisfacción laboral**

Es un aspecto indispensable que a partir del cual se dispone la victoria o derrota de una entidad ya que son los recursos humanos los que hacen posible el trabajo y se valora el esfuerzo realizado.

Es, por tanto, una sensación de bienestar y alegría que el trabajador experimenta en su trabajo. Siendo generalizado y englobado todo aquello relacionado a factores o aspectos del empleo, por ende, se puede decir que es "satisfacción laboral generalizada". Esta afección de bienestar puede relacionarse con aspectos del puesto del empleo, tal es así que luego podemos decir que es "satisfacción laboral por faceta". Aquí, la satisfacción laboral es el resultado de una serie de niveles específicos de satisfacción que configuran las facetas de la satisfacción.

De acuerdo a los hallazgos acumulados se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Según, (Newstrom, 2011), la satisfacción laboral considerado como un propio conjunto de emociones del empleado a su satisfacción

laboral, lo relativiza con la simpatía y antipatía hacia una misma situación particular. Cuando estas evaluaciones se llevan a cabo y son mediados con los miembros del área de trabajo, en este caso es necesario monitorearlos y registrarlos, ya que algunos de estos empleados emularan el comportamiento de los otros empleados del grupo. Los directores no aplican a su personal estas condiciones favorables para obtener una alta calificación, siendo observados constantemente. Siendo algunos aspectos importantes el salario, el propio jefe, las tareas encomendadas, etc.

La satisfacción laboral también se puede explicar como la actitud de los empleados hacia su propio trabajo, esto se basa en sus creencias y valores laborales. (Marquez, 2015)

La satisfacción laboral es de vital importancia en cualquier tipo de trabajo que se le es encomendado, porque aparte de producir el bienestar de las personas, sino que también en términos de productividad y calidad.

Estas vienen a ser determinadas por las cualidades de cada puesto, como también por las percepciones que van a existir en cada organización, mencionando algunas de estas percepciones que afectan a la organización que son:

1. Necesidades
2. Valores
3. Rasgos personales

Características de la percepción del “debería ser” vienen a ser:

4. Las comparaciones sociales
5. Características de los empleados antiguos
6. Conjunto de personas de referencia

Algunas características que influyen en la percepción son:

7. Retribución
8. Condición del empleo
9. Supervisión
10. Compañeros de trabajo
11. Saber el contenido del empleo
12. Seguridad en el empleo
13. Mismas oportunidades

Por otro lado A. Muñoz (1990), señala que: la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por

el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”

Es una respuesta emocional o afectiva a diferentes aspectos del empleo de la persona. Del cual se excluye un concepto unificado, ya que esta puede proyectarse desde un determinado aspecto, lo que genera algún tipo de insatisfacción en algunas áreas de trabajo y en otras facetas que el mismo trabajo que requieren para su desempeño. (Kreitner y Kinicki, 1997)

### **2.2.1.13. Características determinantes de satisfacción laboral**

#### **a. Características personales**

Las características personales relacionadas con la satisfacción en el trabajo no serán observables, pero también estos valores pueden ser reflejados en los valores de prueba al relacionarse con su vida laboral. Teniendo en cuenta las propias condiciones de vida, así como el entorno

de los trabajadores, así son incluidas como variables en la explicación y análisis de la satisfacción laboral.

Edad: También sucede que el trabajador en la vejez tiene un mejor trabajo en el pasado debido a su experiencia y movilidad superior. Los empleados mayores pueden poner menos énfasis en ciertas cosas que tienden a causar algún tipo de insatisfacción, como de la remuneración que reciben, el cargo o las oportunidades de crecer en su ámbito profesional. De manera externa, algunos trabajadores jóvenes están más insatisfechos debido a que sus expectativas son más altas y que nos son muy adaptables al trabajo, existiendo algunas excepciones, llegando a la conclusión que la satisfacción aumenta con la edad. (Gamero Buron, 2001).

- Género: Los mismos estudios muestran que las féminas muestran un mayor nivel de satisfacción a los hombres en la organización, lo que

puede explicarse por el hecho de que las mujeres esperan menos de su trabajo en el momento del empleo y es menos probable que se despierten al respecto. (Gamero Buron, 2001). Además, la satisfacción laboral de las mujeres es mayor. Agrega que la mayor satisfacción entre las mujeres no se debe a una alta calificación de sus características laborales.

- **Grado de Instrucción:** El nivel de educación se ve como la probabilidad de una mejor adaptación laboral, puesto que, si una persona presenta un nivel de experiencia en diferentes campos de trabajo, puede recibir mejores oportunidades laborales. La investigación sobre este impacto denota en los resultados de la organización donde se desempeña, es decir, las personas con un mayor nivel educativo obtienen mejores resultados, ascienden más rápido, tienen más oportunidades y, en general, obtienen mejores trabajos.
- **Antigüedad:** Lo que significa que cuanto mayor es la antigüedad, más satisfactorio es el puesto, ya que el trabajador enriquece las ocasiones y obligaciones en la entidad en la cual labora, entonces el individuo se adapta con facilidad al puesto deseado, menores son las expectativas. y los mejores Adaptación a la situación laboral” (Davis & W, 1988).

#### **d. Características asociadas al Trabajo**

Se tienen en cuenta los aspectos personales que influyen en ella, así como las características directamente relacionadas con el trabajo que conducen a experiencias de satisfacción subjetiva. Se indica a continuación, (Stephen Paul, 1998) resume una serie de características que están ligadas al empleo y afectan el bienestar en el trabajo, de las cuales, por cierto, considero las más importantes:

- **Trabajo desafiante:** Los trabajadores buscan que se le asignen encargos, tareas o trabajos que van a desafiar y usar sus habilidades en la cual se desempeñan de manera idónea, buscando la

retroalimentación sobre su desempeño.

- **Recompensas justas:** Los empleados quieren sistemas de pago y políticas de promoción que sean justos, inequívocos y estén en línea con sus expectativas. Cuando los salarios se consideran justos en función de la demanda laboral.
- **Condiciones favorables:** Se demostró en estudios anteriores que los empleados tienden a preferir los entornos donde no sean peligrosos, siendo los más observados, la temperatura, la luz, el ruido, etc.
- **Compañerismo:** El empleo es una actividad que responde a la necesidad de interacción social, siendo el supervisor de la Satisfacción Labora.

#### **2.2.1.14. Tipos de satisfacción laboral**

Es posible que se sienta más feliz cuando comience en la empresa, pero luego se sentirá decepcionado. O puede ser al revés.

- ❖ **S.L. progresiva:** El entorno del trabajo le ofrece más de lo esperado al principio al empleado.
- ❖ **S.L. estabilizada:** Existe equilibrio en lo que se ofrece y lo que se obtiene.
- ❖ **S.L. resignada:** Las aspiraciones no son abarcadas por el empleo.

Según Mason y Griffin (2002) argumentan que: En una entidad muchos procesos se realizan en grupos, por lo que es necesario conceptualizar lo que constituye "satisfacción laboral" no solo a nivel individual sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo tanto, definen la "satisfacción de la tarea del equipo" como "la actitud compartida del grupo hacia su tarea y el ambiente de trabajo asociado".

