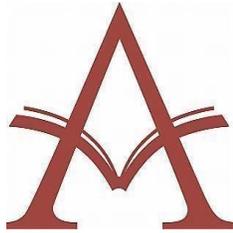


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los
trabajadores de una Institución Pública, Pasco,
2019”**

PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

BONILLA ESPINOZA, DELFINA CALIXTRA

ASESOR:

PALACIOS SÁNCHEZ, JOSÉ MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planeamiento Estratégico y Desarrollo Institucional

LIMA - PERÚ

FEBRERO, 2021

Resumen

Toda institución, ya sea pública o privada, que quiera alcanzar el éxito y desarrollo organizacional necesita tener un clima laboral positivo para que todo el talento humano se sienta comprometido y alineado con la estrategia empresarial, por esta razón siempre deben buscar motivar al personal y mantener relaciones interpersonales que favorezcan la integración y el trabajo en equipo.

La presente investigación pretende demostrar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública en Pasco. Esta institución pública se encarga de promover el Desarrollo Integral y Sostenible del Departamento de Pasco con una Gestión Desconcentrada, Concertada, Competitiva con Valores y Enfoque Intercultural, pero como muchas instituciones tiene problemas en su clima laboral que afecta las labores de su talento humano, por tal motivo, en esta investigación se darán las recomendaciones más apropiadas para que en esta institución pública se tomen las mejores decisiones.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

Abstract

Every institution, whether public or private, that wants to achieve success and organizational development needs to have a positive work climate so that all human talent feels committed and aligned with the business strategy, for this reason they should always seek to motivate staff and maintain interpersonal relationships that encourage integration and teamwork.

This research aims to demonstrate how the organizational climate is related to the job satisfaction of workers in a public institution in Pasco. This public institution is responsible for promoting the Integral and Sustainable Development of the Department of Pasco with a Decentralized, Concerted, Competitive Management with Values and Intercultural Approach, but like many institutions it has problems in its work environment that affects the work of its human talent, for this reason, this research will give the most appropriate recommendations for this public institution to make the best decisions.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Formulación del Problema General	2
1.1.2. Problemas Específicos	2
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	3
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales.....	11
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Clima Organizacional	18
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	20

2.2.3. Comunicación	21
2.2.4. Motivación	21
2.2.5. Capacitación.....	21
2.2.6. Condiciones de trabajo.....	22
2.3. Definición de términos básicos.....	22
2.3.1. Favoritismo	22
2.3.2. Recursos humanos	23
2.3.3. Presiones laborales.....	23
2.3.4. Supervisión	23
2.3.5. Comportamiento organizacional.....	24
3. Cronograma de actividades	
4. Recursos y Presupuesto	
5. Referencias	
6. Aporte Científico o Académico	
7. Conclusiones	
8. Recomendaciones	
9. Anexos	
9.1 Matriz de Consistencia.....	35

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación se realizará en una Institución Pública de Pasco, donde el clima organizacional es negativo, debido a que existe mucha preferencia y favoritismo por los colaboradores pertenecientes al partido político de turno, quienes han estado apoyándolos durante toda la campaña política. En cambio, aquellos trabajadores que no pertenecen al partido son tratados de mala manera, los jefes los presionan hasta que renuncien, para que estos puedan colocar en ese puesto a algún familiar o amistad muy cercana, esto se observa cuando el jefe de recursos humanos viene a supervisar a la oficina cada media hora para ver lo que están haciendo los trabajadores.

Los jefes presionan y fastidian frecuentemente a los colaboradores, siempre buscan cualquier problema para llamarles la atención y tratarlos de mala manera, para los superiores todos los documentos elaborados por el talento humano están mal redactados, los jefes los contradicen en todo y encima tienen un comportamiento organizacional negativo, debido a que a los trabajadores en su cara les dicen una cosa y a sus espaldas están diciendo otras cosas.

La comunicación con los compañeros y con las demás áreas es pésima. Cuando se traslada un documento entre dos áreas, no se comunica al área responsable, uno tiene que estar revisando en el sistema para confirmar que ya se realizó

dicho trámite.

Existe favoritismo en todas las áreas, cada jefe trabaja con su gente de confianza, no hay rotación. Y los que consiguen un puesto de trabajo por entrevista y hoja de vida llegan a laborar máximo tres meses y después son despedidos, así hayan sido eficientes en su trabajo.

La selección de personal es a dedo y por recomendación, las convocatorias son de pantalla porque la mayoría de los puestos ya tiene dueño. Respecto a las capacitaciones los colaboradores tienen que tener suerte, debido a que, si el jefe les apoya estos pueden participar en capacitaciones, pero si no reciben la autorización respectiva estos se quedan sin capacitación. Toda esta serie de factores negativos desmotiva a los trabajadores, generan un ambiente y clima negativo, y provoca una alta insatisfacción laboral.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019?

¿De qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019?

¿De qué manera la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral de los

trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019.

Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019.

