



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores de la Oficina Regional de Control de
Huaraz - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. GARCIA HUAMAN Katherine Sheyla

ASESOR:

Dr. SALINAS GAMBOA Jorge Germán

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Edwin López Robles
Presidente

Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo
Secretario

Dr. Jorge Germán Salinas Gamboa
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres Carlos y Aurea, como cada uno de mis logros obtenidos, porque de ellos es la persona y la profesional que soy hoy.

A mi madre Carmen, por las palabras de aliento aún en la distancia.

A mis buenos amigos, quienes me apoyaron y entendían el significado de sacrificio y responsabilidad, aún en los momentos de distracción, a Dante quien es y será siempre mi compañero en todas las aventuras académicas.

Katy

AGRADECIMIENTO

A los docentes, quienes a lo largo de este camino supieron orientarnos, quienes no explicaron que cada tropiezo constituye siempre una oportunidad para tomar impulso y continuar.

La autora.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Katherine Sheyla García Huaman, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 71273912; con la tesis titulada “Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz - 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, agosto 2017



Katherine Sheyla García Huaman

DNI N° 71273912

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz - 2017”; elaborada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y los anexos correspondientes.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas con el tema	19
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS	70
ANEXOS	

Anexo 1: Instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredita la
realización del estudio

Anexo 4: Base de datos

RESUMEN

La tesis titulada “Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz - 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017; el tipo de investigación fue no experimental, con diseño descriptivo correlacional transversal, la población estuvo conformada por 45 trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, la misma que conformó la muestra censal, se midió las variables seleccionadas en dicha muestra y se utilizó la estadística correlacional para determinar las relaciones entre las variables. El muestreo fue intencional.

Se llegó a concluir que Existe relación directa y significativa entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017, detallando que en la tabla 3 el 75,6% de los trabajadores considera buena la gestión organizacional y el 66,7% percibe como buena la satisfacción laboral.

Palabras claves: Gestión organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The thesis entitled "Organizational management and job satisfaction of the workers of the Regional Office of Control of Huaraz - 2017", had as general objective to determine the relationship between organizational management and job satisfaction of workers of the Regional Office of Control Huaraz - 2017; The type of research was non - experimental, with descriptive cross - sectional descriptive design, the population was made up of 45 workers from the Regional Office of Huaraz Control, which made up the census sample, measured the variables selected in that sample and used the statistics Correlation to determine the relationships between variables. Sampling was intentional.

It was concluded that there is a direct and significant relationship between organizational management and job satisfaction of the workers of the Regional Office of Control Huaraz, 2017, detailing that in table 3 75.6% of the workers consider good the organizational management and the 66.7% perceived job satisfaction as good.

Key words: Organizational management, job satisfaction.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión organizacional, constituye desde hace mucho tiempo, la base fundamental del éxito de toda empresa y/o institución, pues es esta misma la que da lugar a una competitividad entre ellas, que a su vez generan un competitividad entre los países dando lugar así a un crecimiento y desarrollo, es así que los países que brinden un ambiente macroeconómico, institucional y jurídico tienen la capacidad de desarrollarse con más rapidez.

En palabras de Prieto (2013) quien define a la Gestión Organizacional como: “una técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros, para poder visualizar los más probables hechos y resultados a obtener (...)” (p.86). Debemos entender que la organización proactiva es el aprovechamiento de los recursos disponibles en nuestra institución.

Siguiendo esta línea podemos afirmar que una Gestión Organizacional, utiliza a la ya mencionada organización proactiva para lograr sus objetivos, que en la mayoría de casos vienen a ser los clientes satisfechos, sin embargo, esta organización proactiva debiera alcanzar también, a la satisfacción laboral de los trabajadores.

Ahora bien, obtenemos una organización proactiva, eficiente y eficaz, empleando las políticas empresariales, dichas políticas deben ser ejecutadas teniendo como principio el logro de los objetivos que para el presente caso, vendría a ser la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz; además que trae consigo la mejora en la comunicación, participación entre los miembros de la institución.

Tal como lo dice Prieto (2013) “La cultura de una organización la construye su gente y se enriquece o empobrece según los estilos de dirección de sus líderes” (p.63). Es en este contexto que debemos señalar que toda organización depende en su mayoría también, de la correcta práctica proactiva de la alta

dirección, tomando en cuenta las relaciones interpersonales e intergrupales de nuestros colaboradores, considerar el vínculo entre la estructura y el individuo dentro de nuestra institución, los patrones de comportamiento de los mismos, que no es otra cosa que el reflejo de normas, valores, pautas de una correcta estructura organizacional.

La satisfacción laboral, constituye un componente del compromiso organizacional, así también es el cimiento de la organización, pues incluso la literatura relacionada a la organización y gestión de los recursos humanos refieren que tener en nuestras filas trabajadores satisfechos y motivados son factores que conducen rápidamente al éxito de la institución en la que laboran, caso contrario la empresa no logrará el logro de objetivos en su producción ni en la satisfacción al cliente externo, así también, se verá afectada la competitividad y reconocimiento que se busca.

Tenemos que considerar que, el tema de la Gestión Organizacional relacionado con la Satisfacción Laboral, se ha tornado muy importante para las empresas internacionales, es así que le dedican una gran parte del tiempo al análisis y proyección de políticas estratégicas con la finalidad de conseguir una armonía entre ambas variables citadas líneas arriba.

De otro lado también debemos señalar que paralelamente a lo indicado en el párrafo anterior, existe un gran número de empresas y/o instituciones que tienen en agenda aquellos métodos severos y rígidos que emplean para la obtención de resultados, no considerando que los colaboradores son personas que con emociones y no máquinas de producción; ahora bien, el empleo de estos mecanismos un tanto obsoletos, en la mayoría de casos, surten los efectos esperados en cuanto a los resultados en el trabajo; sin embargo, aquel colaborador que ha sido intimidado bajo cualquier tipo de amenaza, ya no siente ese ánimo de asistir a su centro de labores por ser algo que lo satisfaga como persona sino más bien motivado por la coacción empleada por la alta dirección, fomentando de esta manera un clima laboral tenso y colmado mas de miedo que de respeto.

La Contraloría General de la República, institución sobre la cual recae el presente trabajo, es el ente técnico rector del Sistema Nacional de Control, dotado de autonomía administrativa, funcional, económica y financiera, que tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el control gubernamental, orientando su accionar al fortalecimiento y transparencia de la gestión de las entidades, la promoción de valores y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos (...). Contraloría General de la República. (2002, 13 de julio). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. (Contraloría, 2016)

En los últimos años el Perú, en una escala de 0 (sumamente corrupto) al 100 (muy transparente, desde el año 2012 al 2014, nuestro país ha tenido una puntuación de 38; sin embargo, para el año 2014, aumenta su intensidad a 36 puntos, según los datos obtenidos por el portal de Transparencia Internacional. Estos datos, reflejan sin duda, el enorme hoyo en el que se encuentra subsumido nuestro país, haciéndose más agudo el tema de la corrupción; consecuentemente, la labor efectuada por La Contraloría se intensifica, y los ojos de la población se encuentran fijos en las actividades que estos realizan. En el año 2014, una Comisión Especializada de La Contraloría intervino las instalaciones del Gobierno Regional de Ancash, en una labor de control que era considerada la más grande de estos tiempos, pues se trataba de descubrir los más grandes actos de corrupción cometidos por el ahora ex Gobernador Regional, César Álvarez Aguilar, un total de 40 auditores especialistas en varias materias como ingenieros civiles, ingenieros de minas, ingenieros agrónomos, ingenieros de sistemas, contadores, economistas, abogados, entre otros, se dieron lugar en nuestra ciudad por aproximadamente 4 meses, en un inicio, pues la tiempo se amplió hasta los 9 meses, con orden de inamovilidad, con trabajos de sábados y domingos, sin distracción alguna, con un ambiente de estrés y hostilidad pues la recopilación de información en estos casos, se ve entorpecida por la poca colaboración de los funcionarios.

Ahora bien, basándonos en este caso concreto nos toca analizar donde quedaron los mecanismos empleados por un buena gestión estratégica

organizacional, utilizando las políticas de cambio, ello para obtener la satisfacción laboral de nuestros trabajadores.

Al respecto se han formulado lineamientos claros, los cuales se mencionan en la Ley de Servicio Civil (Ley N° 30057) que está direccionada a mejorar y fortalecer todos los procesos de gestión humana. Esta ley abarca una variedad de tópicos como las compensaciones, la estructura organizacional, los perfiles de los puestos, la capacitación, el desarrollo profesional y además la cultura y el clima organizacional.

Consecuentemente, si existen legislaciones que regulen una correcta organización y el trato adecuado que debiera otorgarse a los colaboradores de las instituciones especialmente del Estado, no se explica cómo pueden estas mismas tener una organización deficiente, tenemos gobiernos regionales y locales que se han visto envueltos en actos de corrupción, situación que parte también, como consecuencia de una mala organización de la entidad; o es que estas normas devienen de ineficientes, pues el reflejo de ello se ve en el trato del empleado hacia su cliente externo. Hemos dejado de lado la importancia que debe otorgarse a los miembros de la entidad, y la correcta estrategia organizacional, centrándonos únicamente en los resultados.

La Oficina Regional de Control Huaraz, como parte de La Contraloría, debe cumplir los parámetros establecidos por la Ley, así también por los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2017, llevarlos a la práctica haciendo un correcto análisis del campo en el que debemos enfocarnos, que vendría a ser la gestión humana, que implica entre otros, detenerse a observar las interacciones entre los miembros de la institución, la convivencia de los mismos, el ambiente de trabajo, los resultados, entre otros; ello para determinar si los colaboradores se encuentran realmente motivados y/o satisfechos laboralmente; entendiendo esta satisfacción en todas sus dimensiones como por ejemplo, salarios, seguridad, ambiente laboral, entre otros, situación que definitivamente va a conllevar a una relación proactiva, de la que se hablaba Prieto, en los párrafos precedentes, entre la entidad y sus clientes externos.

1.2. Trabajos previos

Para la presente investigación se ha recurrido a investigaciones en los diferentes ámbitos, las mismas que tienen relación con las variables de estudio; así tenemos en el ámbito internacional a Villamil y Sánchez (2012), en su tesis de maestría titulada “La influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma - Honduras 2012”, la investigación fue de tipo cuantitativo y correlacional; concluyendo que la existencia de asociación estadística significativa e influencia de un 64% entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma, se debe en gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada en su investigación. De otro lado, con relación a la satisfacción laboral de los empleados de dicha entidad edil, respecto a las remuneraciones se demuestra un 91% de insatisfacción, situación preocupante, finalmente es importante reconocer que los empleados muestran satisfacción en un 66% con el ambiente físico de la Municipalidad, y en un 54% con la forma como realizan su trabajo; determinando así que el clima organizacional, resulta influenciado respecto de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Respecto a la cultura organizacional, recurrimos a Montaña & Torres (2015) en su tesis de maestría titulada “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero”, presentada en la Universidad del Rosario – Colombia; presenta como resultado: Para el estudio de la cultura organizacional es necesario describir los aspectos esenciales, pero no visibles, constituidos por, valores, creencias, percepciones básicas, que se concretan en las manifestaciones en las organizaciones a través de procedimientos; organigramas; tecnología; los procesos de toma de decisiones y los sistemas de control información; ritos; conductas; hábitos; comportamientos; forma de expresión oral, gestual, escrita; clima; velocidad; cohesión grupal; motivación; así como: logotipo; formas de vestir; organización, entre otros.

En seguida consideramos el trabajo de Trujillo (2015) con su tesis de maestría titulada “Diseño de un modelo integral de gestión organizacional”, presentada en el Instituto Politécnico Nacional, llegando a la conclusión que con esta aspiración como guía se desarrolló el modelo, cuya composición se piensa puede llenar, al menos, algunas de las carencias de otros marcos de gestión y en este sentido, contribuir a que las organizaciones cuenten con más elementos para comprender primero y para gestionar después, la complejidad propia del fenómeno organizacional.

De la misma manera tenemos en el ámbito nacional a: Sorados (2010) en su tesis de maestría titulada “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, un tipo de investigación Básico, Diseño No Experimental y de nivel descriptivo-correlacional; concluye que como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de probabilidad que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03-Lima, en el periodo Marzo-Mayo del 2009.

Por otro lado tomamos en cuenta el trabajo de Baque (2014) con su tesis doctoral titulada “Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí”, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, la metodología empleada fue de tipo cuasi-experimental, lo que permitió la aplicación de instrumentos de encuesta y entrevista; llegó a concluir que se cuestiona a los empleados en relación a la forma de organización de la empresa hotelera y un 62,88% de ellos lo considera como buena y un 21,97% lo califica como regular; esto quiere decir que la gran mayoría de ellos se abstuvo de brindar una calificación de excelente a la manera en la organización actual que rige en las empresas hoteleras. Asimismo, el experto en administración menciona que la razón fundamental por la cual la implementación de un modelo de gestión fortalecería el rendimiento del talento humano es porque la gran mayoría de las empresas hoteleras de la zona Sur de Manabí no cuentan con un sistema de gestión en el cual guiarse en el manejo del talento humano de la empresa.

Se tomó en cuenta el trabajo de Montero & Rodríguez (2014) en su tesis de maestría titulada “Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013”, presentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, realizó un estudio no experimental de tipo transeccional correlacional; formularon las siguientes conclusiones: La Gestión Organizacional del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 16.3 (52.7%).

Así también se revisaron estudios de investigación en el ámbito regional, hallándose los siguientes: Sabbagg (2015), en su tesis de maestría titulada “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash – 2014”, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, con un tipo de investigación de diseño no experimental y de tipo correlacional. Obteniendo como conclusión que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los servidores del Ministerio Público se encuentran relacionados de manera directa y significativa, habiendo empleado la prueba de correlación Spearman, la misma que arrojó el valor de significación observada $p=0.0001$ es menor al valor de significación teórica $\alpha=0.05$. Asimismo, observó que la relación existente entre ambas variables es baja o aceptable (0.546), por lo que el nivel de relación entre ambas variables es bajo. Además, el nivel de Satisfacción Laboral de los servidores se encuentra situado en un nivel de satisfacción promedio (3.22 en promedio global).

Por su parte Colonia (2015) en su tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash – Huaraz, 2015”, con un tipo de investigación no experimental, descriptivo y correlacional, presentando como conclusión: Respecto al clima organizacional percibido por los directivos y trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Ancash – Huaraz, fue de nivel medio; ya que el 38.90% del género femenino y el 33.30% del género masculino, totalizando el 72.20%; en cambio en la variable satisfacción laboral la percepción del 31.10% del género femenino y el 27.80% del género masculino, totalizando a

ambos al 58.90% fue de nivel medio. Por lo tanto existe relación significativa de las variables clima organizacional y satisfacción laboral equivalen a un nivel medio y bajo.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

A continuación se abordarán algunas teorías y planteamientos científicos respecto de las dos variables de estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral; respecto a la primera variable: gestión organizacional, en palabras de Prieto (2013, p. 26) define a la Gestión Organizacional como “una técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros, para poder visualizar los más probables hechos y resultados a obtener”.