### **2.2.1.15. Indicadores para medir la satisfacción laboral**

1. Trabajar en equipo: Considerado a mantener un grupo unido, así llevarse bien con sus compañeros. Siendo retroalimentados con los resultados del trabajo y sus efectos.
2. Relación de jefes y ejecutivos: Es importante que el liderazgo del equipo de trabajo se perciba como motivador.
3. C. Laborales: Condiciones relevantes para todo trabajador es salario y en qué medida será considerada adecuada para el trabajo.
4. Naturaleza del Trabajo: Contar con una mezcla de habilidades para desempeñar su trabajo, impactando a las personas y a los directores, mostrando los mejores resultados que se fijaron a un inicio.

El estado emocional se ve reflejado en la satisfacción laboral cuando este es agradable a consecuencia de la percepción de la persona sobre su centro de trabajo o experiencias adquiridas en dicho lugar. Además, el concepto de satisfacción laboral se compone de una serie de niveles específicos de satisfacción. Así, es entendida la satisfacción laboral, como una respuesta afectiva que se genera de

persona a persona de una misma organización. Siempre contando con una compensación que haga posible y eficaz la satisfacción entre los trabajadores.

Para Davis y Newstrom (2003) señalan de manera directa que:

*“Se centran en las partes más importantes, ya que se relaciona con el trabajo. Los aspectos esenciales que engloban el concepto de satisfacción laboral incluyen: retribución, superior inmediato, tipo de tareas desempeñadas.”*

La evaluación de la satisfacción laboral va a permitir implementar nuevas políticas para la forma de remunerar a sus trabajadores, mejorar el desempeño, tomar decisiones de promoción, encontrar fallas en el

diseño de la subestación y ayudar a ver si existen asuntos personales que afecten a la persona en el ejercicio de sus labores.

#### **2.2.1.16. Factores determinantes de satisfacción laboral**

Los más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto laboral son los siguientes: un empleo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas justas, condiciones de trabajo que constituyen favorables, compañeros que cooperen y el ajuste personalidad – puesto. Por otro lado, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta bienestar y productividad, bienestar y ausentismo y bienestar y rotación. (Stephen Paul, 1998). Las dimensiones centrales de satisfacción laboral son las siguientes:

- Variedad de habilidades, un área necesita un determinado número de actividades distintas para completar la tarea.
- Conocer la actividad, el área necesita la ejecución de una actividad con resultados visibles.
- Importancia de la actividad, la tarea desarrollada tendrá un impacto positivo o negativo inmediato en la entidad o en el entorno. Autonomía, la medida en que el puesto otorga al trabajador una libertad, independencia y discreción considerables para planificar el trabajo y utilizar las herramientas para hacerlo.
- La retroalimentación, la realización de los encargos laborales que requiere el área, es necesario que el empleado tenga una información objetiva y veraz sobre la efectividad de su desempeño.

#### **2.2.1.17. Dimensiones de satisfacción laboral**

- **Condiciones físicas:** Definido como la mecanización o los cambios de ritmo, la manera y constante producción, los horarios ya establecidos, las nuevas tecnologías que serán utilizadas por las nuevas generaciones y las habilidades de cada empleado en la organización. Creando una serie de condiciones consideradas como



variables que van a definir el desempeño, siendo estos los siguientes: la física, la psicológica y la social. (Unión General de Trabajadores, 2012)

- **Condiciones laborales:** Los beneficios que las personas buscan de la entidad son canalizados por la entidad a través de una política de compensación y otro tipo de incentivos, destacando la remuneración, considerado un aspecto importante en el ámbito del trabajo, la remuneración se muestra de diferentes maneras y formas, las cuales detallamos a continuación: el pago por el trabajo prestado, medida de valor personal, medida jerárquico en las organizaciones. (Chiavenato, 2016)
- **Desempeño laboral y personal:** Manera de poder establecer una verdadera relación laboral con los demás integrantes de la organización, formando parte de un grupo determinado y poder trabajar juntos, para que esta dimensión se aplica de manera idónea, la actitud que se muestra debe ser real y no subjetiva ni fingida. De manera casi similar el cumplimiento de tareas son aquellas tareas
- que son especificadas por el jefe o supervisor y que se reflejan en la forma en que se desarrollan los empleados. (Allen & Meyer, 2008).

#### **2.2.1.18. Manifestaciones de insatisfacción laboral**

Los trabajadores expresan su disconformidad en varias formas, el cual se dividen en dos dimensiones, la primera se refiere a si es constructiva o destructiva, mientras que la otra dimensión hace referencia si se expresa de forma activa o pasiva. Por los comportamientos posibles (Stephen Paul, 1998) vienen a ser:

- **Abandono:** Implica el salir de la empresa.
- **Expresión:** Intento de mejorar la situación, sugiriendo mejoras, analizando los problemas.
- **Lealtad:** La espera optimista de que la situación mejore, confiando en

el liderazgo y la estructura de la organización.

- Negligencia: Acción negativa que hace que la situación empeore, implicando ausentismo y retrasos a propósito.

#### **2.2.1.19. Satisfacción laboral relacionada al comportamiento organizacional**

(Davi, Newstr, & John, 2003) señala que la conducta humana dentro del empleo es variable, debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigadas en las personas. Se comprende así, como “el estudio y aplicación de conocimientos relativos a como las personas actúan dentro de la organización, siempre buscando con ello eficacia en las actividades de la empresa”. Este comportamiento es estudiado por los gerentes, siendo un reto del poder adaptarse a cada empleado y a sus preferencias que cada uno de ellos conllevan, a fin de alcanzar los objetivos y propósitos dispuestos por la entidad.

(Stephen paul, 1998) lo va a definir como aquella disciplina que va a lograr juntar las aportaciones de las diferentes disciplinas que tienen

como base el comportamiento, así se nombra a la psicología, la antropología, la sociología, las ciencias políticas, siendo el autor que plantea aquel comportamiento organizacional basado en la contribución de varias disciplinas de la conducta, siendo los siguientes:

- La Psicología: Definida como aquella disciplina que va a medir, y explicar el cambio de los comportamientos de los individuos, siendo estudiados los factores que van a ser relevantes como las condiciones en que se muestran el cambio de comportamiento que a través de la percepción logran ser captados y que influyen en la personalidad, el aprendizaje, su eficiencia de liderar y motivar.
- La Sociología: Definida como la disciplina que se centra en el estudio del individuo, examinando el sistema social en la que se desempeña sus propios roles y con las de otras personas, es decir, las personas

en su relación con otras personas

- La Psicología Social: Aquella área de la psicología encargada de los conceptos sociológicos, centrado en la influencia de una persona sobre las otras, siendo su especialidad la medición, la comprensión y cambio de actitudes, los patrones de comunicación, aquellas formas en que se desarrollan las actividades grupales para poder satisfacer las necesidades de la organización.
- La Antropología: Aquel estudio de las sociedades para poder aprender más sobre el propio hombre y las actividades que realizan, utilizado para medir los valores y las actitudes de personas de diferentes organizaciones.
- Los directores requieren nuevas ideas para un "ambiente de trabajo" ideal para sus trabajadores, en el puedan desenvolverse de manera natural y poder trabajar con actitud y de manera productiva en el que tengan un mínimo de ambigüedad sobre el comportamiento correcto e incorrecto.

#### **2.2.1.20. Satisfacción laboral consecuencia del desempeño laboral**

Definida como aquel grado que un empleado va a definirse por su desempeño, teniendo en consideración una serie de características, los cuales son: habilidades, cualidades y necesidades, estas interactúan con la naturaleza del trabajo e incide a producir resultados, pero, en otras organizaciones consideran a otros factores como: percepción, equidad de trabajo, opiniones de los trabajadores, etc. Porque si solo se tuviera en consideración el rendimiento de los empleados, sería mucho más difícil su evaluación y guiarlos para que puedan mejorar.