Determinar de qué manera la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica: El presente estudio busca a través del estudio de las definiciones de clima organizacional, satisfacción laboral, y de sus respectivos indicadores; encontrar las razones de por qué acontecen este tipo de problemas en la organización. El presente trabajo es muy importante porque puede ser utilizado por futuros investigadores que deseen realizar su tesis enfocado en el tema clima organizacional y la satisfacción laboral.

Justificación práctica: El presente estudio se realizó porque en esta organización se necesita mejorar el clima organizacional debido a que esto va a

determinar tanto su satisfacción laboral como su compromiso laboral. Esta investigación servirá para que los altos mandos de esta institución se concienticen y den mayor importancia al clima laboral. Las recomendaciones que se han realizado en el presente trabajo serán de mucha utilidad para que los superiores puedan realizar una mejor toma de decisiones por el bienestar de los colaboradores y de la misma organización.

Justificación social: El presente estudio tendrá un fuerte impacto en toda nuestra sociedad, ya que con las recomendaciones obtenidas del presente trabajo podrán realizar una mejor toma de decisiones mejorando tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral, ocasionando que los colaboradores se sientan más entusiasmados y motivados, lo que tendrá como consecuencia un mejor desempeño de parte de ellos, obteniendo finalmente un trabajador eficaz y eficiente al servicio de la sociedad.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Durán, C. (2015), realizó el Trabajo de Graduación o Titulación **“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los funcionarios del área de Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato”**, para la obtención del Título de Psicóloga Industrial en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo diseñar una guía de clima organizacional que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios del área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato. Con este proyecto de investigación se pudo realizar una identificación y descripción del problema objeto de estudio en un lugar y tiempo establecido, para que de esta manera se pueda conocer cómo se está presentando el desempeño de los trabajadores de aquella área del balcón de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato detectando cuales son los problemas que se presentan en el clima organizacional y que afectan seriamente las actividades laborales del talento humano de esta organización. Este conjunto de actividades se pudo realizar aplicándose diversos métodos de estudio. El investigador utilizó un tipo de investigación correlacional para determinar como la variable clima organizacional influye en el desempeño laboral, esto se pudo realizar utilizando el método estadístico y el Método del Chi Cuadrado para que de esta manera poder comprobar y verificar la hipótesis planteada, analizando la información y obteniendo resultados. El investigador llegó a las siguientes conclusiones: Si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a que, si se presenta un clima organizacional negativo en la empresa el desempeño laboral del talento humano se verá afectado negativamente, este clima es negativo por la ausencia de comunicación entre las jefaturas y las áreas relacionadas en el sistema organizacional del Balcón de Servicios del GAD del Municipio de Ambato que ha ocasionado una desmotivación tanto en los

funcionarios como en las personas involucradas.

Esta investigación da soporte a mi variable clima organizacional ya que trata acerca de cómo elaborar estrategias para optimizar el clima organizacional dentro de una institución municipal y de esta manera mejorar el desempeño del talento humano, estoy de acuerdo con esta afirmación ya que está comprobado que mejorar el ambiente de trabajo es fundamental para que el trabajador realice sus labores de la mejor manera posible.

Preciado, G. (2018), realizó la Tesis **“Análisis del Clima Laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas”**, para la obtención del título académico de Ingeniero Comercial mención Productividad en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Esmeraldas – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas. Este estudio fue de tipo cuantitativo, haciendo uso del método inductivo que es empleado en la ciencia experimental y también se utilizó la encuesta como método de investigación para conseguir una información real, la cual fue utilizada con los servidores administrativo regidos por la Ley orgánica de servicio público, donde la muestra fue de 103 funcionarios públicos, para realizar la tabulación de los datos se utilizó el Excel debido a que este es muy empleado en los estudios de clima laboral, el investigador obtuvo como resultado que el grado de

satisfacción laboral percibido por los servidores fue de un 58.73%, además, ningún factor está en un grado satisfactorio lo que debe preocupar mucho ya que estamos hablando de una institución pública. Así mismo, se pudo verificar que la comunicación está en un nivel riesgo del 59% y también se pudo comprobar que el nivel más bajo de satisfacción es el reconocimiento y la satisfacción con un 41%.

Esta investigación está muy relacionada con mi investigación porque analizan como se presenta el clima laboral en una institución pública, además me hace entender que este tipo de problemas también suceden a nivel internacional y que siempre las autoridades no le dan la debida importancia, considero que esto debe cambiar porque afecta directamente a los ciudadanos.