Partiendo de esto debemos entender que una gestión organizacional, será próspera en cuanto sus colaboradores y/o miembros puedan identificar cuáles son sus objetivos, interiorizarlos y comprometerse al logro de los mismos. De otro lado, Pericles (c. 495 a. C.- 429 a. C.), uno de los más influyentes políticos griegos, plantea que la idea de estrategia tiene que ver con una suerte de liderazgo, mando, comunicación verbal, poder y gestión; asimismo en los años sesenta tenemos al economista estadounidense Chandler Jr. (1962, p. 32) quien precisa que una estrategia “es la determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo con unos cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas”, es bajo esta línea que podemos decir que la figura de una gestión organizacional tendría que incluir a la estrategia como punto importante y de donde va a iniciar el logro de metas y/o objetivos. Sin embargo, es menester precisar que la aplicación de una estrategia no siempre va a garantizar que haya una mejora significativa, pues debemos analizar demás factores como por ejemplo, la escasez de recursos, falta de cohesión entre la misión, visión, valores, principios de la entidad, así también como los sistemas de control, desconocimiento de debilidades y fortalezas, una falta de descentralización de las decisiones y la poca o nula capacitación al personal que finalmente van a incidir en el resultado final. Entonces debemos concluir que no siempre una estrategia buena es suficiente para garantizar el éxito de una

institución, pues de nada sirve una estrategia bien fundamentada si los miembros de la institución no tienen la capacidad de poder implementarla.

Tal como lo señala Prieto (2013, p. 47) en su libro *Gestión Estratégica Organizacional*:

Si no existieran los competidores no sería necesaria la estrategia, porque el único propósito de la gestión estratégica organizacional, es especial en su fase de formulación, es facilitar que la empresa obtenga, con mayor eficacia posible, una ventaja competitiva sostenible sobre los demás competidores del mercado”

Aseveración que es totalmente cierta pero que sin embargo para el caso en concreto, la Contraloría es una institución que tiene como ventaja justamente la existencia de los llamados clientes externos, al ser una institución del Estado, no tiene competencia, pero eso no exime de las responsabilidades aún mayores, como son los resultados del control que son el producto que la colectividad espera, siendo ellos los únicos clientes fijos que tiene la entidad.

Ahora bien, debemos tener en cuenta que para efectuar una correcta gestión organizacional debemos realizar el tan llamado *diagnostico empresarial y/o institucional*, el mismo que está conformado por ciertos pasos que nos llevan desde la identificación de las debilidades hasta la superación de las mismas y el logro de objetivos; debemos comenzar por la *preparación*, que no es más que el estudio de la situación actual de la institución, tomando en cuenta los balances, informes de gestión; seguidamente tenemos el *análisis*, esto principalmente a las gerencias relacionadas a la dirección de la institución, como son el departamento de personas y/o recursos humanos, finanzas, entre otras, pues ellas son la base del estudio para el diagnóstico, y es a partir de aquí que se pueden identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; ahora bien habiendo analizado respecto a los puntos anteriores, pasamos a la tercera etapa que constituye en la *definición de la situación o necesidad*, que no es más la elaboración de un listado de los puntos fuertes y débiles, ello con el fin de determinar el problema y donde recae la incidencia de la misma en la institución; después de ello, viene la elaboración del llamado *plan de acción*, que consiste en

la formulación de criterios y juicios que deberán ejecutarse en diferentes tiempos (corto, mediano o largo plazo) según sean las prioridades y; finalmente se encuentra la etapa de *Redacción de Informe de Diagnostico*, que va a incluir todo los datos obtenidos en las 4 etapas anteriores, la misma que deberá ser expuesta a la alta dirección de la entidad, pues ello será el reflejo de la situación de la institución.

La alta dirección de las instituciones, hoy por hoy, se ven enfrentados a una gran presión por parte del gobierno y la colectividad en su conjunto, ello a fin de tener en sus filas, personal de alto rendimiento, cada uno con un alto estándar de profesionalismo, ética y moral. Consiste un desafío enorme que las instituciones respondan con gran rapidez a los cambios, crisis organizacionales o a las expectativas de los clientes externos. En ese sentido, Daft (2012, p. 129) menciona que “las organizaciones existen para hacer lo siguiente: Reunir los recursos necesarios para alcanzar las metas y los resultados deseados; Producir bienes y servicios con eficiencia”. Consideramos que esta última es la más influyente, toda vez que va a involucrar tanto a los colaboradores de la institución así también incluye a los clientes externos que son el motivo de la existencia de determinada organización.

Ahora bien, toda organización tiene el propósito de reducir el trabajo, coordinar y optimizar las funciones y los recursos que se tiene; es decir, conseguir que el funcionamiento de la institución sea sencillo y que los procesos sean fluidos para los colaboradores, sin dejar de lado la atención y satisfacción de los clientes. La etapa de organización, es de suma importancia toda vez que vamos a definir las áreas funcionales, las estructuras, procesos, sistemas, jerarquías, etc., que son influyentes en el logro de los objetivos de la institución, del mismo modo se va a evaluar los procedimientos con los cuales se efectúa el trabajo. Podemos decir que una correcta organización acarrea diversas ventajas para la institución que sabe aplicarla, entre ellas podemos mencionar que se va a desarrollar las actividades eficientemente, es decir con un mínimo de esfuerzo, la reducción de costos y el incremento de la productividad también será considerada como una ventaja, entre otras. En consecuencia, la Gestión Organizacional siempre va a estar acompañada por dimensiones y/o componentes que conforman su propia

naturaleza, es decir, que vamos a lograr una gestión organizacional eficiente, si sólo si, tomamos en cuenta los siguientes componentes:

Filosofía Organizacional. Siguiendo a Lourdes Munch (2010) refiere que “para hablar de Filosofía Organizacional debemos formularnos la siguiente pregunta ¿Qué temas, valores y prioridades filosóficas son importantes para el futuro de la organización?”; detallando la misma autora, que la filosofía organizacional está comprendida por tres elementos esenciales, como son:

Credo: Definido como el conjunto de valores, postulados o creencias que orientan a la conducta de los integrantes de la empresa. Valores: Que vienen a ser las pautas de conducta o principios que orientan la conducta de los individuos en la empresa. Los valores deben compartirse y practicarse por todos los miembros de la empresa. Compromiso: No es más que la responsabilidad de la empresa ante la sociedad (p. 257).

La filosofía organizacional es entendida en la práctica como la visión organizacional en conjunto que plantea una organización y bajo cuyo estandarte se guía.

Dirección organizacional. Habíamos hablado antes de las etapas a seguir en un diagnóstico organizacional, que si bien son de suma importancia, también debemos hablar de la dirección que es la misma que se encargará de realizar todo lo planeado, encargado también de la ejecución de aquellos elementos que van a constituir una correcta administración. Y como lo plantea Munch (2010) “Así, en inglés se utiliza el término management para referirse indistintamente a la dirección o a la administración” (p.105). Entendiendo la dirección como esta unidad encargada de la ejecución de las políticas siguiendo una estructura organizacional, la misma que va a ser guiada por los colaboradores, ello a través del ejercicio del liderazgo.

Liderazgo. Robbins (2004) define el liderazgo como la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas; así también, Munch (2010) por su parte indica que el liderazgo no es más que “la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión” (p. 78).

Siguiendo esta línea de conceptos debemos precisar que aquellas personas que se encuentran en la dirección de una institución y que no se distinguen precisamente por ser líderes, deben tener la necesidad de aprender a desarrollar las cualidades y conocimientos propios del perfil de un líder, nos referimos en este punto al conocimiento; un conocimiento global, que abarca el conocer las funciones, servicios y/o el producto que la institución otorga a los clientes externos, ello porque difícilmente se puede lograr el respeto y la motivación de nuestros colaboradores si poco o nada conocemos del funcionamiento y los objetivos de la entidad, y no se domina el campo de la dirección.

De otro lado, debemos señalar también que la constante capacitación y/o actualización en aras de la mejora de la calidad en el servicio; así que a manera de ejemplo podemos citar a Ishikawa (1986), japonés administrador de empresas por excelencia y considerado el padre de la calidad, nos dice que “la calidad empieza con educación y termina con educación” (p. 44); incluyendo en esta parte a una gestión organizacional adecuada, involucrando el trabajo en equipo y el clima laboral.

Cultura Organizacional. La cultura organizacional como parte importante de la Gestión Organizacional, vamos a definirla en el ámbito laboral como el conjunto de colaboradores de una determinada institución, donde cada quien es poseedor de características esenciales para el correcto desempeño de su institución, como por ejemplo las costumbres laborales, experiencias, habilidades y aptitudes que lo hacen diferente al resto, pero que al complementarse tienen resultados favorables. Así, Stephen Robbins (2004) refiere que el término adecuado para definir la “personalidad” de una organización es el término de cultura organizacional, pues las instituciones tienen en sí diferentes grados de temperamentos, así como también están dotados de costumbres y/o prácticas que han sido influenciadas por el actuar de los colaboradores, dando lugar así a su identidad lo que en conclusión es la cultura organizacional.

Inteligencia Organizacional. Este punto, deviene de esencial para la correcta gestión organizacional, parte de aquí las estrategias a aplicar en la institución, ello generalmente esta conducido por un estratega, quienes son los que van a dirigir

la gestión que puede ser positiva o negativa. Prieto (2013) clasifica a los estrategias en 4 los cuales son: *Estrategia Avestruz*: Inactivo, renuncia a ver el mundo y los cambios lo sepultan. *Estrategia Bombero*: Reactivo, espera a que haya fuego para actuar pasivamente. *Estrategia Asegurador*: Preactivo, prepara la táctica, corrige la ruta y sigue el camino. *Estrategia Campeón*: Proactivo, se anticipa a los hechos y previene los acontecimientos antes que repararlos.

De lo antes señalado, debemos procurar poner en ejecución la posición del Estratega Campeón, pues se debe interiorizar la política de prevención antes que las políticas de solución, declarando los principios y compromisos que estén orientados a la mejora continua de las condiciones laborales pues constituye el elemento de calidad.

Visión Organizacional. La visión institucional, es una característica esencial de toda organización y está referida a una idea de un perfil futuro ambicioso de la institución, evidentemente mejor que el estado actual, con relación a los clientes, tanto internos como externos. Una institución debe tener una visión abierta, toda vez que vivimos en una sociedad que está en constante cambio, debe ser compartida y aplicada. En esta dimensión vamos a hablar de la correcta toma de decisiones por parte de la alta dirección, así también del personal que tendrá que estar motivado y comprometido con la institución, pues cuando el colaborador tiene el interés por la visión institución existe ya una visión compartida que viene a ser la sumatoria de las visiones personales de todos los colaboradores, dándole mayor importancia a la finalidad de la institución.

Respecto a la segunda variable de estudio: Satisfacción laboral, a continuación se desarrollan diversos planteamientos de varios autores. Chiavenato (2005) plantea que “las personas satisfechas con su trabajo son más productivas que las insatisfechas” (p. 245). Por su parte Judge & Hulin (citados por Gargallo, 2008), definen la satisfacción laboral como “el grado en que la persona siente el agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado”. De otra parte Méndez (2006) se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. “Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión,

condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.” (p.54). Consecuentemente y en base a las citas anteriores tenemos que la satisfacción laboral no es más que aquella reacción (positiva o negativa) que tiene el sujeto respecto de su trabajo. Y como no podría ser de otra manera, al igual que en la gestión organizacional, tenemos que desmembrar todo lo que la variable de satisfacción laboral engloba, componentes que explicaremos a continuación.

La satisfacción laboral, como lo señalábamos líneas arriba, constituye un conjunto de acciones que van a estar orientadas a la conformidad o inconformidad del colaborador respecto de su trabajo, existen diversos factores que van a influir en estas reacciones o sentimientos, y que a manera de ejemplo podemos mencionar: la remuneración, que en la mayoría de casos constituye un factor muy importante y hasta determinante en las relaciones de trabajo, las condiciones de trabajo, clima laboral.

Sin embargo existen autores como Herzberg (1999), quien hace una clasificación de las dimensiones o factores que están inmersos en la satisfacción laboral, dividiéndolos en *factores motivacionales* y *los factores higiénicos*. En ese mismo orden, explica que aquellas dimensiones que se encuentran dentro del factor motivacional son: el reconocimiento, el sentimiento de satisfacción o logro; de otro lado explica que dentro de los factores higiénicos se encuentran: la remuneración, las condiciones laborales, la propia administración y las relaciones interpersonales. Al respecto, Fernández (1999) en su libro “Diccionario de recursos humanos: organización y dirección” también realiza una clasificación un tanto más objetiva y precisa que existen sólo siete factores que van a incidir en la satisfacción del trabajador que viene a ser: “Retribución económica; Condiciones físicas del entorno del trabajo; Seguridad y estabilidad laboral; Relaciones interpersonales; Apoyo a los superiores; El reconocimiento; Desarrollo personal y profesional. En este orden de ideas, corresponde identificar en qué consisten cada uno de estos factores” (p. 129).

Remuneración Económica. La remuneración económica sin duda tiene un impacto motivacional respecto a la satisfacción laboral; sin embargo recordando la

pirámide de Maslow, le otorgaba a la remuneración una función secundaria, dentro de las necesidades económicas, aquellas que están situadas en las capas inferiores, entonces, Maslow proponía consecuentemente que una vez cubiertas las necesidades básicas, la remuneración económica pasaba a ser un factor no importante. De otro lado, Herzberg tenía un propio modelo relacionado a la remuneración, la misma que partía de una interpretación de datos empíricos, y colocaba a la remuneración en el ámbito de los factores de higiene, tal como lo mencionamos líneas arriba, explicando que se trata sólo de una recompensa “extrínseca”, consecuentemente lo máximo que podría aspirar la política retributiva es a reducir los niveles de insatisfacción, ya que la creación de motivaciones se encuentran apartados para los motivadores “intrínsecos”. Sin embargo, si bien como postula Herzberg, los factores de higiene no son los que provocan la satisfacción, esto no significa que deban ser descuidados o dejados de lado.

En la mayoría de casos la remuneración no es un factor motivacional, si creen que no son bien pagados, entonces lo más probable es que no se sientan felices en su centro de labores. Existe un mecanismo para saber si es que la remuneración es justa o no, se trata de realizar encuestas sobre este punto en cuestión, hacer comparaciones de lo que se paga en otras entidades, generalmente este procedimiento arroja como resultado el verdadero sentir de los trabajadores.

Es así que podemos señalar que en un estudio realizado en el año 2011 por Adecco, una empresa de recursos humanos dedicada a otorgar puestos de trabajo, confirma que un 27% de la población encuestada, que ascendía a 1800 personas, señala que la remuneración sí es un factor determinante de su felicidad en su centro de labores, situando en un porcentaje inferior a factores como el reconocimiento y desarrollo profesional, flexibilidad laboral, etc. La directora de marketing de dicha empresa señala que “El sueldo sigue siendo el factor más determinante de la felicidad laboral, pero genera una alegría momentánea, que suele desaparecer al cabo de dos o tres meses”.