El desempeño de un trabajo se distingue de entre dos personas pues la motivación, las cualidades, el trabajo en equipo o grupo, la formación y la propia percepción de los roles de los trabajadores, siendoreflejados en sus habilidades y técnicas para poder resolver problemas.(Milkovich & Boudreau, 1994) .

Por otro lado, lo anterior se relaciona con (Davis & W, 1988), que nos lo define como el “conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su puesto de trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”

Esta satisfacción dependerá del grado de los resultados exteriores e interiores, hasta que el titular pueda apreciar los resultados, siendo estos diferentes, puesto que cada persona es diferente en rasgos y en esencia, Siendo para algunos el trabajo responsable y desafiante considerando como una experiencia única para poder mejorar sus actitudes frente a los demás, para otros se torna algo imposible y difícil de adaptarse para con su entorno. Estas diferencias explican los grados de satisfacción que se desarrollan en cada entidad u organización (Stephen Paul, 1998).

Los empleados se diferencian en:

- El empleo como una parte indispensable de su vida.
- Participación activa dentro del centro de labores. Sus labores se encuentran dentro del nivel de su autoestima

#### **2.2.1.21. Relación Satisfacción con la Productividad**

Los trabajadores felices eran los que producían, pero, recientemente, unas investigaciones señalan que estos si tienen un efecto positivo pero que no es suficiente. La introducción de variables de contingencia mejoró esta relación. Esta relación se permitió porque la conducta del trabajador no se ve restringido a causa de elementos exteriores, trabajará de manera mucho más eficiente y producirá nuevas metas y misiones para su organización, es decir, se pudo adaptar y ahora está relacionado y comprometido completamente con su organización. (Stephen Paul, 1992).

### 2.3. Definiciones conceptuales

- **Clima organizacional**

hace referencia a la percepción del ambiente interno de los miembros de una empresa, y se encuentra íntimamente ligado a la conducta. Es también un Conjunto de características objetivas de una organización, que son duraderas y fáciles de medir, que distinguen una organización laboral de otra.

- **Satisfacción laboral:**

Se puede definir como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Los empleados mantienen una actitud positiva en la organización del trabajo para lograrlo. Para otros, es la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha a través de estudios de satisfacción, los directivos de la empresa podrán conocer los efectos de las políticas, normas, procedimientos y reglamentos generales de la organización en el Empleado. En consecuencia, las políticas de la empresa pueden mantenerse, eliminarse, corregirse o fortalecerse, dependiendo de los resultados que se obtengan.

- **Comportamiento organizacional**

Es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura, tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

- **Motivación**

Cuando están muy motivados, el clima se eleva y facilita el socializar con los compañeros de trabajo, sintiendo animación e interés y ganas de poder colaborar, pero cuando la motivación es baja, surgen estados de depresión y desinterés.

- **Remuneración**

Es la compensación por el trabajo que realizó y lo consiguió con éxito, es decir, es la recompensa, termino derivado de la palabra latina remunerativa.

- **Equidad**

Muestra que el trabajo de la organización es justo y no injusto ni caprichoso.

- **Presión**

Describe los requisitos de tiempo y los estándares de desempeño al realizar tareas (Koys y Decottis, 1991; Chiang, 2000)

- **Reconocimiento**

Conocido como la recepción de las contribuciones realizadas a su organización.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Influye significativamente el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- La autonomía influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.
- La cohesión influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.
- La confianza influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.
- La presión influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.
- El apoyo influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.
- El reconocimiento influye significativamente a la satisfacción de los

trabajadores de la UDH.

- La equidad influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.
- La innovación influye significativamente a la satisfacción de los trabajadores de la UDH.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Variable independiente.**

El Clima organizacional

Según Rensis Likert (citado por Huamán, 2019) señala que:

Conjunto de miembros de una misma organización que comparten derechos, deberes y responsabilidades para lograr los objetivos propuestos por la organización, siendo guiados por lineamientos para que funcionen como reglas de comportamiento para los antiguos y nuevos miembros de la organización. (Pág. 44)

### **2.5.2. Variable dependiente.**

Satisfacción Laboral

Según Mc Gregor (citado por Huamán, 2019) señala que

Considerado como aquella medida para satisfacer necesidades y la satisfacción total del empleado, siendo ocupado de manera abierta y participativa. (Pág.44)

## 2.6. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
		Decisiones
	<b>Autonomía</b>	Ejecución
		Actividades
		Estándares
		Ayuda mutua
		Trato
	<b>Cohesión</b>	Interés personal
		Trabajo en equipo
		Cosas en común
		Confianza en mi jefe
		Principios
	<b>Confianza</b>	Hablar
		Compromisos
<b>Clima organizacional</b>		Probabilidad de un mal consejo
		Mucho trabajo y poco tiempo
	<b>Presión</b>	Centro de trabajo
		Llamadas
		Día libre
		Estrés
		Ayuda
		Desarrollo
	<b>Apoyo</b>	Respaldo
		Problemas
		Aprender
		Felicitación
	<b>Reconocimiento</b>	Rendimiento
		Conocer debilidades
		Reconocer buena ejecución
		Ejemplo
		Trato justo
		Objetivos fijados
	<b>Equidad</b>	Halague
		No favoritos
		Despido
		Anima



		Agrada
		Mejora
	<b>Innovación</b>	Nuevas formas
		Valora
		Buena relación
		Información
		Estimulación
		Decisiones
	<b>Satisfacción por el trabajo general</b>	Satisfacción
		Recomendación
		Reconocimiento
		Planificación
		Libertad
		Apoyo
		Iluminación
		Ventilación
		Ambiente
<b>Satisfacción laboral</b>	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Ambiente físico
		Temperatura
		Limpieza e higiene
		Tecnología
		Oportunidades laborales
	<b>Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo</b>	Produce satisfacción
		Oportunidades que se le ofrece
		Objetivos y metas
		Relación con el jefe
		Apoyo del jefe
	<b>Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</b>	Carrera laboral
		Perfeccionamiento
		Estabilidad

---

	Igualdad y justicia Cumplimiento de convenios y leyes Satisfacción con la institución Promoción laboral Proximidad y frecuencia Juzgamiento Dirección Percibe Condiciones Negociación
<b>Satisfacción con la          relación subordinado          supervisor</b>	
<b>Satisfacción con la          remuneración</b>	

---

## **CAPITULO III.**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Se utilizó el estudio aplicativo, ya que actúa como un soporte a las actividades de la sociedad y contribuye a la solución de una misma problemática, el nivel que se utilizó es la causal explicativa, así como lo sostiene Baptista, P. (2010), ya que estarán dirigidas a poder responder las causas y los eventos como los fenómenos sociales al poder explicarlos de cómo estos se van a manifestar, o por qué se van a relacionar las variables en estudio.

##### **3.1.1. Alcance o nivel.**

Será el descriptivo correlacional. Es descriptivo según Bernal (citado por Huamán, 2019) nos lo define: “la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías de objetos” (Pág. 46)

##### **3.1.2. Enfoque.**

El enfoque utilizado en la presente investigación será denominado como el “cuantitativo” ya que recolectará los valores para poder corroborar las hipótesis formuladas.