Cedeño, K. y Ordoñez, J. (2015), realizaron el Proyecto de Grado **“Análisis del Clima Laboral en el Desempeño de los empleados en el GAD Municipal del Cantón Naranjal durante el periodo 2013 – 2014”**, para la obtención del título de Ingeniera Comercial en la Universidad Estatal de Milagro, Milagro - Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cómo afecta el clima laboral en el desempeño de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal con la implementación de un plan estratégico para que se mejore el desempeño laboral. El tipo de investigación empleado fue el descriptivo debido a que se quiere describir como se presentan las costumbres y situaciones de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjal. La investigación fue explicativa debido a que se enfoca con la

finalidad de realizar una explicación sobre las causas de por qué se presenta el problema y de qué manera se está presentando, fue de tipo transversal debido a que realiza una recolección de datos en un momento determinado y en corto tiempo, para esto se describieron las variables realizando un análisis de su interrelación e influencia en un determinado momento. Las autoras concluyeron lo siguiente: Se presenta un nivel de insatisfacción en los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal por la deficiente selección de personal, por lo cual las labores no se llegan a realizar en función del rol asignado. Un buen clima organizacional va a aumentar la motivación de los trabajadores, también elevará su entusiasmo por venir a trabajar.

Esta investigación es muy relevante para mi estudio debido a que también elaboran estrategias para mejorar el clima laboral, concuerdo con las autoras de esta investigación, en que la optimización de un clima laboral va a causar que los colaboradores se sientan más motivados, un trabajador cuando encuentra un buen lugar para trabajar va a demostrar un alto desempeño debido a que se va sentir más identificado con la institución para la cual trabaja.

Barreno, D. (2018), realizó el proyecto de investigación **“La Satisfacción Laboral y su incidencia en el Rendimiento Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano en el período enero- diciembre del 2017”**, para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A. en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba - Ecuador.

La investigación está direccionada a todos los actores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, con el objetivo de determinar el grado de Satisfacción Laboral y su incidencia con el Rendimiento Laboral de los empleados de la entidad en el período Enero - diciembre del 2017. Este fue un estudio descriptivo debido a que se realizó en base a todas aquellas aplicaciones políticas, tecnológicas y de cultura organizacional empleada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, así como también se pudo medir y valorar el grado de eficacia y eficiencia con que se operan los recursos en la Administración, este estudio se enmarca dentro de un enfoque cualitativo debido a que se investigó lo que viene sucediendo, obteniéndose una información concreta de los acontecimientos que se puede predecir y explicar, se utilizó como procedimiento la encuesta, la cual estuvo formada por un cuestionario con los siguientes temas: Condición de trabajo, comunicación, motivación, disciplina laboral, clima social, cantidad de trabajo, calidad de trabajo y presencia física, donde se contó con una muestra de 170 trabajadores y la rendición de cuentas del año 2017, empleando eficacia y eficiencia como indicadores y de esta manera poder determinar el nivel de cumplimiento de las labores programadas. La autora pudo concluir lo siguiente: El motivo principal para que se presenten estas deficiencias es la deficiente planificación de actividades y no realizar su respectivo seguimiento.

Esta investigación está vinculada con mi estudio, debido a que utilizan mi segunda variable denominada satisfacción laboral dentro de una institución pública,

aquí se señalaron diversos factores que afectan la satisfacción de los trabajadores, coincidieron con mi estudio en lo que respecta a la motivación y comunicación, las cuales tienen mucha relación con la variable satisfacción laboral, esto se debe a que una adecuada motivación y comunicación aumenta el compromiso e identificación del recurso humano obteniéndose en ellos una alta satisfacción laboral.

Jiménez, N. (2017), realizó la Tesis **“Análisis y determinación de los índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Calvas, provincia de Loja, para el año 2016”**, para la obtención del grado de Ingeniera Comercial en la Universidad Nacional de Loja, Loja - Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo analizar y determinar los índices de satisfacción laboral del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Calvas; para la realización de esta investigación se aplicó el método descriptivo, inductivo, deductivo, analítico e histórico; como técnica de recolección de datos se usó la entrevista, la cual se le aplicó al Alcalde y jefe de la Unidad de Talento Humano y se le realizó una encuesta a los 174 empleados y a los 86 Servidores Públicos. En la investigación se pudo identificar que los factores con más alto nivel de cumplimiento son los siguientes: Retribución, organización, participación y las condiciones de trabajo ya que están entre 80% y 93%, respecto al nivel medio se pueden mencionar: la formación, los estilos de dirección, el ambiente de trabajo, la información y la comunicación que están entre 60% y 78%, por su

parte, se encontró como factor negativo la evaluación de desempeño entre el 0% y 25%, la igualdad de oportunidades y el ambiente de trabajo estuvieron entre 47% y 55%. La autora pudo determinar conclusiones y recomendaciones que serán útiles para identificar y valorar el grado de satisfacción de los trabajadores y de esta manera podrán encontrar alternativas que permitan dirigir la gestión hacia un aumento en la calidad de vida de los trabajadores y también aumentar el nivel de productividad.

Este estudio está relacionado con mi investigación debido a que estudia la variable Satisfacción Laboral, la cual contribuye a mi investigación, además de esto, se realiza en una institución pública, estoy de acuerdo con este autor en que si la organización aumenta la satisfacción de los trabajadores permitirá mejorar la calidad de vida del talento humano y podrán desempeñar mejor sus funciones.