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Hablamos de condiciones físicas del entorno del trabajo cuando nos referimos al ambiente en el cual los colaboradores realizan sus labores, a factores que influyen en su trabajo como son la correcta iluminación, correcta distribución de mobiliario, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza. Por ello, se debe hacer lo más posible por mantener las instalaciones y los equipos actualizados. Incluso una silla confortable puede hacer la diferencia para un sujeto, en algunos casos de ser posible, también evitar el hacinamiento y dar a cada empleado un espacio personal, ya sea un escritorio, casillero o incluso un cajón para su uso particular.

Seguridad y estabilidad laboral. Cuando nos referimos a la seguridad y estabilidad laboral, nos estamos refiriendo precisamente a la permanencia en el centro de labores del colaborador, que este se mantenga en el tiempo y que no se vea interrumpido de manera imprevista. Sabemos que existen dos tipos de contrato: plazo indeterminado y a plazo fijo, en ambos casos, para el primer caso es sabido que el trabajador tendrá que laborar a diario sin tener una fecha de culminación de contrato, para el segundo caso, el trabajador permanecerá en su centro de labores por un determinado plazo de tiempo, la misma que va a ser respetada por el empleador, salvo casos excepcionales en los que existe alguna causa legal.

Tenemos también que referirnos que en nuestro país para adquirir una estabilidad, debe superar el tan llamado *periodo de prueba* que es de un periodo de 3 meses, situación que pone en una situación de tensión al colaborador, pues es sabido también que el empleador puede prescindir unilateralmente de los servicios del colaborador, lo cual resulta perjudicial para aquel trabajador. Sin embargo, hoy en día debemos perseguir y alcanzar la estabilidad a la que hacemos referencia, protegiendo a los trabajadores, para que estos tengan trabajos de forma permanente y no temporales; es decir, más trabajos de forma indefinida en lugar de trabajos a plazo fijo, además porque esta seguridad y/o estabilidad laboral conlleva no solo a la salud emocional del trabajador, sino que va más allá, involucrando una estabilidad familiar, social y económica.

Relaciones interpersonales. Es útil recordar que parte de la satisfacción que se deriva de tener un trabajo, es el contacto social que el mismo permite a los empleados. Por ello, se les debe otorgar tiempos razonables para socializar con sus compañeros, como por ejemplo, descansos y periodos de almuerzo. Esto los ayudará a desarrollar un sentido de camaradería y trabajo en equipo. Al mismo tiempo, se debe poner atención con los empleados groseros, las conductas inapropiadas y los comentarios ofensivos, y tomar medidas claras en caso de que se mantengan en el tiempo.

El reconocimiento. Este viene a ser un factor demás importante pues los colaboradores, independiente del nivel en que se encuentren en la institución, desean ser reconocidos por sus cumplimientos de metas en el trabajo. Los autores en la literatura y la propia experiencia, precisan que estos reconocimientos no deben venir posteriores a éxitos, pero que estos deben ser sinceros. Es decir, si un colaborador realiza un acto positivo, la alta dirección o jefes inmediatos superiores se deben tomar el tiempo para reconocer su trabajo de inmediato, un ejemplo de reconocimiento podría ser el agradecer de forma pública, por escrito, o con un bono en caso fuera posible.

Existe hoy en día, un mecanismo que es empleado por la mayoría de empresas privadas, que es la de posicionar o reconocer a un llamado empleado del mes, este tipo de reconocimiento debe ser en virtud a la eficiencia y eficacia que tiene este colaborador para realizar su tarea. Así también, el reconocimiento, no debe solo venir de la alta dirección sino que también puede provenir de sus compañeros de labores, su supervisor, etc. Pues es innegable que existe un sentimiento de satisfacción cuando alguien reconoce que el trabajo realizado es bueno.

Desarrollo personal y profesional. El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados. Tiene un alcance mayor y de duración más extensa que la formación. El desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo. Así también el desarrollo profesional es el proceso por el que las personas

progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se sustentó en la constante problemática relacionada a la mala gestión estratégica organizacional que va relacionada a la tan famosa, satisfacción laboral; y es que el cambio debe comenzar por cada uno de los miembros de una organización, considerándonos como agentes de cambio, y que en tiempos en los que los cambios son realmente importante, resulta de vital importancia sacar a resaltar esa capacidad que tenemos para mejorar el sistema en el que nos desarrollamos. Sin embargo, debemos parar aquí, y tener en claro que un cambio siempre tendrá dos implicancias, la mejora potencial de ésta o la conducción al fracaso; aclarando que la segunda no puede ser una opción, mucho menos para La Contraloría que es una institución pública, de la que depende el correcto funcionamiento y manejo de los recursos del Estado. Y es que en el Estado, el tema es un tanto más complicado pues en los últimos años, el desborde de presupuesto, corrupción, malos manejos, ha subsumido a la administración pública en una crisis, y La Contraloría no es ajena a esta situación, toda vez que ha sido visto, como una de las instituciones con bajo nivel de rendimiento, baja productividad, pues la colectividad considera que su trabajo es nulo y que en poco o nada aporta a la lucha contra la corrupción, finalidad para la que fue creada; constituyéndose de esta manera en una institución poco fiable para la sociedad.

Es así que la Gestión Organizacional debe alcanzar no solo los estándares de mejora de la institución para con la sociedad, sino involucrar de manera más intensa con los miembros de ésta, pues tenemos que recordar que la institución la hacen y conforman los trabajadores, y son ellos mismos, los capaces de hacer de

ella una institución de prestigio, en base a la satisfacción y motivación de la realización de sus labores.

Ahora bien, el logro de este objetivo va a ser posible, si sólo si, sus miembros recapacitan y analizan su problemática institucional en todas sus dimensiones, como son: el ambiente laboral relacionado al logro de metas y la productividad que son los resultados que espera la población de esta institución; además de analizar y comprender si se encuentran satisfechos laboralmente, entendiendo esta satisfacción en sus dimensiones de conformidad de los mismos, en cuanto a su remuneración, seguridad, relaciones interpersonales. Consecuentemente, el presente trabajo tendrá una relevancia social, toda vez que consideramos que una correcta gestión estratégica organizacional, no solo traerá consecuencias positivas para nuestra sociedad, sino también en los trabajadores de la misma, pues esto acarrea un mejor desempeño laboral y mejores resultados de control; sin embargo, para ello, tal y como lo mencionamos líneas arriba, es necesario el análisis de la realidad para así, proponer las políticas de cambio organizacional, señaladas con anterioridad.

De otro lado el presente trabajo tiene un aporte de carácter teórico, la misma que comprende a su vez, la tan llamada, evidencia empírica, coadyuvando de esta manera a establecer la relación que existe entre la gestión estratégica organizacional y la satisfacción laboral.

Finalmente, debemos señalar que el presente trabajo de investigación, es un aporte a la realidad toda vez que proporcionará, datos concretos, antecedentes, teorías y la utilización de instrumentos que serán de apoyo para los responsables de la alta dirección de la Oficina Regional de Control Huaraz, para la toma de decisiones en aras de la mejora de la gestión y la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en ella.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: La gestión organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Ho: La gestión organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Establecer la relación que existe entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Establecer la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

CAPÍTULO II

MÉTODO

II. MÉTODO

La metodología que se empleó en el presente trabajo de investigación fue la correspondiente a la investigación cuantitativa, pues mediante el proceso de recolección de datos de las dos variables estudiadas se llegó a determinadas conclusiones al procesarlas estadísticamente, habiéndose aplicado dos instrumentos para recoger información empírica de las variables estudiadas: gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017; dicha información ha permitido conocer el comportamiento de las variables y establecer la relación entre ellas. Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 87), “el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

La investigación ha partido por la revisión de las bases teóricas para plantear la hipótesis de carácter correlacional, empleando el método hipotético-deductivo, pues se ha planteado una hipótesis, la cual es la vía de inferencia lógica deductiva, de la cual se arribó a conclusiones particulares. Así, la hipótesis “consiste en la explicación de una conjetura, que el investigador hace fundado en ciertos hechos y en el marco teórico que ha estructurado previamente. La conjetura no puede deducirse de un modo puramente lógico del conjunto de planteamientos en el que se base el marco teórico, ni constituye tampoco el resultado directo de la experiencia” (Castillo, 2009, p. 76). Los resultados obtenidos han sido comprobados utilizando el método estadístico, mediante los respectivos procedimientos estadísticos, en base a ello se han derivado las conclusiones a las que llegó la investigación, utilizando el método inductivo – deductivo, ya que se obtuvieron conclusiones generales a partir de los resultados particulares, además de haber realizado las inferencias para toda la población a partir de una muestra de estudio.

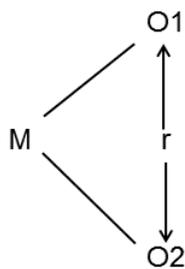
Utilizando el método inductivo – deductivo se ha llegado a determinar los resultados generales, partiendo de los resultados particulares que arrojó la investigación con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la

muestra censal conformada por 45 trabajadores de la Oficina Regional de Control en la ciudad de Huaraz; con lo cual se llegó a las conclusiones del presente trabajo, formulando, asimismo, las recomendaciones del caso.

2.1. Diseño de investigación

El diseño utilizado fue el descriptivo correlacional, “porque primero describe las variables de estudio, para posteriormente efectuar la correlación del caso y así determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables” (Hernández et al, 2010, p. 51). En el presente caso las variables de estudio fueron: gestión organizacional y satisfacción laboral.

En ese sentido en el presente estudio se buscó obtener opiniones de la muestra de estudio respecto de la gestión organizacional y satisfacción laboral, para lo cual se empleó el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1: gestión organizacional

O₂ = Variable 2: satisfacción laboral

r = Relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión organizacional	“Técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros, para poder visualizar los más probables hechos y resultados a obtener” (Prieto, 2013).	La gestión organizacional se medirá mediante un cuestionario estructurado considerando: Filosofía organizacional, dirección organizacional, liderazgo, cultura organizacional, inteligencia organizacional, y visión organizacional.	Visión organizacional	Visión compartida. Decisiones acertadas. Personal motivado y comprometido.	1,2,3	Ordinal: Buena (18-26) Regular (09-17) Mala (00-08)
			Dirección organizacional.	Planeamiento adecuado. Ejecución de lo planeado. Implementación de políticas.	4,5,6	
			Liderazgo	Habilidades de liderazgo. Conocimiento global institucional. Trabajo en equipo. Capacitación constante.	7,8,9,10	
			Cultura organizacional	Cultura definida. Costumbres laborales. Identidad institucional.	11,12,13	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	“El grado en que la persona siente el agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado”. (Gargallo, 2008).	La satisfacción laboral se medirá a través de: remuneración económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad laboral, relaciones interpersonales, el reconocimiento, desarrollo personal y profesional, utilizando un cuestionario estructurado.	Remuneración económica	Remuneración justa. Satisfacción por remuneración.	14,15	Ordinal: Buena (21-30) Regular (10-20) Mala (00-09)
			Condiciones físicas del entorno de trabajo.	Instalaciones y equipos actualizados. Condiciones ergonómicas. Espacio de trabajo adecuado.	16,17,18	
			Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral. Adecuado periodo de prueba. Estabilidad emocional.	19,20,21	
			Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos. Espíritu de camaradería. Control de actitudes negativas.	22,23,24	
			El reconocimiento	Política de reconocimientos. Reconocimiento del grupo.	25,26	
			Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones. Perspectiva de ascenso.	27,28	

2.3. Población y muestra

Población:

Universo o población: “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por problema y por los objetivos del estudio” (Arias, 2006, p. 27).

En la presente investigación se ha tomado como población a todo el personal que labora en la Oficina Regional de Control Huaraz, independientemente de su régimen laboral, los mismos que ascienden a 45 personas.

Tabla 1

Personal que labora en la Oficina Regional de Control Huaraz

CARGO CLASIFICADO	CANTIDAD
Personal CAP	29
Personal CAS	5
Personal Locador	11
TOTAL	45

Fuente: Oficina de Personal.

Muestra

Siguiendo a Carrasco (2015) la muestra es de tipo no probabilística – intencionada. Por lo cual se tomó como muestra a la totalidad de individuos conformantes de la población de estudio por ser una población pequeña.

Con lo cual la muestra censal estuvo conformada por los 45 trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Técnica

La técnica de recolección de datos según Hernández et al (2010, p. 85), es una “forma de obtener la información requerida para un estudio. Una técnica puede agrupar a varios instrumentos”; así para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta, porque se buscó la opinión que tienen los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz sobre la gestión organizacional y su relación con la satisfacción laboral; del mismo modo los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios porque se basó en un conjunto de preguntas formuladas por escrito al personal que conformó la muestra para que opinara sobre las variables planteadas en el estudio.

Instrumentos

Los instrumentos fueron dos “cuestionarios consistentes en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo” (Hernández et al, 2010, p. 128).

Se trabajó con un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas y cuya opción de respuestas fueron en escala de valoración tipo Likert: En desacuerdo (0 pts), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (1 pts), De acuerdo (2 pts).

Cuestionario para medir la gestión organizacional.

Se trabajó con un cuestionario estructurado para el personal de la Oficina Regional de Control Huaraz, elaborado por la titular del presente trabajo, está constituido por 13 preguntas con escalamiento tipo Likert. Hace referencia a cuatro dimensiones de acuerdo a la delimitación teórica: Visión organizacional (ítems del 1 al 3), Dirección organizacional (ítems del 4 al 6), Liderazgo (ítems del 7 al 10), Cultura organizacional (ítems del 11 al 13), conforme a la operacionalización que se hizo de la variable. En base a las respuesta obtenidas por los integrantes de la muestra de estudio se midió la gestión organizacional como Buena, Regular y Mala.

Baremos: Los baremos considerados se obtuvieron mediante la distribución de rangos de igual amplitud para cada una de las categorías consideradas, estableciendo el puntaje en tres rangos: Mala (00-08), Regular (09-17) y Buena (18-26).

Cuestionario para medir la satisfacción laboral.

Se trabajó con un cuestionario estructurado elaborado por la titular del presente trabajo, está constituido por 15 preguntas con escalamiento tipo Likert. Hace referencia a seis dimensiones de acuerdo a la delimitación teórica: Remuneración económica (ítems del 14 al 15), Condiciones físicas del entorno de trabajo (ítems del 16 al 18), Seguridad y estabilidad laboral (ítems del 19 al 21), Relaciones interpersonales (ítems del 22 al 24), El reconocimiento (ítems del 25 al 26), y, Desarrollo personal y profesional (ítems del 27 al 28) conforme a la operacionalización que se hizo de la variable. En base a las respuesta obtenidas por los integrantes de la muestra se midió la satisfacción laboral como Buena, Regular y Mala.