##### **3.1.3. Diseño.**

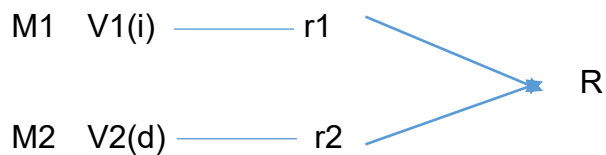
El presente trabajo de investigación será desarrollado mediante un diseño no experimental, de tipo transversal porque:

Es no experimental, según Sanpieri (citado por Huamán, 2019)

No es experimental porque se realiza sin manipulación consciente de variables. Es decir, es una investigación en la que no variamos intencionalmente las variables independientes, sino que observamos los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural y luego los

analizamos. (p. 46)

Es Transversal, según Bernal (citado por Huamán, 2019) señala que: “Es de tipo transversal porque se obtienen información del objeto de estudio (población o muestra) en una única vez en su momento dato.”(p. 46)



### Donde

M1, M2 son las muestras representativas de las variables

V1 y V2X, Y, medición de las variables

r1, r2, resultados de la medición

R, nivel de relación o impacto entre variables

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

Según Chávez (2003), la población de un estudio es “el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o extractos que le permiten distinguirlos sujetos unos de otros”. (p. 162).

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación estará conformada por 150 trabajadores de la Universidad de Huánuco que ha sido acreditada, según información de la SUNEDU.

### 3.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra para desarrollar esta investigación, se utiliza la población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**Donde:**

N: Total de la población

Z $\alpha$ : 1.96 al cuadrado p: proporción esperada q: 1 – p

d: precisión

Reemplazando los datos se tiene:

### **Muestra**

Universo	N: 150
Nivel de confianza	Z: 1.96
Probabilidad de éxito	p: 0.5
Probabilidad de error	q: 0.5
Margen de error	d: 0.08

Estuvo conformada por el personal administrativo de la Universidad de Huánuco. Para el cálculo se ha considerado a los 150 trabajadores administrativos que conforman la población de estudio en el presente proyecto de investigación, que son 75 trabajadores administrativos.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según la técnica de la investigación realizada, el instrumento utilizado para la recolección de información será los cuestionarios. Al respecto Baptista, et. Al. (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir” (p.217)

El instrumento elaborado por el investigador para la recolección de datos será el cuestionario estructurado mediante la escala de Likert, siendo elaborado el instrumento para estructurar las variables y sus

indicadores para posteriormente ser medidos acorde a la problemática planteada.

**a. Validación de los instrumentos.**

Relacionado con el instrumento con las variables que se pretende medir, y la construcción conecta los ítems del instrumento aplicado con los fundamentos teóricos y objetivos de la investigación, de manera que la consistencia y la técnica Se requiere coherencia en este caso la colaboración de 3 expertos, es decir, el criterio de 3 profesionales con maestría o doctorado inscritos en la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU)

**b. Confiabilidad de los instrumentos.**

Para determinar la confiabilidad, aplicamos el Alpha de Cronbach donde representamos los ítems en la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

**Donde:**

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$  : Es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sigma_t^2$  : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

**Cronbach**, estadísticamente no da al uso, ya que no es acompañado por el valor p – valor, y es esta permite rechazar la hipótesis en la medición de escala. Si es mas el acercamiento al valor máximo (uno), lafiabilidad de la presente escala será mucho mayor. Por otro lado, los valores de

Alpha en distintas situaciones se considera los valores de 0.7y 0.8 para poder garantizar la fiabilidad de la escala de medición.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Los datos serán presentados en tablas y figuras analizados con la aplicación de la estadística descriptiva. Los resultados serán presentados en cuadros, teniendo en cuenta las variables de la investigación, para ello se utilizará la estadística descriptiva en sus siguientes técnicas:

- Ordenamiento y Clasificación.
- Gráficas Estadísticas.
- Procesamiento Computarizado con SPSS.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de datos

##### 4.1.1. Resultados descriptivos

**Tabla 1.**

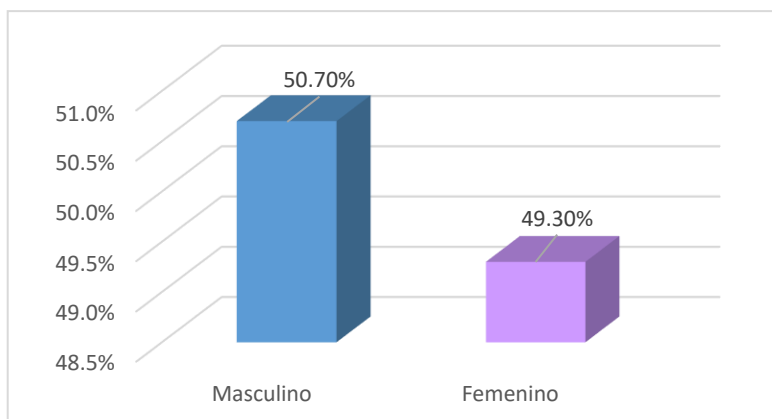
*Sexo de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	38	50,7
Femenino	37	49,3
Total	75	100,0

**Nota:** Datos recopilados a partir del instrumento aplicado a los trabajadores de la UDH, 2021

**Gráfico 1.**

*Sexo de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021.*



**Nota:** Fuente, Tabla 1

#### **Interpretación:**

Se tiene que el sexo de los trabajadores participantes en el estudio, son similares, siendo ligeramente mayor la participación del sexo masculino.



**Tabla 2.**

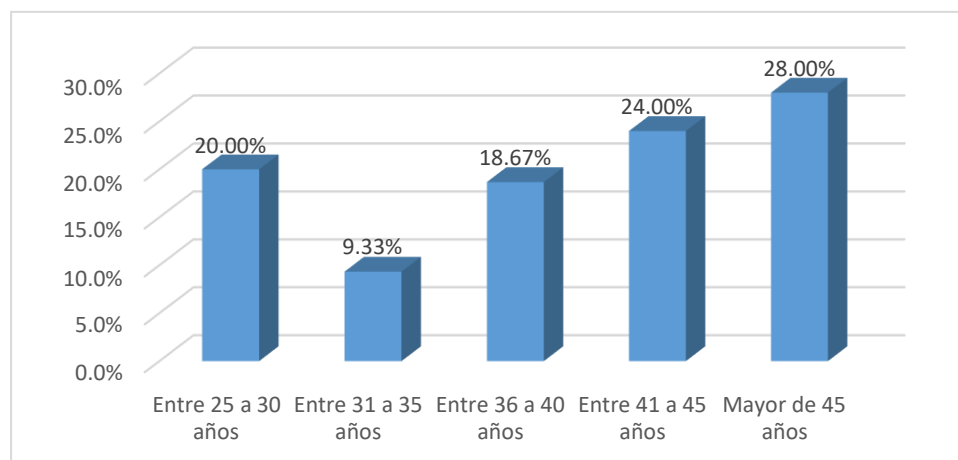
*Edad de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 25 a 30 años	15	20,0%
Entre 31 a 35 años	7	9,3%
Entre 36 a 40 años	14	18,7%
Entre 41 a 45 años	18	24,0%
Mayor de 45 años	21	28,0%
Total	75	100,0

**Nota:** Datos recopilados a partir del instrumento aplicado a los trabajadores de la UDH, 2021

**Gráfico 2.**

*Edad de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, participantes en el estudio, Huánuco, 2021.*



**Nota:** Fuente, Tabla 2

### **Interpretación:**

El estudio refiere que, la mayoría de los participantes lo conforman los trabajadores de la Universidad de Huánuco mayores de 41 años de edad, sumando un 52.0%. Esta información de la variable edad podría ser relevante para la interpretación de los resultados del estudio, respecto a las variables analíticas.