2.1.2. Nacionales

Mamani, Y. (2018), realizó la Tesis **“Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los trabajadores de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa 2017”**, para optar el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión de Empresas en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la influencia del clima laboral en la oficina de recursos humanos del gobierno regional de Arequipa, para determinar la satisfacción de sus trabajadores. En este estudio se utilizaron las

siguientes técnicas para obtener información: Entrevista, encuesta y observación, se utilizó también la herramienta de medición llamada la Escala de Likert que permitió medir las variables de esta investigación. La encuesta ayudó a verificar que el 21.51% de los trabajadores considera una valoración neutra respecto al clima laboral y satisfacción, en cambio, el 52.51% está de acuerdo y el 20.49% está totalmente de acuerdo, con esto se consideró que el estado en el que se encuentra el trabajador se verá proyectado en su desempeño en el trabajo. La autora consideró que las condiciones que se presenten en el clima laboral de la oficina de recursos humanos del Gobierno Regional de Arequipa inciden en la satisfacción laboral, en base a los rangos determinados en la escala de medición, lo que se podrá cambiar por medio del planteamiento de mejoras para la gestión de esta área.

Este antecedente tiene mucha relación con mi investigación debido a que estudia las dos variables que contribuyen a mi investigación: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Además, esta investigación también fue realizada en una institución pública, lo cual me permitió determinar cómo se presenta esta realidad hoy en día, aquí también he podido percatar que nuestras autoridades descuidan mucho estos temas de clima organizacional y satisfacción laboral, y lo más preocupante es que esta negativa se presente en una institución pública.

Huancapaza, H. y Llanos, B. (2017), realizaron la Tesis **“Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en el**

departamento de recursos humanos del Gobierno Regional Puno 2017”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios en la Universidad Católica San Pablo, Arequipa – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en el departamento de Recursos Humanos del Gobierno Regional Puno. Así como también, verificar la correlación entre las dos variables, teniendo como resultado una correlación alta, lo que quiere decir que la variable Clima Organizacional influye en la variable Satisfacción Laboral. La investigación fue realizada con un método descriptivo, relacional y explicativo y fue realizada entre el mes de mayo y el mes de setiembre del 2017 utilizando las dos técnicas para obtener información: entrevista y cuestionario. Esta investigación la realizaron en el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Regional Puno, considerando una población de 15 trabajadores, entre los cuales había tanto trabajadores contratados como nombrados. Para recolectar información elaboraron un cuestionario de preguntas usando la escala de Likert, que tiene validez y confiabilidad en el Alpha de Cronbach, además, se utilizó el programa SPSS que ofrece estadísticas avanzadas y resultados confiables. Después de realizar una evaluación al Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Regional Puno se obtuvo un clima organizacional intermedio. Los siguientes indicadores se consideran moderados: La motivación, el compromiso organizacional, las relaciones laborales y el trabajo en equipo, se

presentan problemas con los indicadores del liderazgo y el comportamiento organizacional, los trabajadores indicaron que hay malas relaciones laborales con el jefe del departamento, ocasionando un clima laboral negativo, lo que ha impedido lograr las metas y los objetivos trazados, además los trabajadores no tienen una adecuada satisfacción por su trabajo.

Este antecedente también guarda mucha relación con mi investigación debido a que se realiza en una institución pública y también utilizan mis dos variables de estudio: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Este estudio me ayudó a ver como el clima organizacional tiene repercusión en la satisfacción laboral del recurso humano, estoy de acuerdo con los investigadores respecto a que unas adecuadas relaciones interpersonales son un elemento clave para optimizar tanto el clima de trabajo como la satisfacción del talento humano, ya que vivir en armonía es importante para crear eficientes equipos de trabajo.

Toala, G. (2016), realizó la Tesis **“Clima organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”**, para obtener el grado profesional de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú.

La investigación comenzó con la interrogante: ¿Cuál es la relación existente entre Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015? El

objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015. El tipo de metodología aplicado correspondió a un estudio descriptivo y a un diseño de investigación descriptivo-correlacional, con una muestra aleatoria simple. Se empleó el cuestionario como técnica para recolectar datos y utilizaron el programa SPSS v.22 para la aplicación de la estadística. Luego de realizar el análisis de los resultados obtenidos la autora llegó a la siguiente conclusión: Al 95% de confiabilidad se confirma que se presenta una relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral del personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015.

Este estudio también tiene relación con mi investigación porque se realiza en una institución pública y emplean mis dos variables de estudio: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Estoy de acuerdo con lo que indica la autora de esta investigación respecto a que un positivo clima organizacional da como resultado una excelente satisfacción laboral, esto se debe a que un buen ambiente de trabajo va a permitir que el trabajador se sienta contento, entusiasmado y motivado, todo esto permite que este talento humano tenga un alto nivel de satisfacción por su trabajo.

Falcón, A. (2018), realizó la Tesis **“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – 2018”**, para

obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.