Baremos: Los baremos considerados se obtuvieron mediante la distribución de rangos de igual amplitud para cada una de las categorías consideradas, estableciendo el puntaje en tres rangos: Mala (00-09), Regular (10-20) y Buena (21-30).

Validez

La validez, “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al, 2010, p. 156).

La validez de los instrumentos se consiguió mediante el juicio de expertos.

Ambos instrumentos fueron validados por dos expertos con grado académico de Magíster, quienes valoraron los instrumentos diseñados a través de la matriz de validación que verifica la concordancia entre variables, dimensiones, indicadores, ítems y opción de respuesta.

Confiabilidad

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et. al., 2010, p. 158).

Como criterio general se tomó la tabla elaborada por George y Mallery (2003) para evaluar los coeficientes con el alfa de Cronbach:

Tabla 2

Coeficiente de confiabilidad con el alfa de Cronbach.

$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Buena
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Se realizó una prueba piloto con 10 participantes, elegidos al azar de una institución similar a la población de estudio, a quienes se les suministró los instrumentos para su desarrollo, a fin de hallar la confiabilidad de los mismos de manera global, aplicando para ello el coeficiente de alfa de Cronbach.

Para el instrumento que midió la gestión organizacional, con 20 ítems a 10 personas, el valor fue de 0.903, siendo una confiabilidad excelente.

Para el instrumento que midió la satisfacción laboral, con 15 ítems a 10 personas, el valor fue de 0.838, siendo una confiabilidad muy buena.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos fueron los siguientes: Tablas: se presentó la información tabulada, detallada y ordenada, con lo que se realizó un análisis rápido y objetivo. Gráficos: para hacer más vistosa, atractiva e interactiva la información recolectada se presentaron gráficos, cuyo análisis se presentan en la

parte correspondiente. Se procedió a someter los resultados a la prueba de correlación de Chi cuadrado, para medir el valor de correlación entre las variables, así como para determinar la correlación planteada en los objetivos. Asimismo, se realizó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson r . Es una medida de la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias discretas. En esta investigación se utilizó el software estadístico SPSS, Versión 22.0. Se utilizó la estadística descriptiva para el tratamiento y análisis de los resultados, los cuales fueron presentados en diversos cuadros de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos, así como el análisis estadístico correlacional con tablas de contingencia y gráficos de barras y gráficos con campanas de gauss para la representación del chi cuadrado.

Para la prueba de contrastación de la hipótesis, que consiste en el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la correlación de variables, y la prueba de chi cuadrado para establecer la significancia de la correlación.

2.6. Aspectos éticos

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, no hubo necesidad de establecer aspectos éticos, pues los instrumentos de recolección de información fueron aplicados a la muestra censal a cuyos integrantes se les informó adecuadamente sobre los objetivos de la investigación, que fueron eminentemente académicas, así como la confidencialidad de los datos obtenidos.

De otro lado, los contenidos teóricos de la presente tesis cumplen los estándares de calidad y las exigencias del método científico, habiendo respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas, de acuerdo a las Normas APA de redacción científica.

Del mismo modo se ha sometido al filtro anti plagio del software turnitin para la verificación de lo anteriormente mencionado.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis estadístico correlacional

Tabla 3

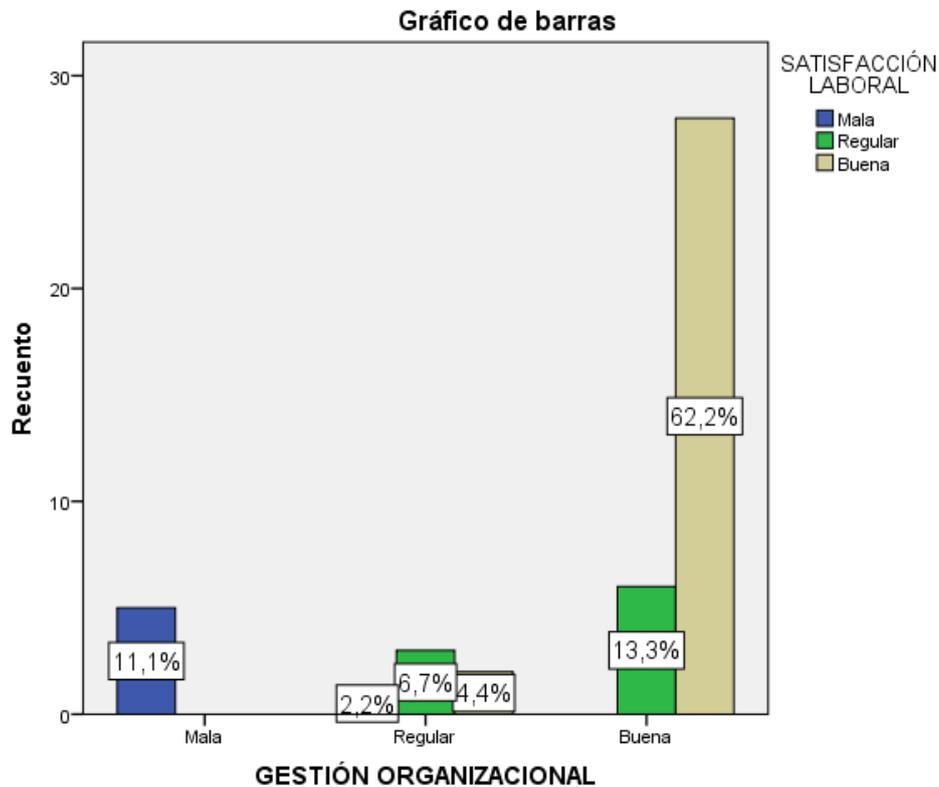
Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

			SATISFACCIÓN LABORAL			Total
			Mala	Regular	Buena	
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Mala	Recuento	5	0	0	5
		% del total	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%
	Regular	Recuento	1	3	2	6
		% del total	2,2%	6,7%	4,4%	13,3%
	Buena	Recuento	0	6	28	34
		% del total	0,0%	13,3%	62,2%	75,6%
Total		Recuento	6	9	30	45
		% del total	13,3%	20,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Figura 1

Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Fuente: Tabla 3. Elaboración propia.

Interpretación: De los trabajadores que consideran buena la gestión organizacional, un 62,2% opina que la satisfacción laboral es buena, y un 13,3% dice que es regular; de quienes consideran regular la gestión organizacional, un 6,7% opinan que la satisfacción laboral es regular, un 4,4% dice que es buena; de los que dicen que la gestión organizacional es mala, todos (11,1%) opinan que la satisfacción laboral es mala.

Tabla 4

Prueba Chi cuadrado: Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,132 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,652	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,705	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,67.

$$X^2_o = 42,132 \quad P = 0,000$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

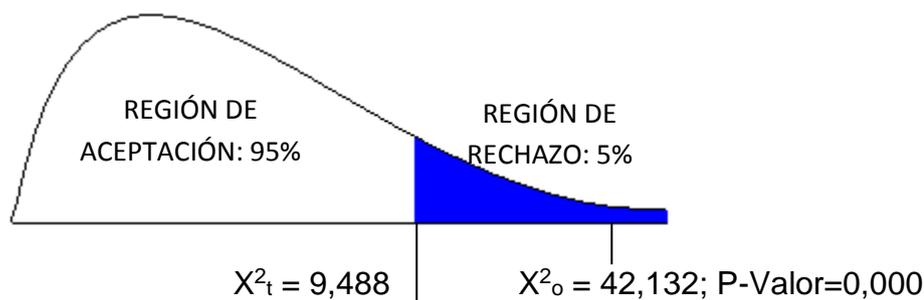
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=42,132

(P-valor=0,000)

Punto crítico para 4 gl: Chi cuadrado teórico= 9,488

Figura 2

Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=3,841$, encontramos que el valor observado $X^2_o=42,132$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Correlaciones		Gestión organizacional	Satisfacción laboral
Gestión organizacional	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,808, estableciendo que existe relación positiva alta entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa y significativa entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017.

Tabla 6

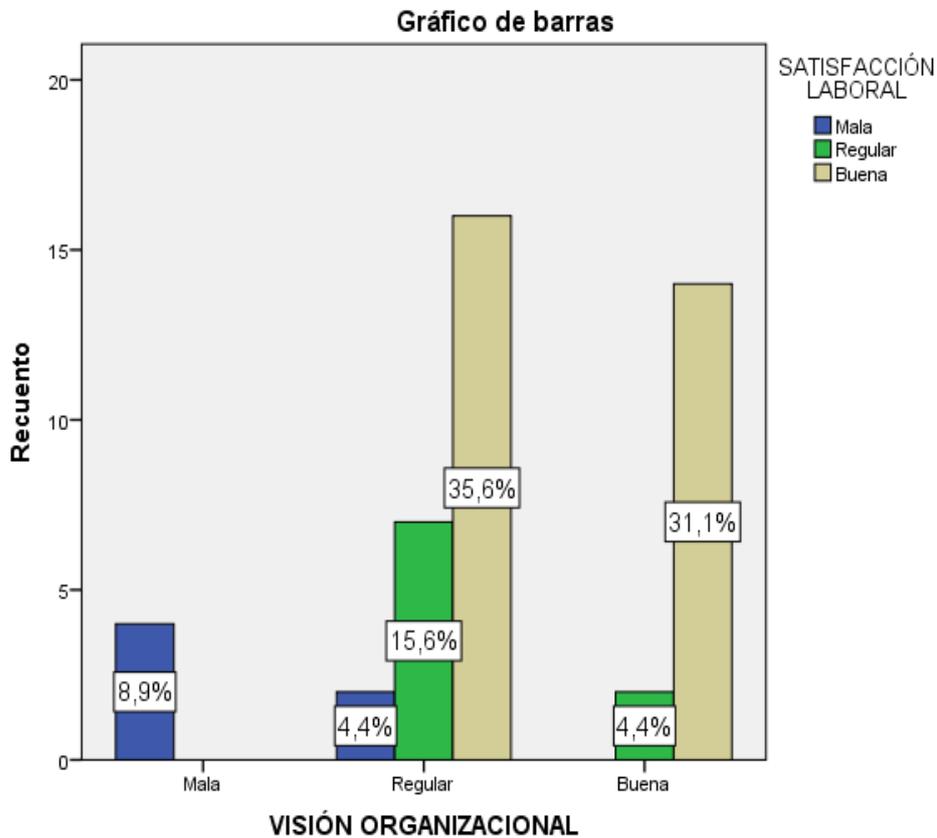
Relación entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

			SATISFACCIÓN LABORAL			
			Mala	Regular	Buena	Total
VISIÓN ORGANIZACIONAL	Mala	Recuento	4	0	0	4
		% del total	8,9%	0,0%	0,0%	8,9%
	Regular	Recuento	2	7	16	25
		% del total	4,4%	15,6%	35,6%	55,6%
	Buena	Recuento	0	2	14	16
		% del total	0,0%	4,4%	31,1%	35,6%
Total	Recuento	6	9	30	45	
	% del total	13,3%	20,0%	66,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Figura 3

Relación entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Fuente: Tabla 6. Elaboración propia.

Interpretación: De los trabajadores que consideran buena la visión organizacional, un 31,1% opina que la satisfacción laboral es buena, y un 4,4% dice que es regular; de quienes consideran regular la visión organizacional, un 35,6% opina que la satisfacción laboral es buena, un 15,6% dice que es regular y un 4,4% dice que es mala; de los que dicen que la visión organizacional es mala, todos (8,9%) opinan que la satisfacción laboral es mala.

Tabla 7

Prueba Chi cuadrado: Relación entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,985 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	23,214	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,190	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 6 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .53.

$$X^2_o = 30,985 \quad P = 0,000$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 1:

Establecer la relación que existe entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

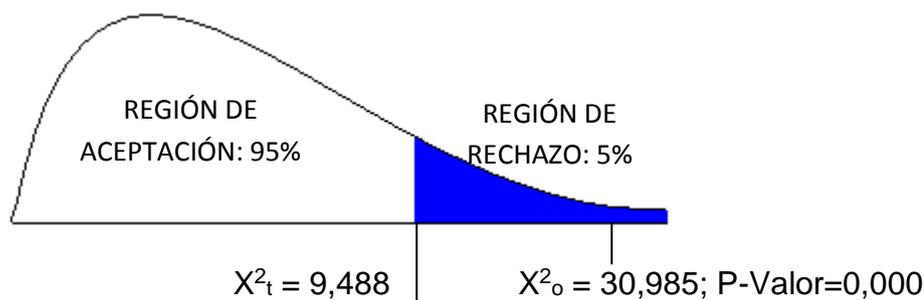
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=30,985

(P-valor=0,000)

Punto crítico para 4 gl: Chi cuadrado teórico= 9,488

Figura 4

Relación entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=9,488$, encontramos que el valor observado $X^2_o=30,985$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre visión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Tabla 8

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Correlaciones		Visión organizacional	Satisfacción laboral
Visión organizacional	Correlación de Pearson	1	,588**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,588**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,588, estableciendo que existe relación positiva alta entre visión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa y significativa entre visión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017.

Tabla 9

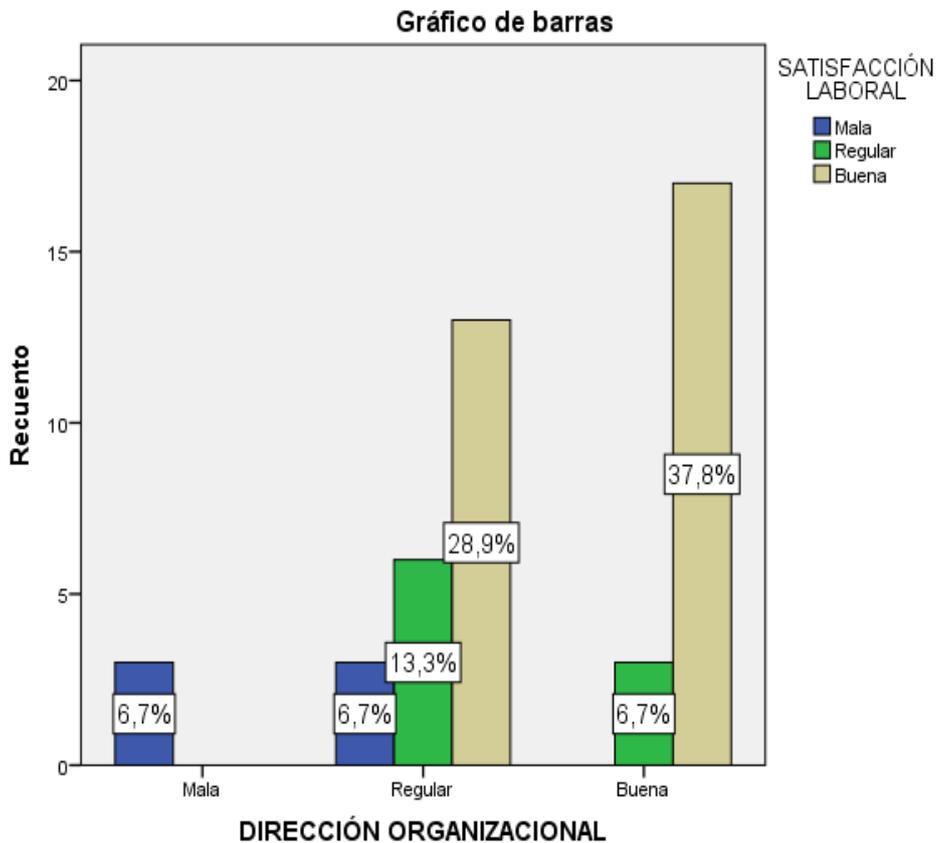
Relación entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

		SATISFACCIÓN LABORAL				Total
		Mala	Regular	Buena		
DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL	Mala	Recuento	3	0	0	3
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	3	6	13	22
		% del total	6,7%	13,3%	28,9%	48,9%
	Buena	Recuento	0	3	17	20
		% del total	0,0%	6,7%	37,8%	44,4%
Total	Recuento	6	9	30	45	
	% del total	13,3%	20,0%	66,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Figura 5

Relación entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Fuente: Tabla 9. Elaboración propia.