**Tabla 3.**

*Prueba de normalidad de las variables analíticas y de las dimensiones consideradas para la contratación de las hipótesis.*

	N	Parámetros normales <sup>a, b</sup>		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
CO1	7	14,53	3,042	0,094	0,090	-0,094	0,094	<b>0,100<sup>C</sup></b>
	5							
CO2	7	13,76	3,017	0,093	0,093	-0,091	0,093	<b>0,169<sup>C</sup></b>
	5							
CO3	7	13,63	2,624	0,159	0,159	-0,078	0,159	0,000 <sup>C</sup>
	5							
CO4	7	14,84	2,800	0,109	0,087	-0,109	0,109	0,027 <sup>C</sup>
	5							
CO5	7	14,23	2,160	0,120	0,120	-0,112	0,120	0,009 <sup>C</sup>
	5							
CO6	7	15,39	2,936	0,109	0,085	-0,109	0,109	0,028 <sup>C</sup>
	5							
CO7	7	15,33	2,373	0,092	0,086	-0,092	0,092	<b>0,187<sup>C</sup></b>
	5							
CO8	7	14,27	3,375	0,107	0,107	-0,079	0,107	0,032 <sup>C</sup>
	5							
TOTAL_CO	7	115,9	8,019	0,139	0,139	-0,054	0,139	<b>0,001<sup>C</sup></b>
	5	7						
SL1	7	30,55	3,235	0,098	0,098	-0,056	0,098	<b>0,074<sup>C</sup></b>
	5							
SL2	7	21,36	2,659	0,099	0,087	-0,099	0,099	<b>0,063<sup>C</sup></b>
	5							
SL3	7	17,93	2,915	0,092	0,092	-0,080	0,092	<b>0,185<sup>C</sup></b>
	5							
SL4	7	21,75	4,087	0,095	0,060	-0,095	0,095	<b>0,094<sup>C</sup></b>
	5							
SL5	7	9,17	2,152	0,130	0,107	-0,130	0,130	0,003 <sup>C</sup>
	5							
SL6	7	9,41	1,897	0,119	0,105	-0,119	0,119	0,011 <sup>C</sup>
	5							
TOTAL_SL	7	110,1	7,176	0,093	0,093	-0,063	0,093	<b>0,177<sup>C</sup></b>
	5	7						

**Nota:** Elaboración propia

### Interpretación:

Considerando un máximo error permisible del 5%, se observa que no presentan normalidad, ya que se obtuvo un error del 0.1%. Por otro lado, la variable Satisfacción Laboral, si presenta distribución normal, por haber obtenido error del 17.7%, superior al máximo error permisible. Por lo anteriormente señalado, la prueba estadística para la contratación de las hipótesis, será Chi Cuadrado de Independencia, la cual es una prueba estadística no paramétrica

**Tabla 4.***Prueba de hipótesis para contrastar la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	856,417 <sup>a</sup>	784	<b>3.7%</b>
Razón de verosimilitud	303,671	784	1,000
Asociación lineal por lineal	,582	1	0,445
N de casos válidos	75		

**Tabla 5.***Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Autonomía de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	297,402 <sup>a</sup>	364	<b>99.6%</b>
Razón de verosimilitud	203,724	364	1,000
Asociación lineal por lineal	0,256	1	0,613
N de casos válidos	75		

Fuente: Redacción propia

a. 841 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

**Tabla 6.***Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Cohesión de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	385,229 <sup>a</sup>	336	<b>3.3%</b>
Razón de verosimilitud	205,815	336	1,000
Asociación lineal por lineal	0,022	1	,881
N de casos válidos	75		

**Tabla 7.**

*Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Confianza de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	296,811	336	<b>93.9%</b>
Razón de verosimilitud	193,333	336	1,000
Asociación lineal	0,759	1	0,384
Casos válidos	75		

Fuente: Redacción propia

841 casillas (100,0%) esperado un recuento menor que cinco.

**Tabla 8.**

*Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Presión de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado	348,793	364	<b>70.8%</b>
Razón de verosimilitud	192,268	364	1,000
Asociación lineal por lineal	2,778	1	,096
N de casos válidos	75		

Fuente: redacción propia

**Tabla 9.**

*Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Apoyo de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado	262,702	280	<b>76.4%</b>
Razón de verosimilitud	175,737	280	1,000
Asociación lineal por lineal	1,086	1	,297
N de casos válidos	75		

Fuente: redacción propia

**Tabla 10.**

*Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Reconocimiento de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	411,191	364	<b>4.4%</b>
Razón de verosimilitud	213,008	364	1,000
Asociación lineal por lineal	3,197	1	,074
N° de casos válidos	75		

Fuente: redacción propia

**Tabla 11.**

*Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Equidad de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	262,040	252	<b>31.9%</b>
Razón de verosimilitud	184,473	252	1,000
Asociación lineal	0,281	1	0,596
Casos válidos	75		

Fuente: redacción propia

**Tabla 12.**

*Prueba de hipótesis para contrastar la dimensión Innovación de la variable analítica.*

	Valor	df	Error del estudio
Chi-cuadrado de Pearson	437,609	420	<b>26.7%</b>
Razón de verosimilitud	216,138	420	1,000
Asociación lineal por lineal	0,006	1	0,937
N de casos válidos	75		

Fuente: Redacción propia

a. 841 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

## 4.2. Contrastación de las hipótesis

Desarrollo de la contrastación de la hipótesis general

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

### Hipótesis:

H0: No influye significativamente el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

H1: Influye significativamente el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

En base al error del estudio obtenido en la tabla 4 (3.7%), y teniendo en cuenta un error máximo permisible de 5%, se acepta la hipótesis del investigador que indica que **si existe influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad de Huánuco.**

### 4.2.1. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 1

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 1, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

### Hipótesis:

H0: La autonomía no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

H1: La autonomía influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

En base al error del estudio obtenido en la tabla 5 (99.6%), teniendo en cuenta error máximo permisible de 5%, *no podemos rechazar la hipótesis nula*, por lo que no se acepta la hipótesis alterna o del investigador, verificándose que, **de la dimensión estudiada, Autonomía, no identifique influencia relevante de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**

#### **4.2.2. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 2**

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 2, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

##### **Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** La cohesión no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

**H<sub>1</sub>:** La cohesión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

Debido al error de estudio obtenido en la Tabla 6 (99,6%), teniendo en cuenta el error máximo permisible del 5%, no podemos rechazar la hipótesis nula, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis del investigador y se verifica que sí lo hace **de la dimensión estudiada, Cohesiva, no identifique influencia relevante de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**

#### **4.2.3. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 3**

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 3, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

### **Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** La confianza no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

**H<sub>1</sub>:** La confianza influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

En base al error del estudio obtenido en la tabla 7 (93.9%),teniendo en cuenta error máximo permisible de 5%, no podemos rechazar la hipótesis nula, por lo que no se acepta la hipótesis alterna o del investigador, verificándose que, **de la dimensión estudiada, Confianza, no identifique influencia relevante de la variable analíticadel clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**

#### **4.2.4. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 4**

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 4, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

### **Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** La presión no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

**H<sub>1</sub>:** La presión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

En base al error del estudio obtenido en la tabla 8 (70.8%),teniendo en cuenta error máximo permisible de 5%, no podemos rechazar la hipótesis nula, por lo que no se acepta la hipótesis alterna o del investigador, verificándose que, **de la dimensión estudiada, Presión, no identifique influencia relevante de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**



#### 4.2.5. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 5

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 5, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

##### **Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** El apoyo implica ni se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UDH.