El estudio se realizó con miras a identificar porque se está produciendo un clima laboral débil lo que se refleja en el bajo desempeño de los colaboradores del GOREPA; en la mencionada institución se han encontrado deficiencias en la gestión de los recursos humanos, donde se presenta un ambiente negativo que perjudica las labores, el trabajador se siente estresado y solo realiza tareas monótonas, por esta razón la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco - 2018. El tipo de estudio fue correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal y cuantitativa. La población estuvo conformada por 250 colaboradores del Gobierno Regional de Pasco, y se obtuvo una muestra de 60 trabajadores. Para recoger información utilizaron la encuesta y un cuestionario para las 2 variables: clima organizacional y desempeño laboral, según los resultados obtenidos el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación directa, positiva y moderada, confirmadas con la prueba de Spearman ($Rho=0.558$ p-valor = $0,000 < 0,05$), Respecto a la relación de la dimensión Autonomía para la toma de decisiones y la dimensión desempeño laboral ($Rho=0.713$ p-valor = $0,000 < 0,05$) se presenta una correlación directa positiva alta; por otra parte con la motivación y desempeño laboral ($Rho=0.459$ p-valor = $0,000 < 0,05$) se obtuvo una relación positiva moderada; y con la Comunicación y el

desempeño laboral ($Rho=0.404$ p-valor = $0,001 < 0,05$) igualmente se obtuvo una relación positiva moderada.

Esta investigación da soporte a mi variable clima organizacional ya que trata acerca del estudio del clima organizacional en una institución pública, además fue muy interesante para mi estudio debido a que la autora de esta investigación también utilizó las dimensiones motivación y comunicación, las cuales también fueron empleadas en mi estudio. Además, estoy de acuerdo en la parte que se indica que la motivación y comunicación son temas claves en una empresa, debido a que manejar de manera óptima estos dos temas permite que una organización sea más productiva.

Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018), realizaron la Tesis **“Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús- 2017”**, para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca- Perú.

La investigación ha tenido como objetivo estudiar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús - 2017, se identificaron cuáles son los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores, considerando la hipótesis que el clima organizacional tiene una relación positiva con la satisfacción de los trabajadores, tipo de investigación empleado fue el estudio transversal, descriptivo y correlacional-causal. Para este caso la población y la

muestra fueron la misma cantidad, encuestándose a 80 colaboradores. Se dio validez a la hipótesis con la correlación de Pearson, la que permitió conocer si el clima organizacional tiene influencia o no en la satisfacción laboral. En esta investigación se realizó entrevistas a los trabajadores del municipio para identificar la realidad de sus labores y también sus necesidades, después de esto procedieron a encuestar a los colaboradores, para hacer un análisis estadístico haciendo uso del SPSS versión 23; lo que les permitió obtener resultados de la variable satisfacción laboral e identificar la relación que tiene con el clima organizacional. Finalmente, los autores pudieron llegar a la siguiente conclusión: Se presenta una relación altamente significativa entre las variables clima organizacional y la variable satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús, esto demostró que el clima organizacional es un factor muy importante para poder mantener un grado de satisfacción ideal para los colaboradores de la Municipalidad; por esta razón concluyeron que existe una vinculación positiva entre estas dos variables.

Este antecedente nacional tiene relación con mi investigación porque se realiza en una institución pública y usan mis dos variables de estudio: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. También concuerdo con los autores de esta investigación respecto a que el clima organizacional positivo permite aumentar el nivel de satisfacción laboral del talento humano de esta institución debido a que un ambiente ideal en el entorno de trabajo determina el comportamiento de los empleados y representa un aspecto clave tanto para el desempeño como para la

satisfacción laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Según Iglesias & Sánchez (2015, p.2), se le considera al clima organizacional como un filtro donde aparecen los fenómenos objetivos de una empresa, los cuales son percibidos por los trabajadores que la conforman, creando un determinado ambiente, el cual repercute sobre las conductas y la motivación y puede repercutir en el desarrollo de las acciones de la organización. Por esta razón, el clima organizacional es tu tema tan estudiado e investigado, debido a que este tiene mucha influencia en satisfacción y desempeño del colaborador.

Según Mujica & Pérez (2007, p.294-295), se entiende por clima organizacional a todas aquellas percepciones que los individuos tienen sobre la realidad del trabajo en la empresa. En la actualidad, el clima organizacional es de vital importancia para las empresas que quieren un mejoramiento continuo del ambiente laboral y de esta manera mejorar la productividad sin descuidar el talento humano. Una empresa que conoce su clima laboral podrá realizar cambios en los comportamientos de sus colaboradores y en la estructura de la empresa.

Según García (2009, p.48), se entiende por clima organizacional a la identificación de las características del ambiente laboral realizada por los colaboradores que integran una empresa y que tienen mucha influencia en sus

conductas de ellos, lo que obliga a las empresas estudiarla considerando tanto componentes humanos como físicos. Para comprender el clima organizacional se tiene que considerar como se comportan los trabajadores, así como también se tiene que entender los procesos y la estructura de la empresa. En otras palabras, se puede definir el clima organizacional como la apreciación que tienen los colaboradores con relación a las personas, el lugar físico y los procedimientos organizacionales que influyen en su manera de comportarse, y todo esto en conjunto influye en el desarrollo del trabajo.