Interpretación: De los trabajadores que consideran buena la dirección organizacional, un 37,8% opina que la satisfacción laboral es buena, y un 6,7% dice que es regular; de quienes consideran regular la dirección organizacional, un 28,9% opina que la satisfacción laboral es buena, un 13,3% dice que es regular y un 6,7% dice que es mala; de los que dicen que la dirección organizacional es mala, todos (6,7%) opinan que la satisfacción laboral es mala.

Tabla 10

Prueba Chi cuadrado: Relación entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,198 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	19,344	4	,001
Asociación lineal por lineal	13,676	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 7 casillas (77.8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .40.

$$X^2_o = 24,198 \quad P = 0,000$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 2:

Establecer la relación que existe entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

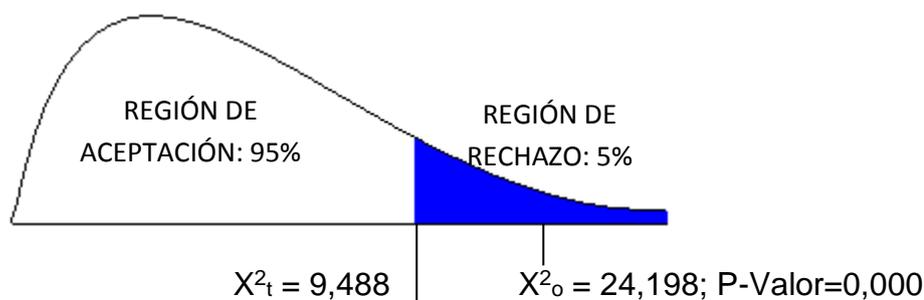
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado=24,198

(P-valor=0,000)

Punto crítico para 4 gl: Chi cuadrado teórico= 9,488

Figura 6

Relación entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=9,488$, encontramos que el valor observado $X^2_o=24,198$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre dirección organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Correlaciones		Dirección organizacional	Satisfacción laboral
Dirección organizacional	Correlación de Pearson	1	,558**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,558**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,558, estableciendo que existe relación positiva moderada entre dirección organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa y significativa entre dirección organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017.

Tabla 12

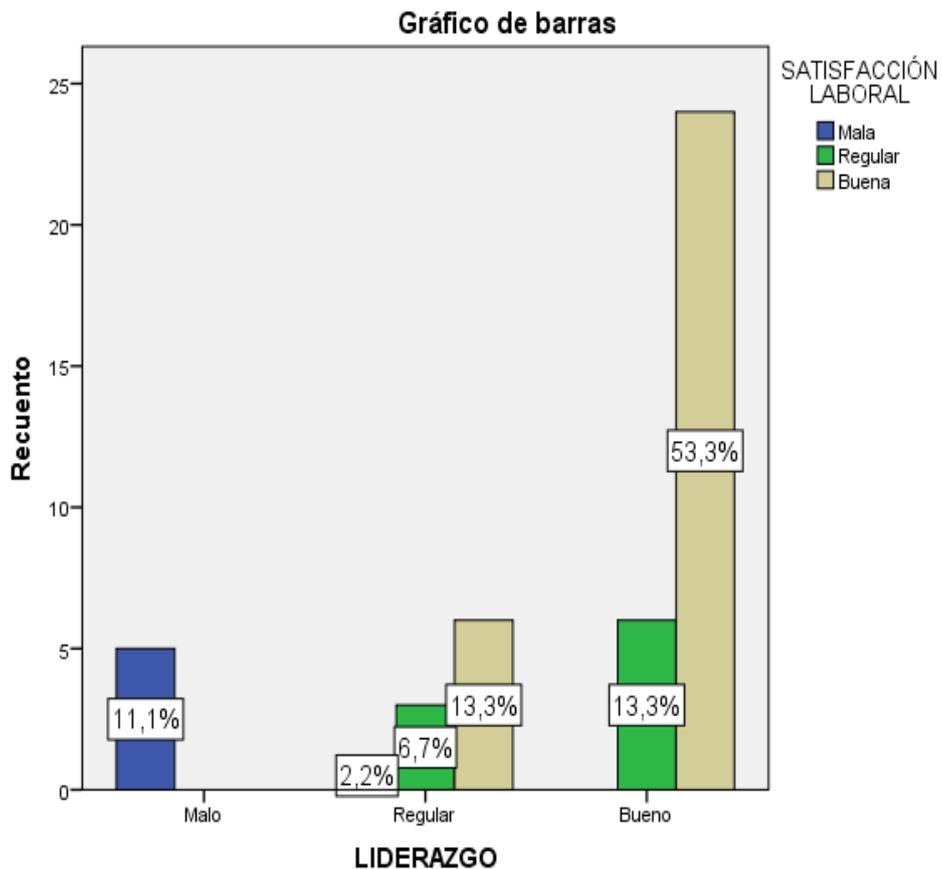
Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

		SATISFACCIÓN LABORAL				
		Mala	Regular	Buena	Total	
LIDERAZGO	Malo	Recuento	5	0	0	5
		% del total	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%
	Regular	Recuento	1	3	6	10
		% del total	2,2%	6,7%	13,3%	22,2%
	Bueno	Recuento	0	6	24	30
		% del total	0,0%	13,3%	53,3%	66,7%
Total		Recuento	6	9	30	45
		% del total	13,3%	20,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Figura 7

Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Fuente: Tabla 12. Elaboración propia.

Interpretación: De los trabajadores que consideran bueno el liderazgo, un 53,3% opina que la satisfacción laboral es buena, y un 13,3% dice que es regular; de quienes consideran regular el liderazgo, un 13,3% opina que la satisfacción laboral es buena, un 6,7% dice que es regular y un 2,2% dice que es mala; de los que dicen que el liderazgo es malo, todos (11,1%) opinan que la satisfacción laboral es mala.

Tabla 13

Prueba Chi cuadrado: Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,950 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	29,494	4	,000
Asociación lineal por lineal	22,050	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 6 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .67.

$$X^2_o = 37,950 \quad P = 0,000$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 3:

Establecer la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

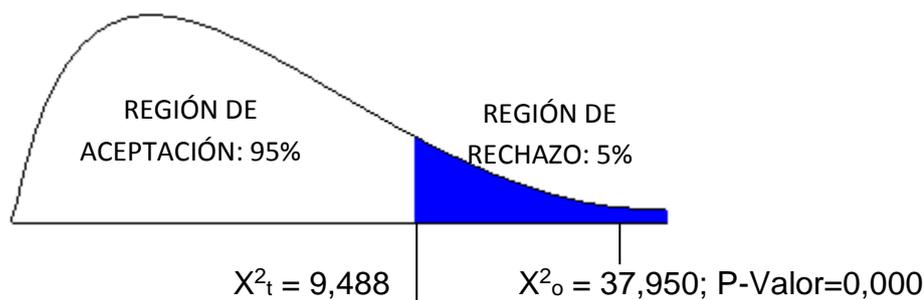
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado= 37,950

(P-valor=0,000)

Punto crítico para 4 gl: Chi cuadrado teórico= 9,488

Figura 8

Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=9,488$, encontramos que el valor observado $X^2_o= 37,950$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Correlaciones		Liderazgo	Satisfacción laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,708**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,708**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,708, estableciendo que existe relación positiva alta entre liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa y significativa entre liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017.

Tabla 15

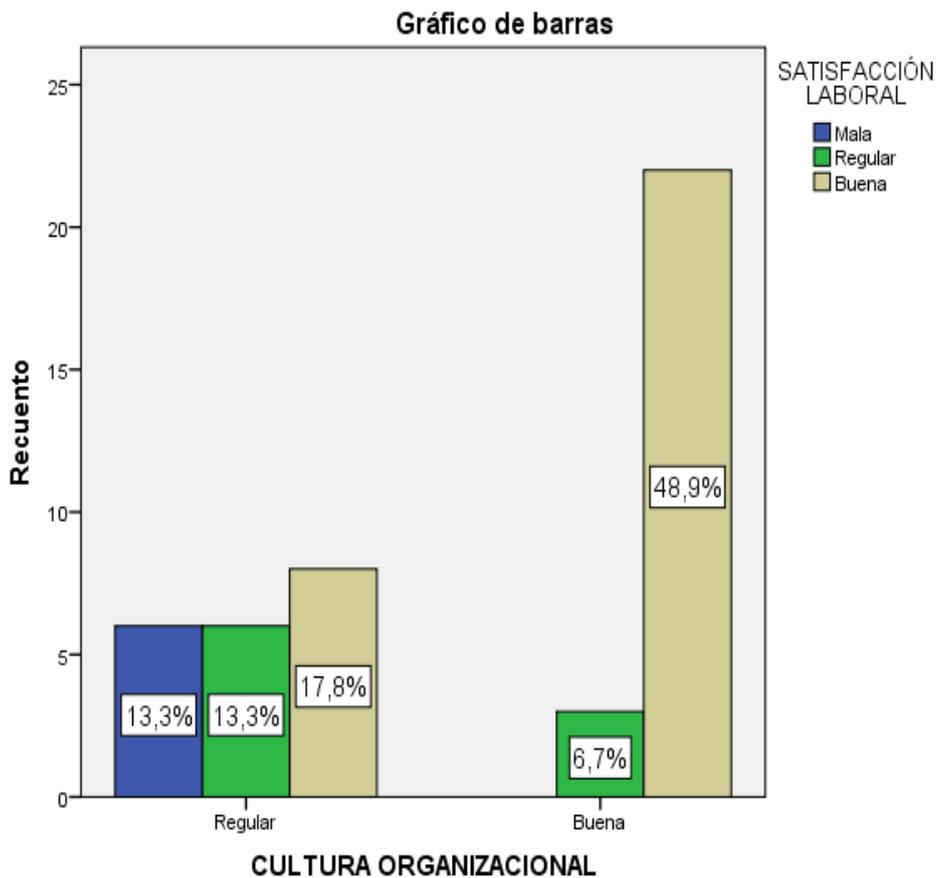
Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

		SATISFACCIÓN LABORAL				
		Mala	Regular	Buena	Total	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Regular	Recuento	6	6	8	20
		% del total	13,3%	13,3%	17,8%	44,4%
CULTURA ORGANIZACIONAL	Buena	Recuento	0	3	22	25
		% del total	0,0%	6,7%	48,9%	55,6%
Total		Recuento	6	9	30	45
		% del total	13,3%	20,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Figura 9

Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Fuente: Tabla 15. Elaboración propia.

Interpretación: De los trabajadores que consideran buena la cultura organizacional, un 48,9% opina que la satisfacción laboral es buena, y un 6,7% dice que es regular; de quienes consideran regular la cultura organizacional, un 17,8% opina que la satisfacción laboral es buena, un 13,3% dice que es regular y otro 13,3% dice que es mala.

Tabla 16

Prueba Chi cuadrado: Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,140 ^a	2	,001
Razón de verosimilitudes	15,574	2	,000
Asociación lineal por lineal	12,821	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 3 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.67.

$$X^2_0 = 13,140 \quad P = 0,001$$

Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste del objetivo específico 4:

Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Nivel de Significancia: Alfa=5%=0,05.

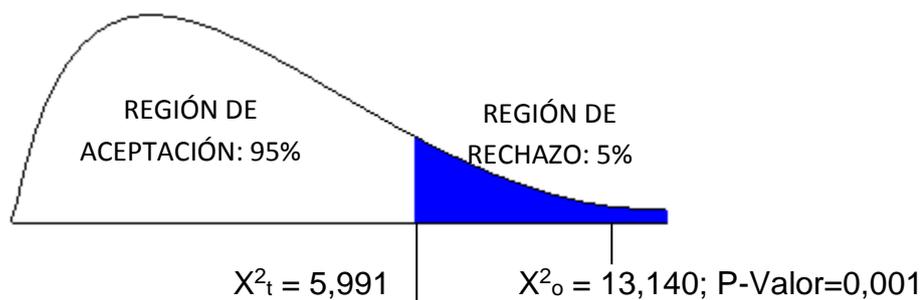
Estadístico de Prueba: Chi-cuadrado observado= 13,140

(P-valor=0,001)

Punto crítico para 2 gl: Chi cuadrado teórico= 5,991

Figura 10

Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=5,991$, encontramos que el valor observado $X^2_o=13,140$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Pearson: Relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Correlaciones		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,540**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,540**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,540, estableciendo que existe relación positiva moderada entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Toma de decisión: Se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa y significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017.

3.2. Prueba de contrastación de la hipótesis:

Se procedió a realizar el contraste de hipótesis general de la investigación: “La gestión organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017”.

Para ello la variable gestión organizacional fue contrastada con la variable satisfacción laboral, obteniéndose la siguiente tabla de contingencia:

Tabla 18

Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

			SATISFACCIÓN LABORAL			Total
			Mala	Regular	Buena	
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Mala	Recuento	5	0	0	5
		% del total	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%
	Regular	Recuento	1	3	2	6
		% del total	2,2%	6,7%	4,4%	13,3%
	Buena	Recuento	0	6	28	34
		% del total	0,0%	13,3%	62,2%	75,6%
Total	Recuento	6	9	30	45	
	% del total	13,3%	20,0%	66,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la aplicación de los instrumentos. Elaboración propia.

Interpretación: De los trabajadores que consideran buena la gestión organizacional, un 62,2% opina que la satisfacción laboral es buena, y un 13,3% dice que es regular; de quienes consideran regular la gestión organizacional, un 6,7% opinan que la satisfacción laboral es regular, un 4,4% dice que es buena; de los que dicen que la gestión organizacional es mala, todos (11,1%) opinan que la satisfacción laboral es mala.

Prueba de Hipótesis.

Planteamiento de hipótesis:

H_a: La gestión organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

H₀: La gestión organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017.