**H<sub>1</sub>:** El apoyo influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

Debido al error de estudio obtenido en la Tabla 9 (76,4%), teniendo en cuenta el error máximo permisible del 5%, no podemos rechazar la hipótesis nula, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis del investigador y se verifica que sí lo hace. **De la dimensión estudiada. Apoyo no identifica influencia relevante de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**

#### 4.2.6. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 6

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 6, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

##### **Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** El Reconocimiento no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

**H<sub>1</sub>:** El Reconocimiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

En base al error del estudio obtenido en la tabla 10 (4.4%), y teniendo en cuenta un error máximo permisible de 5%, se acepta la hipótesis del investigador que indica que **si existe influencia de la dimensión Reconocimiento del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad de Huánuco.**

#### **4.2.7. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 7**

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 7, de esta manera con una significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

##### **Hipótesis:**

H0: La equidad no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

H1: La equidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

Debido al error de estudio obtenido en la Tabla 11 (31,9%),teniendo en cuenta el error máximo permisible del 5%, no podemos rechazar la hipótesis nula, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis del investigador y se verifica que sí lo hace. **De la dimensión estudiada, equidad, no identifique influencia relevante de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**

#### **4.2.8. Desarrollo de la contrastación de la hipótesis específica 8**

Se plantea el desarrollo de las hipótesis ya estudiadas y el desarrollo de su validación de la hipótesis 8, de esta manera con una

significancia del cinco por ciento en el procedimiento de Chi cuadrado, para determinar la existencia de una relación entre las variables.

### **Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** La Innovación no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

**H<sub>1</sub>:** La Innovación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

Debido al error de estudio obtenido en la Tabla 12 (26,7%),teniendo en cuenta el error máximo permisible del 5%, no podemos rechazar la hipótesis nula, por lo que no se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis del investigador y se verifica que sí lo hace. **De la dimensión estudiada, cohesiva, no identifique influencia relevante de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.**

## CAPÍTULO V

### 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1.1. Contratación de los resultados

Del conocimiento encontrado. Aceptamos la hipótesis general que establece que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los empleados de la Universidad de Huánuco.

Estos resultados se relacionan con los argumentos de Huamán (2019), Meléndez y Vargas (2018) y (Calvo, 2014), en los que señalan que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de las personas. Grupo Santa Elena, cabe señalar que esta relación se encuentra en un nivel moderado, lo cual está en línea con los resultados de este estudio.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas en las que sugerimos que, innovación, cohesión, autonomía, presión, apoyo, confianza, equidad, hipótesis alternativas, en las que el ambiente organizacional no afecta a la satisfacción de los empleados en la UDH.

Con respecto a la dimensión de reconocimiento, sin embargo, se acepta esta hipótesis, ya que el ambiente organizacional influye en la satisfacción de los colaboradores de la UDH.

## CONCLUSIONES

- 1) Existe influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad de Huánuco.
- 2) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Autonomía de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- 3) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Cohesión de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- 4) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Confianza de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- 5) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Presión de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- 6) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Apoyo de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- 7) Si existe influencia de la dimensión Reconocimiento del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad de Huánuco.
- 8) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Equidad de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.
- 9) De la dimensión estudiada, no identifique influencia relevante a la Innovación de la variable analítica del clima de la organización de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.

## RECOMENDACIONES

- 1) Realizar charlas al menos 1 vez a la semana entre todos los integrantes de una determinada área administrativa con la finalidad de poner en manifiesto los objetivos, metas alcanzadas y posibles falencias con respecto al trabajo que se viene realizando cada semana con la finalidad de fomentar un clima satisfactorio en el ambiente laboral de los trabajadores de la UDH.
- 2) Elaborar un cronograma mensual detallado de las actividades y objetivos cumplidos por parte del personal y resaltar la celeridad, compromiso y eficiencia de los trabajadores de la Universidad de Huánuco a través de diversificación y muestras de agradecimiento por parte del personal jerárquico.
- 3) Implementación de horarios determinados para la asignación temporal de actividades relacionadas con el sano esparcimiento y el ocio entre los trabajadores de la Universidad de Huánuco, dentro del horario de oficina, con la finalidad de reforzar el dinamismo entre el horario de trabajo y descanso, y el cumplimiento correcto de sus actividades diarias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, & Meyer. (2008). Dirección de estrategias de recursos humanos: Gestión por competencias. Buenos Aires: Editorial Granica.
- American Psychological Association (2010). Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.) México, D.F.: Editorial EL Manual Moderno
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque, Perú. USAT
- Chiavenato, I. (2016). Comportamiento organizacional.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill.
- Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional.
- Davis, N., & W, J. (1987). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial McGraw-Hill.
- Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo; 5ª edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Ferrer Santiago, R. (2016). Estilo de Liderazgo del director y el Clima Organizacional de una escuela de Excelencia, Tesis de Doctorado, Universidad Interamericana de Puerto Rico, Guayama, Puerto Rico.
- Flórez, J. (2001). El comportamiento humano en las organizaciones. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Figueroa, C. (2014). Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en las organizaciones estresantes. El caso de la policía de Puerto Rico (Tesis de Doctorado). Universidad del Turabo. Gurabo. Puerto Rico.
- Gamero Buron, C. (2001). Análisis económico de de la Satisfacción Laboral.

- Gan Bustos, F., & Gaspar Berbel (2010). Recursos Humano. Manual
- Goncalvez, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Gonzales  
Garcia, J. (2012). Gestión de conflictos laborales.
- Idalberto, C. (2011). Administración de Recursos Humanos. Mexico: Editorial  
McGraw
- Jaume, F. (2012). El clima laboral .
- Kreitner y Kinicki, A. (1997) Comportamiento de las organizaciones. Editorial  
McGraw-Hill, Madrid.
- Likert. (2004).
- Loitegui Aldaz, J.R. (1990). Determinantes de la satisfacción laboral en  
empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita,  
Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Locke, E.A. “La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo”, en  
Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally  
college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976)
- Mason, C. y Griffin, M. (2002), Grouptask Satisfaction: Applying the Construct  
of Job Satisfaction to Groups. Small Group Research,
- Marquez, M. (2015). Satisfaccion laboral .
- Milkovich, & Boudreau. (1994). Desempeño laboral .
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral  
inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense de Madrid.  
(Madrid).
- Melendez, I. y Vargas, S. (2018). Influencia de la comunicación interna en la  
empresa consultora. Lima. Perú.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México D.F  
México: Mc Graw Hill.