Según Iglesias & Torres (2018, p.2), el clima organizacional está compuesto por un conjunto de características, las cuales son normalmente estables en una empresa y en el tiempo se mantienen permanentes, cada organización presenta distinto clima organizacional porque son diferentes realidades. El clima organizacional es un aspecto clave en las empresas porque está relacionada con los procesos de cambio e innovación., este tiene mucha influencia en la calidad de trabajo y en sus resultados.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Según Charaja & Mamani (2014, p.5), se puede entender la satisfacción laboral como la sensación que tiene un individuo al conseguir un equilibrio de una o varias necesidades, ésta es consecuencia de varias interacciones entre las personas que prestan un servicio y el medio, en otras palabras, es lo que el trabajador quiere del trabajo y lo que consigue con éste. El colaborador que tenga un alto grado de

satisfacción laboral demostrará buenas actitudes en sus labores.

Según Abrajan, Contreras & Montoya (2009, p.108-109), la satisfacción laboral tiene relación directa con todas las experiencias que tiene el trabajador en la empresa, estas experiencias se convierten en percepciones del colaborador y esto termina dando como resultado un componente emocional. Todo esto en conjunto determina el modo de comportarse del empleado. La satisfacción laboral es un tema muy importante para las empresas, debido a que si esta satisfacción por el trabajo es medida a través de evaluaciones permite conocer y acercarse más a su talento humano y con una acertada toma de decisiones se puede mejorar el ambiente laboral.

2.2.3. Comunicación

Según De Castro (2014, p.5), la comunicación organizacional es cuando se presenta transmisión de la información en las organizaciones y esta viene a ser parte de su cultura, por esta razón es muy importante que la comunicación sea fluida entre todos los niveles de la empresa.

2.2.4. Motivación

Según Salazar & Gutiérrez (2016, p.12), la motivación laboral está considerada como una estrategia que permite fomentar valores en la empresa y optimizar su desempeño laboral, para lograr este grado de compromiso se debe estimular al trabajador, de esta manera este quedará orientado hacia el logro de su interés profesional y personal. Esta buena conducta influye significativamente en los

intereses de la empresa.

2.2.5. Capacitación

Según Bermúdez (2015, p.5), la capacitación es una actividad muy importante de la gestión del talento humano, la cual nunca va a estar aislada del conjunto de actividades que realiza la organización, ésta siempre va a formar parte de la planificación, ejecución y control. La capacitación tiene como objetivo motivar a los trabajadores y mejorar el ambiente de trabajo para finalmente mejorar su productividad y creatividad.

2.2.6. Condiciones de trabajo

Según Martínez, Oviedo & Luna (2013, p.547), la investigación de las condiciones de trabajo simboliza una particularidad del entorno de trabajo en el que intervienen los temas políticos, ergonómicos, sociales, tecnológicos, económicos, etc., teniendo gran trascendencia por el valioso consenso respecto a las dimensiones fundamentales relacionadas al ambiente social y ambiente físico, a la organización, a las peculiaridades de las tareas, a la seguridad y a la salud, etc. Los factores que pueden condicionar el trabajo de los colaboradores son:

Condiciones Ergonómicas: Las que tienen relación con el lugar de trabajo donde el recurso humano realiza sus actividades y también el bienestar que la organización le ofrece.

Condiciones Económicas: Dirigidas a la percepción que tiene el colaborador con respecto al salario que recibe.

Condiciones Ambientales: Intervienen temas como la satisfacción del trabajo, la carga de trabajo, aquellos riesgos laborales, etc.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Favoritismo

Según Redacción Gestión, (2013, p.1), el favoritismo es cuando se presenta una preferencia hacia determinadas personas y se hace un lado al resto de personas. Esta relación se presenta más que todo en los ambientes donde están compitiendo frecuentemente: como por ejemplo en el trabajo. Si el favoritismo se practica de una buena manera y por un buen motivo no ocasionara problemas entre los trabajadores, pero si éste se practica de mala manera puede ser tóxico.

2.3.2. Recursos humanos

Según Montoya & Boyero (2016, p.2-3), los recursos humanos son un elemento muy importante con el que cuenta una organización para tener ventaja competitiva, éste da validez y utilización a los otros recursos, de esta manera el talento humano de la empresa desarrollará las habilidades que ayudará a la organización obtener una ventaja competitiva que será sostenible y permanente en el tiempo.

2.3.3. Presiones laborales

Según Rodríguez (2013, p.67), las presiones laborales son aquellos potenciales factores que generan estrés. La productividad del recurso humano va a ser afectada por este tipo de presiones, pero va a depender en gran medida de la valoración que se haga respecto a si una actividad laboral es apremiante o no. La valoración está determinada tanto por la autoconfianza que tiene la persona como por el reconocimiento justo y serio de sus destrezas y habilidades. Por lo tanto, todas aquellas tensiones intrapsíquicas derivadas de la presión laboral repercuten en el desempeño del talento humano.