Tabla 19

Prueba Chi cuadrado: Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

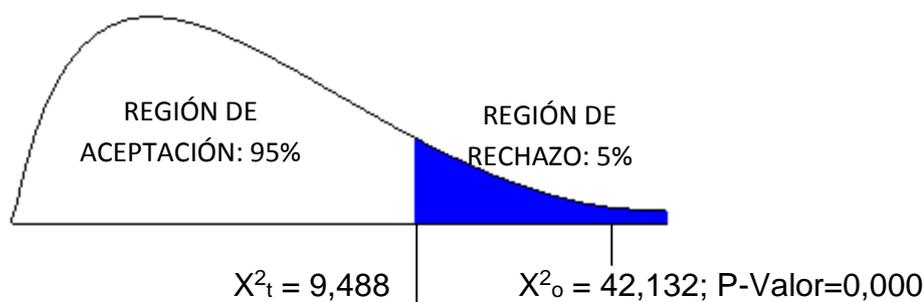
Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,132 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,652	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,705	1	,000
N de casos válidos	45		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,67.

$$X^2_o = 42,132 \quad P = 0,000$$

Figura 11

Relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.



Interpretación: Con una significancia del 5% (0.05), siendo el valor teórico (punto crítico) de $X^2_t=3,841$, encontramos que el valor observado $X^2_o=42,132$, cuya probabilidad de error es del 0,00%; por lo cual existe una relación significativa entre gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

Tabla 20

Coefficiente de correlación de Pearson: Relación entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Correlaciones		Gestión organizacional	Satisfacción laboral
Gestión organizacional	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene el valor 0,808, estableciendo que existe relación positiva alta entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

Toma de decisión:

La gestión organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Tras la presentación de los resultados, podemos analizarlos a la luz de otras investigaciones similares a nivel internacional, nacional y regional.

El análisis del objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017, los resultados nos muestra que en la tabla 3 el 75,6% de los trabajadores considera buena la gestión organizacional y el 66,7% percibe como buena la satisfacción laboral. El análisis correlacional muestra en la tabla 4 y 5 que existe relación directa y significativa entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017; lo que podemos comparar con las conclusiones de Montero & Rodríguez (2014) en su tesis de maestría titulada “Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013”, al afirmar que la Gestión Organizacional del Personal Directivo, Docentes, administrativos en la Institución Educativa Primaria Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, del Distrito de Iquitos durante el año 2013 está de acuerdo con 16.3 (52.7%). Variable que se sustenta teóricamente en Prieto (2013) cuando define a la Gestión Organizacional como “una técnica gerencial cuyo proceso facilita a la organización ser proactiva en la formulación de sus escenarios futuros, para poder visualizar los más probables hechos y resultados a obtener”.

Para el objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017; los resultados nos muestran que el 55,6% de los trabajadores considera regular la visión organizacional (tabla 6); ya en el análisis correlacional, las tablas 7 y 8 evidencian una relación directa y significativa entre visión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz; esta percepción se complementa en la conclusión de Baque (2014) con su tesis doctoral titulada “Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí” cuando manifiesta que el

experto en administración menciona que la razón fundamental por la cual la implementación de un modelo de gestión fortalecería el rendimiento del talento humano es porque la gran mayoría de las empresas hoteleras de la zona Sur de Manabí no cuentan con un sistema de gestión en el cual guiarse en el manejo del talento humano de la empresa. El fundamento teórico está en Munch (2010) al referirse a la visión o filosofía institucional que está comprendida por tres elementos esenciales: Credo: Definido como el conjunto de valores, postulados o creencias que orientan a la conducta de los integrantes de la empresa. Valores: Que vienen a ser las pautas de conducta o principios que orientan la conducta de los individuos en la empresa. Los valores deben compartirse y practicarse por todos los miembros de la empresa. Compromiso: No es más que la responsabilidad de la empresa ante la sociedad.

En el objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017, la tabla 9 revela que el 48,9% considera que la dirección organizacional en la oficina regional de control es regular; ya en las tablas 10 y 11 existe evidencia para establecer una relación directa y significativa entre dirección organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz; nuestros resultados concuerdan con Baque (2014) quien en su tesis doctoral titulada “Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí” concluye que se cuestiona a los empleados en relación a la forma de organización de la empresa hotelera y un 62,88% de ellos lo considera como buena y un 21,97% lo califica como regular; esto quiere decir que la gran mayoría de ellos se abstuvo de brindar una calificación de excelente a la manera en la organización actual que rige en las empresas hoteleras. El sustento está en Munch (2010) cuando dice que la dirección es una unidad encargada de la ejecución de las políticas siguiendo una estructura organizacional, la misma que va a ser guiada por los colaboradores, ello a través del ejercicio del liderazgo.

Respecto al objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de

Control Huaraz – 2017, la tabla 12 muestra que el 66,7% de los trabajadores perciben el liderazgo como bueno; mientras que la correlación entre el liderazgo y la satisfacción laboral es directa y significativa (tablas 13 y 14); estos resultados concuerdan en gran medida con lo hallado por Sorados (2010) en su tesis de maestría titulada “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”, al concluir que podemos afirmar con un 95% de probabilidad que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03- Lima; ajustándose a lo que sostiene Robbins (2004) al definir que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas.

El análisis del objetivo específico 4: Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017, muestra en la tabla 15 que el 55,6% de los trabajadores percibe la cultura organizacional como buena, en tanto que la correlación entre estas variables es directa y significativa (tablas 16 y 17); evidencia que concuerda con Montaña & Torres (2015) en su tesis de maestría titulada “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero”, presentada en la Universidad del Rosario – Colombia” al sostener que para el estudio de la cultura organizacional es necesario describir los aspectos esenciales, pero no visibles, constituidos por, valores, creencias, percepciones básicas, que se concretan en las manifestaciones en las organizaciones a través de procedimientos; organigramas; tecnología; los procesos de toma de decisiones y los sistemas de control información; ritos; conductas; hábitos; comportamientos; forma de expresión oral, gestual, escrita; clima; velocidad; cohesión grupal; motivación; entre otros. El fundamento lo hallamos en Robbins (2004) cuando plantea que el término adecuado para definir la “personalidad” de una organización es el término de cultura organizacional, pues las instituciones tienen en sí diferentes grados de temperamentos, así como también están dotados de costumbres y/o prácticas que han sido influenciadas por el actuar de los colaboradores, dando lugar así a su identidad lo que en conclusión es la cultura organizacional.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Existe relación directa y significativa entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, 2017, detallando que en la tabla 3 el 75,6% de los trabajadores considera buena la gestión organizacional y el 66,7% percibe como buena la satisfacción laboral.

5.2. Conclusiones específicas

Se establece una relación directa y significativa entre visión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz, donde los trabajadores perciben regular la visión organizacional en un 55,6% (tabla 6).

La relación entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017 se determina como directa y significativa, siendo que la tabla 9 revela que el 48,9% considera que la dirección organizacional en la Oficina Regional de Control Huaraz es regular.

El liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017 tienen una relación directa y significativa, mostrando en la tabla 12 que el 66,7% de los trabajadores perciben el liderazgo como bueno.

Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017, donde la tabla 15 revela que el 55,6% de los trabajadores percibe la cultura organizacional como buena.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Al jefe de la Oficina Regional de Control Huaraz:

- Impulsar un reforzamiento de la satisfacción laboral de su personal a fin de generar mayores niveles de rendimiento que se traducen en mejor cumplimiento de sus funciones y mejores resultados esperados.

- Realizar una revisión de los aspectos que opacan la gestión organizacional a fin de superarlos y evitar lo negativo.

- Organizar actividades de equipo para el mejor entendimiento de la filosofía organizacional, tanto en la misión, visión y los objetivos estratégicos, pues este aspecto es uno de los que tiene menor aceptación por parte de los trabajadores de la Oficina Regional de Control.

- Plantear una reingeniería en el estilo de dirección organizacional por parte de la jefatura y el área de administración, a fin de elevar los índices de satisfacción laboral de los trabajadores.

- Aprovechar la oportunidad de la adecuada percepción que los trabajadores tienen del liderazgo en la oficina, donde no necesariamente este liderazgo lo asume la parte directiva, sino de una visión más integral.

- Potenciar los aspectos fuertes de la cultura organizacional, pues es la dimensión que obtuvo mayores índices de aceptación, con ello se conseguirá mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores y optimizar los resultados a nivel del equipo huaracino.

CAPÍTULO VII
REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Epitesme.
- Baque, M. (2014). Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí (Tesis doctoral). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/798/1/BAQUE_MIGUEL_G_ESTI%C3%93N_ORIENTADO_EMPRESAS_HOTELERAS.pdf
- Gargallo, A. (2008). *La Satisfacción Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjr72P4PvQAhVLxGMKHRqNDWAQFggjMAE&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2774951.pdf&usg=AFQjCNECzHJuVEIAn2w0e9tF-XrEGoXfPQ&sig2=fRwgaoD2T9wbcS4e0eAlgw>
- Carrasco, S., (2015). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2005) *Gestión del Talento Humano*: México: Mc Graw Hill. Colombia Interamericana.
- Daft, R., (2012). *Teoría y Diseño Organizacional*. Ixtapaluca, México: Cengage Learning Editores.
- Fernández, R. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Edit. Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mc Graw Hill. Itson (2009). Técnicas e instrumentos Metodología de investigación. Recuperado de

http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf?603f00

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. México: Editorial Norma.

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Montaña, A. & Torres, G. (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero (tesis de maestría). Recuperada de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10104/1020716876-2015.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013 (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3802/Marisol_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1

Munch, L., (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. México: Pearson.

Prieto, J., (2013). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá, Colombia. ECOE Ediciones.

Sorados, M. (2010). Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa (Tesis de maestría). Recuperada de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2388/1/Sorados_pm.pdf

Trujillo, M. (2015). Diseño de un modelo integral de gestión organizacional (Tesis de maestría). Recuperada de <http://148.204.210.201/tesis/1443798411099tesisFINALTru.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer las opiniones y percepciones de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz respecto de la Gestión organizacional y de la Satisfacción laboral.

La información que usted vierta en este estudio será de uso exclusivamente académico dentro de la tesis titulada “Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz – 2017” elaborada en el programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Huaraz.

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: _____

Régimen laboral:

Personal CAP () Personal CAS () Personal Locador ()

A continuación se le pide responder a cada una de las preguntas eligiendo una sola opción de respuesta y marcando con una “X” el valor de la opción que se ajuste más a su percepción u opinión, de acuerdo al cuadro de valoración siguiente:

Escala de valoración		
En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
0	1	2

Nº	Preguntas	Opción de respuesta		
		0	1	2
Visión organizacional				
1	La Visión organizacional es compartida por todos los trabajadores?			
2	Los directivos toman decisiones acertadas?			
3	El personal se encuentra motivado y comprometido con los fines institucionales?			
Dirección organizacional				
4	Se evidencia la existencia de un planeamiento organizacional adecuado?			
5	La ejecución de lo planeado se implementa eficientemente?			

6	La dirección se preocupa por la Implementación de políticas institucionales de gestión?			
Liderazgo				
7	Los jefes poseen habilidades de liderazgo?			
8	Los jefes demuestran conocimiento global sobre los procedimientos y funciones institucionales?			
9	Los directivos fomentan el trabajo en equipo?			
10	Se desarrolla la práctica de capacitación constante hacia los empleados?			
Cultura organizacional				
11	Se puede decir que existe una cultura organizacional propia y definida?			
12	Se evidencia una práctica de costumbres laborales propias de la institución?			
13	Se practica la identidad institucional por parte de todos los trabajadores de la Oficina?			

A continuación le pedimos que responda las siguientes interrogantes sobre la Satisfacción laboral:

Nº	Preguntas	Opción de respuesta		
		0	1	2
Remuneración económica				
14	Considera que la remuneración que percibe es justa respecto a la labor que realiza?			
15	Usted se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe?			
Condiciones físicas del entorno de trabajo				
16	Las instalaciones y equipos con los que cuenta están actualizados a las exigencias modernas?			
17	El mobiliario que hace uso le brinda comodidad para trabajar adecuadamente?			
18	Considera que el espacio de trabajo es adecuado y confortable?			
Seguridad y estabilidad laboral				
19	Usted percibe que tiene estabilidad laboral?			
20	El periodo de prueba al ingresar a laborar otorga confianza con la institución?			
21	Durante el tiempo que labora usted ha experimentado estabilidad emocional?			
Relaciones interpersonales				
22	Se ha implementado una adecuada política de descansos y periodos de almuerzos?			

23	Se practica un sincero espíritu de camaradería?			
24	Se controla las actitudes negativas que propician algunos compañeros de trabajo?			
El reconocimiento				
25	La institución posee una política de reconocimientos hacia los empleados eficientes?			
26	Se practica el reconocimiento del grupo de forma espontánea a quienes alcanzan logros institucionales?			
Desarrollo personal y profesional				
27	Se desarrolla con solvencia un adecuado plan de capacitaciones?			
28	Usted considera que en el lugar donde labora tiene una perspectiva de ascenso?			

Gracias.

Ficha técnica de los instrumentos

1) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.
2) Autor: Adaptación:	Br. Katherine Sheyla García Huamán
3) N° de ítems	13
4) Administración	Individual
5) Duración	10 minutos
6) Población	45 trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.
7) Finalidad	Medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.
8) Materiales	Cuestionario tipo encuesta.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario mide cuatro dimensiones:</i> Visión organizacional (ítems 1, 2, 3); Dirección organizacional (ítems 4, 5, 6); Liderazgo (ítems 7, 8, 9, 10); Cultura organizacional (ítems 11, 12, 13). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total de la variable se suman los subtotales de cada dimensión.
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.865$ que representa una confiabilidad alta. Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos con grado de magíster.
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Ordinal: Buena (18-26); Regular (09-17); Mala (00-08).

1) Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.
2) Autor: Adaptación:	Br. Katherine Sheyla García Huamán
3) N° de ítems	15
4) Administración	Individual
5) Duración	12 minutos
6) Población	45 trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.
7) Finalidad	Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.
8) Materiales	Cuestionario tipo encuesta.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario mide seis dimensiones:</i> Remuneración económica (ítems 14, 15); Condiciones físicas del entorno de trabajo (ítems 16, 17, 18); Seguridad y estabilidad laboral (ítems 19, 20, 21); Relaciones interpersonales (ítems 22, 23, 24); Reconocimiento (ítems 25, 26); Desarrollo personal y profesional (ítems 27, 28). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total de la variable se suman los subtotales de cada dimensión.
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz, que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.837$ que representa una confiabilidad alta. Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos con grado de magíster.
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Buena (21-30); Regular (10-20); Mala (00-09).

Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz - 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión organizacional	Visión organizacional	Visión compartida	1	La Visión organizacional es compartida por todos los trabajadores?				X		X		X		X		
		Decisiones acertadas	2	Los directivos toman decisiones acertadas?					X	X			X	X		<i>Mejorar</i>
		Personal motivado y comprometido	3	El personal se encuentra motivado y comprometido con los fines institucionales?				X		X		X		X		
	Dirección organizacional	Planeamiento adecuado	4	Se evidencia la existencia de un planeamiento organizacional adecuado?				X		X		X		X		
		Ejecución de lo planeado	5	La ejecución de lo planeado se implementa eficientemente?				X		X		X		X		<i>Considera usted...</i>
		Implementación de políticas	6	La dirección se preocupa por la Implementación de políticas institucionales de gestión?				X		X		X		X		<i>Considera usted...</i>
	Liderazgo	Habilidades de liderazgo	7	Los jefes poseen habilidades de liderazgo?				X		X		X		X		
		Conocimiento global institucional	8	Los jefes demuestran conocimiento global sobre los procedimientos y funciones institucionales?				X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	9	Los directivos fomentan el trabajo en equipo?				X		X		X		X		
		Capacitación constante	10	Se desarrolla la práctica de capacitación constante hacia los empleados?				X		X		X		X		

Cultura organizacional	Cultura definida	11	Se puede decir que existe una cultura organizacional propia y definida?				X		X		X		X			<i>Mejorar</i>
	Costumbres laborales	12	Se evidencia una práctica de costumbres laborales propias de la institución?				X		X		X		X			
	Identidad institucional	13	Se practica la identidad institucional por parte de todos los trabajadores de la Oficina?				X		X		X		X			



 Post firma
 DNI/40737986

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

OBJETIVO: Medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : José Antonio Ramírez Pacchioni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster

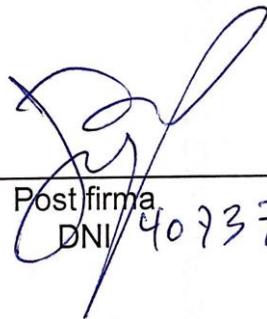

Post firma
DNI/40737986

TITULO DE LA TESIS: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz – 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
					En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
Satisfacción laboral	Remuneración económica	Remuneración justa	14	Considera que la remuneración que percibe es justa respecto a la labor que realiza?				X		X		X		X			
		Satisfacción por remuneración	15	Usted se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe?					X		X		X		X		<i>No va, repite</i>
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	16	Las instalaciones y equipos con los que cuenta están actualizados a las exigencias modernas?				X									
		Condiciones ergonómicas	17	El mobiliario que hace uso le brinda comodidad para trabajar adecuadamente?				X									
		Espacio de trabajo adecuado	18	Considera que el espacio de trabajo es adecuado y confortable?				X									
	Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	19	Usted percibe que tiene estabilidad laboral?				X									
		Adecuado periodo de prueba	20	El periodo de prueba al ingresar a laborar otorga confianza con la institución?					X		X		X		X		<i>La entidad te brinda...</i>
		Estabilidad emocional	21	Durante el tiempo que labora usted ha experimentado estabilidad emocional?				X		X		X		X			
	Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Se ha implementado una adecuada política de descansos y periodos de almuerzos?				X		X		X		X			
		Espíritu de camaradería	23	Se practica un sincero espíritu de camaradería?				X		X		X		X			<i>Compañerismo</i>
		Control de actitudes negativas	24	Se controla las actitudes negativas que propician algunos compañeros de trabajo?					X		X		X		X		<i>Se complementa</i>

	Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La institución posee una política de reconocimientos hacia los empleados eficientes?				X		X		X		X		
		Reconocimiento del grupo	26	Se practica el reconocimiento del grupo de forma espontánea a quienes alcanzan logros institucionales?				X		X		X		X		
	Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	Se desarrolla con solvencia un adecuado plan de capacitaciones?				X		X		X		X		
		Perspectiva de ascenso	28	Usted considera que en el lugar donde labora tiene una perspectiva de ascenso?				X		X		X		X		



 Post firma
 DNI/40737986

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

OBJETIVO: Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : José Antonio Ramírez Pacchioni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister


Post firma
DNI/ 40737986

Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz - 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				En desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión organizacional	Visión organizacional	Visión compartida	1	La Visión organizacional es compartida por todos los trabajadores?			X		X		X		X		
		Decisiones acertadas	2	Los directivos toman decisiones acertadas?			X		X		X		X		
		Personal motivado y comprometido	3	El personal se encuentra motivado y comprometido con los fines institucionales?			X		X		X		X		
	Dirección organizacional	Planeamiento adecuado	4	Se evidencia la existencia de un planeamiento organizacional adecuado?			X		X		X		X		
		Ejecución de lo planeado	5	La ejecución de lo planeado se implementa eficientemente?			X		X		X		X		
		Implementación de políticas	6	La dirección se preocupa por la implementación de políticas institucionales de gestión?			X		X		X		X		
	Liderazgo	Habilidades de liderazgo	7	Los jefes poseen habilidades de liderazgo?			X		X		X		X		
		Conocimiento global institucional	8	Los jefes demuestran conocimiento global sobre los procedimientos y funciones institucionales?			X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	9	Los directivos fomentan el trabajo en equipo?			X		X		X		X		
		Capacitación constante	10	Se desarrolla la práctica de capacitación constante hacia los empleados?			X		X		X		X		

	Cultura organizacional	Cultura definida	11	Se puede decir que existe una cultura organizacional propia y definida?				X		X		X		X		
		Costumbres laborales	12	Se evidencia una práctica de costumbres laborales propias de la institución?				X		X		X		X		
		Identidad institucional	13	Se practica la identidad institucional por parte de todos los trabajadores de la Oficina?				X		X		X		X		


RIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ
 Analista de Audio y Video
 Post firma
 DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

OBJETIVO: Medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rimmel Alex Muñoz Gómez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster



RIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ
Analista de Audio y Video

Post firma
DNI

TITULO DE LA TESIS: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz – 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción laboral	Remuneración económica	Remuneración justa	14	Considera que la remuneración que percibe es justa respecto a la labor que realiza?				X		X		X		X		
		Satisfacción por remuneración	15	Usted se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe?				X		X		X		X		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	16	Las instalaciones y equipos con los que cuenta están actualizados a las exigencias modernas?				X		X		X		X		
		Condiciones ergonómicas	17	El mobiliario que hace uso le brinda comodidad para trabajar adecuadamente?				X		X		X		X		
		Espacio de trabajo adecuado	18	Considera que el espacio de trabajo es adecuado y confortable?				X		X		X		X		
	Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	19	Usted percibe que tiene estabilidad laboral?				X		X		X		X		
		Adecuado periodo de prueba	20	El periodo de prueba al ingresar a laborar otorga confianza con la institución?				X		X		X		X		
		Estabilidad emocional	21	Durante el tiempo que labora usted ha experimentado estabilidad emocional?				X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Se ha implementado una adecuada política de descansos y periodos de almuerzos?				X		X		X		X		
		Espíritu de camaradería	23	Se practica un sincero espíritu de camaradería?				X		X		X		X		
Control de actitudes negativas		24	Se controla las actitudes negativas que propician algunos compañeros de trabajo?				X		X		X		X			

	Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La institución posee una política de reconocimientos hacia los empleados eficientes?				X		X		X		X		
		Reconocimiento del grupo	26	Se practica el reconocimiento del grupo de forma espontánea a quienes alcanzan logros institucionales?				X		X		X		X		
	Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	Se desarrolla con solvencia un adecuado plan de capacitaciones?				X		X		X		X		
		Perspectiva de ascenso	28	Usted considera que en el lugar donde labora tiene una perspectiva de ascenso?				X		X		X		X		


RIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ
Analista de Audio y Video

 Post firma
 DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

OBJETIVO: Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rimmel Alex Muñoz Gómez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



RIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ
Analista de Audio y Video

Post firma
DNI

Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz - 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión organizacional	Visión organizacional	Visión compartida	1	La Visión organizacional es compartida por todos los trabajadores?				X		X		X		X		
		Decisiones acertadas	2	Los directivos toman decisiones acertadas?				X		X		X		X		
		Personal motivado y comprometido	3	El personal se encuentra motivado y comprometido con los fines institucionales?				X		X		X		X		
	Dirección organizacional	Planeamiento adecuado	4	Se evidencia la existencia de un planeamiento organizacional adecuado?				X		X		X		X		
		Ejecución de lo planeado	5	La ejecución de lo planeado se implementa eficientemente?				X		X		X		X		
		Implementación de políticas	6	La dirección se preocupa por la Implementación de políticas institucionales de gestión?				X		X		X		X		
	Liderazgo	Habilidades de liderazgo	7	Los jefes poseen habilidades de liderazgo?				X		X		X		X		
		Conocimiento global institucional	8	Los jefes demuestran conocimiento global sobre los procedimientos y funciones institucionales?				X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	9	Los directivos fomentan el trabajo en equipo?				X		X		X		X		
		Capacitación constante	10	Se desarrolla la práctica de capacitación constante hacia los empleados?				X		X		X		X		

Cultura organizacional	Cultura definida	11	Se puede decir que existe una cultura organizacional propia y definida?				X		X		X		X		
	Costumbres laborales	12	Se evidencia una práctica de costumbres laborales propias de la institución?				X		X		X		X		
	Identidad institucional	13	Se practica la identidad institucional por parte de todos los trabajadores de la Oficina?				X		X		X		X		



YF
YVAN FERNANDEZ VILLALOBOS
 Especialista de Bienestar del Beneficiario - Ancash
 Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Post firma
 DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

OBJETIVO: Medir la gestión organizacional de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Yvan Fernández Villalobos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster



YV
YVAN FERNANDEZ VILLALOBOS
Especialista de Bienestar del Beneficiario - Ancash
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Post firma
DNI

TITULO DE LA TESIS: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz – 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SIX		NO
Satisfacción laboral	Remuneración económica	Remuneración justa	14	Considera que la remuneración que percibe es justa respecto a la labor que realiza?				X		X		X		X		
		Satisfacción por remuneración	15	Usted se encuentra satisfecho con la remuneración que percibe?				X		X		X		X		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	16	Las instalaciones y equipos con los que cuenta están actualizados a las exigencias modernas?				X		X		X		X		
		Condiciones ergonómicas	17	El mobiliario que hace uso le brinda comodidad para trabajar adecuadamente?				X		X		X		X		
		Espacio de trabajo adecuado	18	Considera que el espacio de trabajo es adecuado y confortable?				X		X		X		X		
	Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	19	Usted percibe que tiene estabilidad laboral?				X		X		X		X		
		Adecuado periodo de prueba	20	El periodo de prueba al ingresar a laborar otorga confianza con la institución?				X		X		X		X		
		Estabilidad emocional	21	Durante el tiempo que labora usted ha experimentado estabilidad emocional?				X		X		X		X		
	Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Se ha implementado una adecuada política de descansos y periodos de almuerzos?				X		X		X		X		
		Espíritu de camaradería	23	Se practica un sincero espíritu de camaradería?				X		X		X		X		
Control de actitudes negativas		24	Se controla las actitudes negativas que propician algunos compañeros de trabajo?				X		X		X		X			

Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La institución posee una política de reconocimientos hacia los empleados eficientes?				X		X		X		X		
	Reconocimiento del grupo	26	Se practica el reconocimiento del grupo de forma espontánea a quienes alcanzan logros institucionales?				X		X		X		X		
Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	Se desarrolla con solvencia un adecuado plan de capacitaciones?				X		X		X		X		
	Perspectiva de ascenso	28	Usted considera que en el lugar donde labora tiene una perspectiva de ascenso?				X		X		X		X		



YF
YVAN FERNANDEZ VILLALOBOS
 Especialista de Bienestar del Beneficiario - Ancash
 Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Post firma
 DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

OBJETIVO: Medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Yvan Fernández Villalobos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster



YF
YVAN FERNANDEZ VILLALOBOS
Especialista de Bienestar del Beneficiario - Ancash
Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo

Post firma
DNI

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control de Huaraz – 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
¿Cuál es la relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017?	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer la relación que existe entre la visión organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dirección organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.</p>	<p>General</p> <p>Hi: La gestión organizacional tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz - 2017.</p> <p>Ho: La gestión organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz – 2017.</p>	Gestión organizacional	Visión organizacional	Visión compartida	1	<p>Diseño</p> <p>Correlacional</p> <p>O₁</p> <p>M ↗ ↘ O₂</p> <p>↑ r ↓</p> <p>Población: 45 trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz.</p> <p>Muestra: 45 trabajadores de la Oficina Regional de Control Huaraz</p> <p>-Técnicas de recolección de datos.</p> <p>. Encuestas</p> <p>. Instrumentos:</p> <p>. Cuestionario.</p>
	Decisiones acertadas	2					
	Personal motivado y comprometido	3					
	Planeamiento adecuado	4					
	Ejecución de lo planeado	5					
	Implementación de políticas	6					
	Habilidades de liderazgo	7					
	Conocimiento global institucional	8					
	Trabajo en equipo	9					
	Capacitación constante	10					
	Cultura definida	11					
	Costumbres laborales	12					
	Identidad institucional	13					
	Satisfacción laboral	Remuneración económica		Remuneración justa	14		
			Satisfacción por remuneración	15			
		Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	16			
			Condiciones ergonómicas	17			
			Espacio de trabajo adecuado	18			
		Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	19			
			Adecuado periodo de prueba	20			
			Estabilidad emocional	21			
		Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22			
			Espíritu de camaradería	23			
			Control de actitudes negativas	24			
		Reconocimiento	Política de reconocimientos	25			
			Reconocimiento del grupo	26			
		Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27			
	Perspectiva de ascenso		28				

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio

CONTRATO DE SERVICIOS N° 233-2016-CG

Conste por el presente documento, el Contrato de Servicios que celebran de una parte la **CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**, con RUC N° 20131378972, con domicilio en Jr. Camilo Carrillo N° 114, Distrito de Jesús María, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por el señor **RAÚL MARTÍN RAMÍREZ JARA**, Gerente (e) del Departamento de Logística, identificado con DNI N° 07255907, facultado mediante Resolución de Contraloría N° 277-2015-CG, a quien en adelante se denominará **LA CONTRALORÍA**; y de la otra parte, el (la) señor (ra) (rita) **KATHERINE SHEYLA GARCÍA HUAMAN**, identificada con DNI N° 71273912, con RUC N° 10712739121, Jr. Las Orquídeas Mz. 162, Lote 18, Distrito y Provincia de Huaraz, Departamento Ancash, a quien en adelante se le denominará **LA CONTRATISTA**, en los términos y condiciones siguientes:

BASE LEGAL:

- Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.
- Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES

Mediante Memorando N° 00018-2016-CG/CAT de fecha 12 de febrero de 2016, la **Gerencia de Canales de Atención** canalizando el requerimiento efectuado por el Departamento de Gestión Documentaria, solicita la contratación de veinticinco (25) personas naturales que brinden el servicio de apoyo temporal en los archivos de las Oficinas de Coordinación Regional y Oficina Regionales de Control de **LA CONTRALORÍA**, conforme a los Términos de Referencia (Requerimiento N° 2016-01658).

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO

Es objeto del presente, la contratación de servicios de **LA CONTRATISTA** a efectos que brinde el servicio de apoyo temporal en el proceso de eliminación, selección documental y trituration de la documentación declarada innecesaria de **LA CONTRALORÍA** autorizada por el Archivo General de la Nación o Archivos Regionales, conforme a los Términos de Referencia.