- Pardo Segovia, F. (2017). El clima laboral como forma de expresión: hacia un nuevo ratio social para su efectiva medición. Lima. Perú
- Robbins, S.P. Comportamiento organizacional. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1987
- Santiago, R. B. F. (2016). (Order No. 10117943). Available From ProQuest Central. (1803599059).
- Santana, & Araujo. (1996). Clima y Cultura Organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?
- Segredo, & Perez. (2012). El clima organizacional en el sistema de desarrollos organizativos.
- Shein, E. (1992). Organizational Culture and Leadership . California .
- Spector Paul, E. (1997). Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. Mexico .
- Stephen paul, R. (1998). Comportamiento Organizacional. Mexico.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable independiente</b> Clima organizacional	Autonomía
¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco	Influye significativamente el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.		Cohesión
				Confianza
				Presión
				Apoyo
				Reconocimiento
				Equidad
				Innovación
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable dependiente</b> Satisfacción laboral	Satisfacción por el trabajo general
¿De qué manera la autonomía influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si la autonomía influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.	La autonomía influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo
¿De qué manera la cohesión influye en la satisfacción laboral de los	Determinar si la cohesión influye en la satisfacción laboral de los	La cohesión influye significativamente en la satisfacción laboral de los		Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo

los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	los trabajadores de la Universidad de Huánuco.	trabajadores de la Universidad de Huánuco		
¿De qué manera la confianza influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si la confianza influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.	La confianza influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		
¿De qué manera la presión influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si influye la presión influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.	La presión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo
¿De qué manera el apoyo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si el apoyo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco	El apoyo influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		Satisfacción con las relaciones subordinado supervisor
¿De qué manera el reconocimiento influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de	Determinar si el reconocimiento influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de	El reconocimiento influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		Satisfacción con la remuneración

Huánuco?	Huánuco.			
¿De qué manera la equidad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si la equidad influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.	La equidad influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		
¿De qué manera la innovación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco?	Determinar si la innovación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco.	La innovación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco		

## ANEXO N° 2

### Universidad de Huánuco Consentimiento del informado

La presente investigación es conducida por el Bach. Keler Franco Luciano Hidalgo Bacigalupo, alumno de la Universidad de Huánuco.

Luego que acepte a participar en el presente estudio, se pedirá responder algunas preguntas, el tiempo aproximado será de diez (10) minutos.

Cabe recordar que la participación a la presente investigación será voluntaria. Dichainformación es confidencial y no será utilizada para otro repositorio fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario van a ser codificadas, así que, por ende, serán anónimas.

Cualquier duda sobre el presente proyecto, puede hacerlas en el transcurso de su participación en él, de la misma manera, usted puede retirarse al momento que cree oportuno sin consecuencias.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Bach. Keler Franco Luciano Hidalgo Bacigalupo.

Me indicaron el tiempo que tomara el cuestionario, que será de diez (10) minutos.

Doy conformidad de la información que vaya a recibir para que pueda completar con su investigación será de manera estrictamente confidencial. También me comunicaron que puedo realizar preguntas del proyecto, con la facilidad de poder retirarme cuando lo crea conveniente.

Se me será entregada una copia de la ficha de consentimiento, pudiendo solicitar información sobre los resultados a los cuales se llegue, con mi participación en la presente investigación.

Fecha: de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 19 \_\_\_\_\_

Firma del Participante

### ANEXO N° 3

Estimado entrevistado, me presento, soy alumno de la UDH, de la facultad de Derecho, el día de hoy realizare una pequeña encuesta para mi proyecto de tesis. Debido a esto me encantaría que pudiera contar con su apoyo para poder recabar la información que voy recabando para poder conocer la situación respecto al climalaboral. Estas respuestas serán de clasificación reservada. Así que por ende, no hay respuesta buena o mala, sino la opinión de cada uno y cada una de ella se respeta.

Sin nada más que agregar, ruego a usted su sinceridad y la disposición para poder completar las preguntas.

Encerrar la opción que cree que es correcta

- Información general
1. Genero del entrevistado
    - a. Femenino
    - b. Masculino
  2. Edad del entrevistado
    - a. Entre Veinticinco a Treinta años
    - b. Entre Treinta a Treinta y cinco años
    - c. Entre Treinta y seis a Cuarenta años
    - d. Entre Cuarenta y uno a Cuarenta y cinco años

#### Clima organizacional

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: autonomía</b>						
1	Tomo parte de las decisiones que influyen en mi desempeño laboral					
2	Yo decido el modo de ejecución de mi trabajo					
3	Yo propongo mis actividades de mi trabajo					
4	Yo determino los estándares de mi trabajo					
5	Yo organizo mi trabajo como mejor me parece					
<b>Dimensión: cohesión</b>						
6	Las personas con las que laboro se ayudan mutuamente					

7	Las personas con las que laboro se llevan bien entre si					
8	Las personas con las que laboro tienen un interés personal el uno del otro					
9	Existe un trabajo en equipo entre las personas con las que laboro					
10	Tengo varias cosas en común con las personas con las que laboro					
<b>Dimensión: confianza</b>						
11	Puedo confiar en mi jefe para que no divulgue las cosas que le cuento de manera confidencial					
12	Mi jefe tiene los principios bien definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar libremente					
14	Mi jefe cumple con compromisos que adquiere conmigo					
15	No existe probabilidad de que mi jefe me de un mal consejo					
<b>Dimensión: presión</b>						
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para ejecutarlo					
17	Mi centro de trabajo es un lugar relajado para trabajar					
18	En mi casa, temo oír sonar mi teléfono por tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo					
19	Me siento como si no tuviera un día libre					
20	Muchos trabajadores sufren de estrés, debido a la exigencia del trabajo					
<b>Dimensión: apoyo</b>						
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe					
22	A mi jefe le importa mi desarrollo profesional					
23	Tengo el respaldo de mi jefe					
24	Se puede conversar con mi jefe sobre problemas laborales					



25	Mi jefe me respalda y deja que aprenda de mis errores					
<b>Dimensión: reconocimiento</b>						
26	Me entregan una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
27	Cuando se habla de mi rendimiento es cuando cometo un error					
28	Mi jefe conoce mis debilidades y me los señala					
29	Mi jefe es rápido de reconocer una buena ejecución					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo en las cosas que se debe hacer					
<b>Dimensión: equidad</b>						
31	Se da un trato justo por parte de mi jefe					
32	Los objetivos fijados por mi jefe son razonables					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivo alguno					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a un trabajador es por que se lo merece					
<b>Dimensión: innovación</b>						
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis ideas					
37	A mi jefe le agrada que yo intente mi trabajo de distintas formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar mis formas de trabajar					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de trabajar					
40	Mi jefe valora mis nuevas formas de trabajar					

### Satisfacción laboral

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Satisfacción por el trabajo general</b>						
1	Hay una buena relación entre los miembros de mi trabajo					
2	En mi centro de trabajo circula la información y el espíritu de colaboración					
3	El área de trabajo estimula a mejorar día a día					
4	Participo en las decisiones de mi área de trabajo					
5	Me encuentro satisfecho con mis colegas de trabajo					
6	Se aplican las recomendaciones					
7	Se reconoce el buen desempeño laboral					
8	Se tiene autonomía en la planificación del trabajo propio					
9	Se siente presuntuoso con la libertad que elegir su propio tipo de trabajo					
10	Su centro de trabajo le brinda una ayuda en la parte					