2.3.4. Supervisión

Según Lobato (2007, p.29-30), la supervisión está considerada como una técnica de desarrollo profesional de las profesiones de apoyo, debido a que se evidencia en todas aquellas profesiones en las que es trascendental manejar las relaciones, esta va encaminada al desarrollo de profesionales con una alta integración y competencia. Supervisar es la actividad de observar ciertas actividades, teniendo una visión global y a una considerable distancia, la supervisión es cuando un individuo examina el trabajo que es realizado por otra persona, de esta manera se puede controlar la calidad del trabajo.

2.3.5. Comportamiento organizacional

Según Molina, Briones & Arteaga (2016, p.502), el comportamiento organizacional está considerado como aquella conducta que tienen las personas en el trabajo y que inciden en la eficacia y en la eficiencia de una organización. Se pueden

plantear 3 niveles para analizar el comportamiento organizacional: desde el gerente hacia los colaboradores (jerárquico), desde los colaboradores hacia el gerente y también hacia estos mismos (relacional), y un último nivel estará comprendido por la proyección de la organización, incluyendo gerente y colaboradores, hacia la sociedad (social).

3. Cronograma de actividades

Actividades	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Producto/ Resultado
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN							
1.1 Descripción de la realidad problemática	X						
1.1.1 Formulación del Problema General		X					
1.1.2 Problemas específicos		X					
1.2 Objetivos de la investigación		X					
1.2.1 Objetivo general		X					
1.2.2 Objetivos específicos		X					
1.3 Justificación e importancia de la investigación		X					
2. MARCO TEÓRICO							
2.1 Antecedentes			X				
2.1.1 Internacionales			X				
2.1.2 Nacionales			X				
2.2 Bases teóricas				X			
2.3 Definición de términos				X			
3. Aporte Científico o Académico					X		
4. Conclusiones						X	
5. Recomendaciones						X	

4. Recursos y Presupuesto

Partida Presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo Unitario (En soles)	Costo Total (En soles)
Recursos humanos	01	1	S/ 6.00	S/ 6.00
Bienes y servicios	02	2	S/ 5.00	S/ 10.00
Útiles de escritorio	03	5	S/ 4.00	S/ 20.00
Mobiliario y equipos	04	1	S/ 30.00	S/ 30.00
Pasajes y viáticos	05	5	S/ 2.00	S/ 10.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	2	S/ 5.00	S/ 10.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Otros	08	-	-	-
Total				S/ 96.00

5. Referencias

- Abrajan, M. G.; Contreras, J. M. & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, XIV(1), 108-109. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Barreno, D. C. (2018). *La satisfacción laboral y su incidencia en el rendimiento laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano en el período enero- diciembre del 2017. (Proyecto de Investigación). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5198/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2018-0029.pdf>
- Bermúdez, L. A. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 5. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Cedeño, K. A. & Ordoñez, J. L. (2015). *Análisis del clima laboral en el desempeño de los empleados en el GAD Municipal del Cantón Naranjal durante el periodo 2013 – 2014. (Proyecto de Grado). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/2653/AN%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20EN%20EL%20DESEMPE%20O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20EN%20EL%20GAD%20MUNICIPAL%20DEL%20CANT%20NARANJAL%20DURANTE%20EL%20PERIODO%202013%20E2>
- Charaja, Y. M. & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, V(1).

Recuperado el 7 de Febrero de 2020, de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

Chuquipoma, O. M. & Mendo, L. M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús- 2017. (Tesis). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias.* Colombia: Editorial Universidad del Norte .

Durán, C. A. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área de Balcón de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Ambato. (Trabajo de Graduación o Titulación). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/FCHE-EPP-629.pdf>

Falcón, A. K. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – 2018. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28901/falcon_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de*

- Administración*(42), 48. Recuperado el 6 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Huancapaza, H. H. & Llanos, B. D. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en el departamento de recursos humanos del Gobierno Regional Puno 2017. (Tesis). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15492>
- Iglesias, A. L. & Sánchez, Z. T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur, XIII*(3). Recuperado el 13 de Febrero de 2020, de <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1836>
- Iglesias, A. L. & Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana De Enfermería, XXXIV*(1). Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Jiménez, N. L. (2017). *Análisis y determinación de los índices de Satisfacción Laboral del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Calvas, provincia de Loja, para el año 2016. (Tesis). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19370/1/Nelci%20Luc%c3%ada%20Jim%c3%a9nez%20Castillo.pdf>
- Lobato, C. (2007). La supervisión de la práctica profesional socioeducativa. *Revista de Psicodidáctica, XII*(1), 29-30. Recuperado el 4 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17512103.pdf>

- Mamani, Y. M. (2018). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Arequipa 2017. (Tesis). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.* Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7006/GEmamaym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, L.; Oviedo, O. & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, XXIX(3), 547. Recuperado el 20 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730431015.pdf>
- Molina, L. A.; Briones, Í. B. & Arteaga, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Dominio de las Ciencias*, II(4), 502. Recuperado el 20 de Febrero de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802885.pdf>
- Montoya, C. A. & Boyero, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, XX(2), 2-3. Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Mujica, M. & Pérez, I. (2007). Gestión del clima organizacional: Una acción deseable en la universidad. *Laurus*, XIII(24), 294-295. Recuperado el 4 de Febrero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>
- Preciado, G. P. (2018). *Análisis del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.* Recuperado el 20 de Noviembre

de 2019, de

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1755/1/PRECIADO%20ARROYO%20GERSON%20PAUL.pdf>

Redacción Gestión. (2013). *¿Beneficioso o perjudicial? El favoritismo en la oficina*. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/beneficioso-perjudicial-favoritismo-oficina-40805-noticia/>

Rodríguez, G. A. (2013). La presión como factor estresor en el entorno laboral publicitario. *Poliantea*, IX(17), 67. Recuperado el 14 de Febrero de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4784643.pdf>

Salazar, M. B. & Gutiérrez, A. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, X(4), 12. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/67/59>

Toala, G. B. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015. (Tesis)*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20337/toala_fg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. Aporte Científico o Académico

En la actualidad, tanto las organizaciones públicas como las organizaciones privadas están enfocadas en cumplir sus objetivos trazados, por esta razón están obligadas a implementar estrategias para mejorar el clima laboral y aumentar la satisfacción de los trabajadores, el recurso humano es el verdadero motor de la organización, sin embargo, muchas organizaciones no le toman la debida importancia.

Para que una organización realice sus actividades eficientemente es trascendental que prevalezca un clima laboral de armonía. Un adecuado clima laboral contribuye a la satisfacción y bienestar de los trabajadores, causa motivación en cada colaborador y el personal se entusiasma construyendo un equipo de trabajo eficiente, estas actividades benefician a la institución debido a que los trabajadores conseguirán ser más productivos. Además, todo esto beneficia a nuestra sociedad, porque teniendo mejores trabajadores en una institución pública se entregará un mejor servicio a nuestros ciudadanos.

7. Conclusiones

En esta institución existe mucho favoritismo sobre los trabajadores que apoyaron en la campaña política a los gobernantes de turno. Este tipo de comportamiento afecta el ánimo del resto de empleados, quienes a pesar de dar su máximo esfuerzo en sus labores no son considerados por los superiores.

Un problema muy grave que tiene esta entidad es la presión y hostigamiento que realizan los jefes hacia algunos trabajadores para que estos renuncien, con el fin de colocar a familiares en estos puestos. Estos acontecimientos negativos generan temores e inseguridad en los empleados formándose un clima laboral negativo.

También se puede indicar que otro problema encontrado es la falta de comunicación entre las áreas de esta organización, no se comunican ni verbalmente ni por correo la confirmación de algún trámite, tienen que estar entrando al sistema general de la organización para ver si se realizó dicho trámite, estas deficiencias ocasionan mala coordinación y desmotivación en el personal al sentirse desinformado.

Con la presente investigación y con la revisión de los antecedentes se ha podido demostrar que el clima organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción de los trabajadores, debido a que el clima laboral determina el comportamiento de las personas dentro de una organización. Con un clima laboral

agradable los trabajadores se sentirán más entusiasmados y motivados; serán eficientes, eficaces y estarán satisfechos con su trabajo. Un adecuado ambiente de trabajo ayuda a que los trabajadores aumenten la calidad de trabajo y de esta manera alcanzarán los objetivos propuestos.

8. Recomendaciones

Es muy importante que esta institución pública organice frecuentemente reuniones con los trabajadores para que sean atendidas todas sus dudas, de esta manera todo colaborador se sentirá en igualdad de condiciones, eliminando de esta manera el sentimiento de favoritismo.

En esta institución se deben preocupar en no presionar de mala manera a los trabajadores, debido a que estos representan el recurso más importante de la organización. No tienen que ser demasiado fuerte con ellos, todo lo contrario, deberían tener un buen trato y una buena actitud hacia ellos, los superiores deben demostrar empatía, felicitándoles por el buen trabajo que hacen, de esta manera se aumentará la satisfacción por su trabajo en cada uno de ellos, además estas buenas acciones será una motivación para este talento humano.

Se deben organizar reuniones con todo el personal de esta institución para que se conozcan más los trabajadores y para cohesionar los equipos de trabajo, de esta manera, ellos no solo serán compañeros de trabajo, sino se podrán formar lazos de amistad y se formará en ellos un compromiso compartido para comunicarse

eficazmente y optimizar el trabajo en equipo.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, PASCO, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019? ¿De qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019? ¿De qué manera la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019. Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019. Determinar de qué manera la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de una Institución Pública, Pasco, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional <p>Indicadores de la Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación Motivación <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción laboral <p>Indicadores de la Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Condiciones de trabajo Capacitación