	administrativa					
<b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>						
11	Se encuentra satisfecho con la iluminación de su área de trabajo					
12	Se encuentra satisfecho con la ventilación de su área de trabajo					
13	Se encuentra satisfecho con el ambiente físico y espacio de su área de trabajo					
14	Se encuentra satisfecho con los ambientes físicos en las cuales labora					
15	Se encuentra satisfecho con la temperatura de su área de trabajo					
16	Se encuentra satisfecho con la limpieza, higiene de su área de trabajo					
17	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad tecnológica que le brindan en su área de trabajo					
<b>Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo</b>						
18	Está satisfecho con las oportunidades laborales de realizar las cosas que te gustan					
19	Su trabajo le produce satisfacciones					
20	Esta satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo cuando usted destaca					
21	Está satisfecho con los objetivos y metas de producción que debe alcanzar					
22	Esta satisfecho con su relación con el jefe de su área de trabajo					
23	Esta satisfecho con el apoyo recibido de su jefe de su área de trabajo					
<b>Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</b>						
24	Esta satisfecho con las oportunidades de hacer carrera laboral					
25	Esta satisfecho con las oportunidades de perfeccionamiento que le ofrece su institución					
26	Esta satisfecho con la estabilidad en sus funciones laborales					
27	Esta satisfecho con la igualdad y justicia de trato					
28	Esta satisfecho con el grado en que su institución cumple los convenios y leyes laborales					
29	Grado de satisfacción general con su institución					
30	Esta satisfecho con las oportunidades de promoción laboral					
<b>Satisfacción con la relación subordinado supervisor</b>						
31	Está satisfecho con la proximidad y frecuencia de su supervisión					
32	Estimado Sr., Usted se encuentra satisfecho con la forma de como juzgan su tarea los supervisores					
33	Estimado Sr., Usted se encuentra satisfecho con la					

	forma de como es dirigido					
<b>Satisfacción con la remuneración</b>						
34	Estimado Sr., Usted se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe					
35	Estimado Sr., Usted se encuentra satisfecho con las condiciones laborales					
36	Estimado Sr., Usted se encuentra satisfecho con la forma de negociación sobre aspectos laborales					

## **ANEXO N° 4**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huánuco, 18 de  
febrero del 2021

**Señor.**

Ing. Jonel Melgarejo Leandro

### **Director General de Administración de la Universidad de Huánuco**

Es un honor dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, Soy el Alumno del Ciclo de Asesoramiento de Tesis Profesional Keler Franco Luciano Hidalgo Bacigalupo, Identificado con el Número de DNI 72622957, Con el número de código 2020140012, y señalarle que mediante la resolución N° 389-2020-DFD-UDH de fecha 01 de diciembre del 2020 en la cual se resuelve aprobar el proyecto de investigación " El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Universidad de Huánuco", por consiguiente me dirijo a usted con la finalidad de poder solicitarle lo siguiente:

- 1) La autorización para que de manera personal pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos al personal administrativo de la Universidad de Huánuco, cabe señalar que mi persona tiene en cuenta que en este contexto de pandemia, el personal administrativo de la Universidad de Huánuco se encuentra trabajando de acuerdo a los protocolos de Bioseguridad y de manera virtual, por consiguiente se me otorgue la facilidad mediante una encuesta elaborada de mi propia autoría y teniendo en cuenta los parámetros de investigación establecidos y teniendo en cuenta también que la muestra de estudio es de 75 trabajadores del personal administrativo en torno a los

temas de Satisfacción Laboral y Clima organizacional suministrada por mi persona; la cual consta de una encuesta de 76 preguntas ordenadas y debidamente especificadas (**Anexo 3**), resolviendo estas encuestas procederé a determinar si el ambiente en la organización tiene relación al influir en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad de Huánuco, el cual se encuentra dirigido al personal administrativo.

- 2) La permanencia y el horario en el cual el personal administrativo de la Universidad de Huánuco será encuestado será de previa coordinación directa con la autorización de la jefa de Oficina de Administración de Personal de la Universidad de Huánuco, el encuestador y el encuestado, en horarios donde no afecte las actividades programadas este en el aspecto laboral, familiar o personal, permitiendo la fácil participación del encuestado y de todos los involucrados,

adicionalmente a lo solicitado adjunto la resolución N° 389-2020-DFD-UDH de fecha 01 de diciembre del 2020 (**Anexo 2**) en la cual se resuelve aprobar el proyecto de investigación, adjunto también mi DNI personal (**Anexo 1**).

Sin otro particular, reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Bach. Keler Franco Luciano Hidalgo  
Bacigalupo



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
1875

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**RESOLUCIÓN N° 839-2020-DFD-UDH**  
Huánuco, 01 de diciembre de 2020.

Visto, el expediente N° 277132-0000000118 de fecha 01 de diciembre de 2020, presentado por el Bach. **Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO**, solicitando la inscripción del proyecto de tesis denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Art. 14° numeral 1 del Reglamento General de Grados Títulos de la UDH determina las diversas modalidades al cual el Graduando puede acogerse para obtener el Título Profesional de Abogado.

*Que, mediante Resolución N°1206-2015-R-CU-UDH de fecha 28 de setiembre de año 2015 se aprobó el ciclo de Asesoramiento para la tesis profesional- CATP/DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, en atención al Art. 37 del Reglamento General de Grados y Títulos de la UDH;*

*Que, en aplicación al Art. 21 del Reglamento del Ciclo Asesoramiento para la tesis Profesional- CATP de DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas de UDH. el Bach. Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO, solicita la aprobación del Proyecto denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**, presentando para ello un ejemplar, adjuntando el Informe del Asesor del Proyecto Dr. Fernando Corcino Barrueta quien opina que reúne los requisitos establecidos en el Reglamento del Ciclo de Asesoramiento para la tesis Profesional – CATP/ DERECHO;*

*Estando a lo dispuesto en los Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 30220; inc. n) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 466-2016-R-CU-UDH del 23 de mayo de 2016 y la Facultad contemplada en la Resolución N° 664-2016-R-UDH del 25/Ago/16;*

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°. - APROBAR el Proyecto de Investigación intitulado denominado **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”**, presentado por el Bach. Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO por los fundamentos precitados.**

**Artículo 2°. - AUTORIZAR el desarrollo del citado proyecto, en concordancia con el art. 25° del Reglamento del Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional.**

**DISTRIBUCIÓN:** Of. Mat. Y Reg. Acad., Exp. Graduando, Interesado, Asesor, Archivo, FCB/ymfg  
FCB/znn

## ANEXO N° 5



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
1921

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



**RESOLUCIÓN N° 839-2020-DFD-UDH**  
*Huánuco, 01 de diciembre de 2020*

**Artículo 3°.-** *CONCEDER* el plazo de tres (03) meses para la ejecución del Proyecto de Investigación: “denominado “**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**”, *plazo que se computa a partir de la notificación de la resolución al interesado.*

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
*[Firma]*  
Dr. FERNANDO CORCONO BARRUETA  
DECANO

**DISTRIBUCIÓN:** Of. Mat. Y Reg. Acad., Exp. Graduando, Interesado, Asesor, Archivo, FCB/ymfg  
FCB/znn

## ANEXO N° 6



**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

### **AUTORIZACIÓN**

La Dirección General de Administración de la Universidad de Huánuco

Autoriza al señor Keler Franco Luciano Hidalgo Bacigalupo alumno de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Huánuco a que realice encuestas al personal administrativo dentro de la elaboración de la tesis " El Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Universidad de Huánuco". Por lo que se le deben brindar todas las facilidades pertinentes.

Huánuco, 18 de marzo del 2021

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Ing. Jonel Melgarejo Leandro  
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Ing. Jonel Melgarejo Leandro

Director General de Administración de la Universidad de Huánuco



## ANEXO N° 7



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

### **DOCUMENTO PARA TRAMITAR SUSTENTACIÓN INFORME DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Fernando Corcino Barrueta**, asesor del PA **Derecho y Ciencias Políticas-CATP** y designado mediante documento: **Resolución N° 267-2020-DFD-UDH** de fecha 02 de junio de 2020, del estudiante **Keler Franco Luciano HIDALGO BACIGALUPO**, de la investigación titulada:

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO”.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de febrero de 2022.

**Dr. Fernando Corcino Barrueta**  
**DNI N° 22512274**  
**COD. ORCID 0000-0003-0296-4033**