CLÁUSULA TERCERA: PLAZO

LA CONTRATISTA se obliga a prestar los servicios y realizar las actividades descritas en los Términos de Referencia, que forman parte integrante del presente contrato por el plazo de seis (06) meses, computados a partir del tres (03) de marzo de 2016 hasta el dos (02) de setiembre de 2016.

CLÁUSULA CUARTA: RETRIBUCIÓN ECONÓMICA

LA CONTRALORÍA abonará a **LA CONTRATISTA** como retribución por la prestación de los servicios acordados en el presente contrato, la suma de S/. 9 000,00 (Nueve Mil y 00/100 Soles) incluidos los impuestos de Ley que correspondan y todo costo o gasto que ocurra en la ejecución del servicio.

El pago de la contraprestación por los servicios prestados será cancelado, en base al siguiente cronograma:

- Primer Pago:** S/. 1 500,00 mensuales, previa presentación del informe de actividades.
- Segundo Pago:** S/. 1 500,00 mensuales, previa presentación del informe de actividades.
- Tercer Pago:** S/. 1 500,00 mensuales, previa presentación del informe de actividades.
- Cuarto Pago:** S/. 1 500,00 mensuales, previa presentación del informe de actividades.
- Quinto Pago:** S/. 1 500,00 mensuales, previa presentación del informe de actividades.
- Sexto Pago:** S/. 1 500,00 mensuales, previa presentación del informe final de actividades.



El pago será realizado previa presentación del informe a que se refiere la **cláusula séptima**, así como del recibo de honorarios correspondiente y de la conformidad del servicio prestado.

No procederán pagos a cuenta por servicios no efectuados, ni adelanto alguno, respecto a los efectos del presente contrato de servicios, siendo responsabilidad del órgano encargado cautelar el cumplimiento de la presente disposición.

CLÁUSULA QUINTA: RENDICIÓN DE CUENTAS

Para efectos del último pago de los honorarios, **LA CONTRATISTA** deberá presentar un reporte generado por el **Departamento de Finanzas** en el cual se indique **NO TENER RENDICIONES PENDIENTES**.

El pago del presente servicio se realizará con Recursos Públicos.

CLÁUSULA SEXTA: TÍTULOS DE PROPIEDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los títulos de propiedad, derechos de autor y todo otro tipo de derechos de cualquier naturaleza sobre cualquier material producido bajo las estipulaciones de este contrato son cedidos por el presente instrumento a **LA CONTRALORÍA** en forma exclusiva y gratuita, sin generar retribución adicional a favor de **LA CONTRATISTA**.

La información obtenida por **LA CONTRATISTA** dentro del cumplimiento de sus obligaciones o proporcionada por **LA CONTRALORÍA**, así como sus informes y toda clase de documentos que produzca, relacionados con la ejecución de sus labores serán confidenciales y de uso interno exclusivo, no pudiendo ser divulgados por **LA CONTRATISTA** a persona o entidad extraña, salvo expreso consentimiento escrito de **LA CONTRALORÍA**.

CLÁUSULA SÉTIMA: SUSTENTACIÓN DE INFORMES

Para la procedencia de los pagos, **LA CONTRATISTA** deberá presentar un informe de las actividades realizadas durante cada periodo fijado para el pago.

Para efecto del último pago, se presentará un informe final que consolide las actividades ejecutadas al término del periodo contractual.

CLÁUSULA OCTAVA: SUPERVISIÓN Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO

El servicio materia del presente contrato de servicios estará bajo la supervisión del **Departamento de Gestión Documentaria** de **LA CONTRALORÍA**, quien estará facultada a exigir a **LA CONTRATISTA** el cumplimiento de los términos del presente contrato.

Asimismo, la conformidad del servicio será dada por el **Departamento de Gestión Documentaria** de **LA CONTRALORÍA**, en calidad de dependencia usuaria.

CLÁUSULA NOVENA: NORMAS DE CONDUCTA Y DESEMPEÑO

LA CONTRATISTA deberá observar y cumplir las normas de transparencia en la conducta y desempeño de las labores encomendadas contenidas en la Directiva N° 010-2008-CG "Normas para la conducta y desempeño del Personal de la Contraloría General de la República y de los Órganos de Control Institucional", aprobada por Resolución de Contraloría N° 430-2008-CG.

CLÁUSULA DÉCIMA: CUENTA BANCARIA

Los pagos a favor de **LA CONTRATISTA** serán depositados directamente por **LA CONTRALORÍA**, en el Código de Cuenta Interbancaria N° 011-260000200301581-71 del Banco Continental.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causales de resolución del presente contrato las siguientes:

En caso de reducción, paralización y/o incumplimiento injustificado por parte de **LA CONTRATISTA** de alguna de sus obligaciones contractuales, legales o reglamentarias a su cargo, **LA CONTRALORÍA** deberá requerirlo(a) mediante carta notarial para que las



satisfaga en un plazo no mayor de cinco (05) días, bajo apercibimiento de que el contrato quede resuelto de pleno derecho en forma parcial o total, mediante la remisión por la vía notarial de la resolución en el que se manifieste esta decisión y el motivo que la justifique. Dicha resolución será aprobada por autoridad del mismo nivel jerárquico de aquella que haya suscrito el Contrato, quedando éste resuelto de pleno derecho a partir de la recepción de dicha comunicación por **LA CONTRATISTA**.

Se procederá de igual forma en el caso de que sea **LA CONTRALORÍA**, la parte que incumpla con sus obligaciones esenciales.

2. La resolución parcial sólo involucrará a aquella parte del contrato afectada por el incumplimiento y siempre que dicha parte sea separable e independiente del resto de las obligaciones contractuales, y que la resolución total del contrato pudiera afectar los intereses de **LA CONTRALORÍA**. En tal sentido el requerimiento que se efectúa deberá precisar con claridad qué parte del contrato quedaría resuelta si persistiera el incumplimiento. De no hacerse tal precisión se entenderá que la resolución será total en caso de persistir el incumplimiento.
3. Las partes podrán resolver el presente contrato de mutuo acuerdo por causas no atribuibles a ellas o, por caso fortuito o de fuerza mayor, generados por hechos extraordinarios e imprevisibles, ajenos a la voluntad o actuación de las partes. Las causas de fuerza mayor o caso fortuito serán invocadas por escrito detallando su naturaleza, comienzo, duración y consecuencias, acreditándolas fehaciente e indubitadamente con documento público.
4. Sin perjuicio de lo antes expuesto, las partes acuerdan que **LA CONTRALORÍA** podrá resolver el presente contrato, sin expresión de causa y con el sólo mérito de una comunicación escrita cursada a **LA CONTRATISTA**, con una anticipación no menor de cinco (05) días, sin que ello implique el pago de suma adicional alguna a aquella que pueda corresponder a la parte proporcional de los servicios brindados hasta la fecha de la resolución.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: CESIÓN

LA CONTRATISTA no podrá transferir parcial, ni totalmente las obligaciones contraídas en el presente Contrato, siendo de su entera responsabilidad la ejecución y cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo.

Asimismo, **LA CONTRATISTA** bajo ninguna circunstancia podrá sub contratar con terceros total o parcialmente la prestación del servicio objeto del presente documento.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: CAPACITACIÓN

LA CONTRATISTA podrá ser capacitado a través de la Escuela Nacional de Control, de acuerdo al interés y necesidades institucionales, siempre y cuando su capacitación contribuya al mejor desempeño de las actividades objeto del servicio contratado y no irrogue costo adicional alguno para **LA CONTRALORÍA**, previa solicitud de la unidad orgánica supervisora de sus servicios, la cual estará sujeta a las vacantes asignadas por la Escuela Nacional de Control.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: RELACIÓN CONTRACTUAL

Por su modalidad, el presente contrato no implica relación laboral alguna, no encontrándose **LA CONTRATISTA** bajo la dependencia o subordinación de **LA CONTRALORÍA**, por lo que su celebración no genera para **LA CONTRATISTA** ninguno de los beneficios previstos en la legislación laboral; de acuerdo a lo establecido en el artículo 1764° y siguientes del Código Civil aplicable.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

Por el presente **LA CONTRATISTA** declara bajo juramento que a la fecha no se encuentra inmerso dentro de los impedimentos establecidos por el artículo 11° de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225, y no tiene sanción vigente en el Capítulo de Inhabilitados para Contratar con el Estado del Registro Nacional de Proveedores.

De igual forma, declara bajo juramento que con la presente contratación no trasgrede la prohibición de doble percepción de ingresos de fuente estatal, contemplada en el artículo 3° de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, ni la prohibición de actos de nepotismo



establecida en la Ley N° 26771 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2000-PCM, y normas modificatorias.

Asimismo, se compromete a observar durante y al concluir sus servicios las prohibiciones e incompatibilidades señaladas en la Ley N° 27588 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2002-PCM.

En caso de comprobarse que para obtener la adjudicación del presente servicio, **LA CONTRATISTA** hubiese utilizado medios ilícitos, el presente contrato podrá ser resuelto por **LA CONTRALORÍA**, sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiera lugar.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes acuerdan que cualquier controversia que surja desde la celebración del contrato será resuelta mediante arbitraje, conforme a las disposiciones de La Ley General de Arbitraje.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉTIMA: DOMICILIO

Las partes señalan como domicilio legal las direcciones que figuran en la introducción del presente contrato, lugar donde exclusivamente se entenderán válidamente cursadas las notificaciones de ley.

Los cambios domiciliarios que pudieran ocurrir, serán comunicados notarialmente al domicilio legal de la otra parte con cinco (05) días de anticipación.

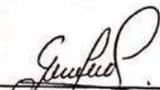
CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

Forman parte integrante del presente contrato los siguientes documentos:

- Términos de Referencia del Servicio materia de contratación, aprobados por la unidad orgánica usuaria.
- La propuesta económica de **LA CONTRATISTA**.
- Toda declaración y/o documentación formulada o presentada por **LA CONTRATISTA** durante el procedimiento previo o en la ejecución del presente contrato.

En señal de conformidad, las partes suscriben el presente documento por triplicado, en Lima a los tres (03) días del mes de marzo de 2016.




LA CONTRATISTA

Anexo 4: Otros

Base de datos

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	PREGUNTAS																	
	VISIÓN ORGANIZACIONAL				DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL				LIDERAZGO					CULTURA ORGANIZACIONAL				TV
	1	2	3	ST	4	5	6	ST	7	8	9	10	ST	11	12	13	ST	
1	2	1	1	4	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	1	1	4	20
2	1	1	2	4	2	1	2	5	2	2	1	1	6	1	2	2	5	20
3	1	2	1	4	2	2	1	5	2	2	2	2	8	1	2	1	4	21
4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	0	5	1	1	2	4	17
5	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	1	1	6	2	2	2	6	22
6	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	2	2	7	2	2	1	5	23
7	1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	2	1	6	2	1	2	5	20
8	0	1	1	2	1	2	2	5	2	2	2	2	8	1	2	1	4	19
9	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	1	7	2	2	2	6	25
10	1	1	2	4	1	2	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	3	16
11	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	1	2	5	23
12	1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	1	1	5	2	1	2	5	19
13	1	1	2	4	1	2	1	4	1	2	2	1	6	2	2	2	6	20
14	1	1	1	3	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	6	21
15	1	2	1	4	2	2	2	6	1	2	2	2	7	2	2	2	6	23
16	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	2	2	7	2	2	2	6	24
17	1	1	2	4	1	2	1	4	1	2	1	1	5	1	2	1	4	17
18	1	0	1	2	1	1	0	2	0	0	1	0	1	0	1	1	2	7
19	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	2	7	1	1	2	4	22
20	1	2	2	5	1	2	1	4	1	2	1	1	5	1	2	2	5	19
21	0	1	0	1	1	1	0	2	0	0	1	1	2	1	1	1	3	8
22	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	2	5
23	1	1	1	3	1	0	1	2	1	1	0	1	3	1	1	0	2	10
24	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	5	1	1	1	3	15
25	2	2	1	5	1	1	2	4	1	1	2	2	6	1	1	1	3	18
26	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	2	2	6	2	1	2	5	19
27	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	2	6	21
28	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	6	24
29	1	2	1	4	1	2	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	4	18
30	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	1	2	5	1	1	2	4	19
31	2	1	2	5	2	2	2	6	2	1	2	2	7	2	2	2	6	24
32	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	1	2	7	2	1	1	4	21
33	1	2	1	4	2	1	2	5	2	2	2	2	8	2	2	0	4	21
34	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	5

35	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	6	23
36	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	1	2	5	1	1	1	3	16
37	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	2	5
38	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	1	5	24
39	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	1	5	1	2	2	5	18
40	1	2	1	4	1	2	2	5	1	2	1	2	6	2	2	2	6	21
41	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	2	2	6	2	2	2	6	21
42	2	2	2	6	1	2	2	5	1	1	2	2	6	2	2	2	6	23
43	1	2	2	5	1	1	1	3	2	2	2	2	8	2	2	2	6	22
44	1	1	2	4	1	2	1	4	1	2	2	2	7	2	2	2	6	21
45	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	1	5	22

SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	PREGUNTAS																											TV
	REMUNERACIÓN ECONÓMICA			CONDICIONES FÍSICAS DEL ENTORNO DE TRABAJO				SEGURIDAD Y ESTABILIDAD LABORAL				RELACIONES INTERPERSONALES				RECONOCIMIENTO			DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL									
	14	15	ST	16	17	18	ST	19	20	21	ST	22	23	24	ST	25	26	ST	27	28	ST							
1	1	1	2	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	2	2	2	4	22						
2	0	1	1	1	1	1	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	1	3	2	2	4	22						
3	1	0	1	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	1	1	2	22						
4	0	1	1	1	2	2	5	1	1	2	4	1	0	1	2	1	2	3	0	1	1	16						
5	2	2	4	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	24						
6	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	10						
7	1	0	1	2	2	1	5	1	2	1	4	0	0	1	1	0	1	1	1	2	3	15						
8	1	1	2	0	1	1	2	1	2	1	4	0	1	1	2	1	1	2	1	1	2	14						
9	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	30						
10	1	1	2	1	2	1	4	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4	1	2	3	24						
11	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	3	2	2	4	29						
12	1	1	2	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	3	2	2	4	26						
13	1	1	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	2	2	4	26						
14	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	16						
15	1	1	2	1	1	2	4	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	4	2	2	4	25						
16	2	2	4	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	2	1	1	2	24						
17	1	1	2	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	3	2	2	4	24						
18	0	0	0	0	1	1	2	0	0	1	1	0	1	1	2	0	1	1	0	0	0	6						
19	2	2	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	28						
20	2	2	4	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	2	5	1	1	2	1	1	2	21						
21	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3	0	1	1	0	1	1	7						
22	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4						
23	1	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3	1	0	1	0	1	1	9						
24	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	0	1	1	1	1	2	15						

25	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	3	1	1	2	23
26	1	1	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	2	2	4	26
27	1	1	2	1	2	2	5	2	1	1	4	1	1	2	4	1	1	2	2	2	4	21
28	2	1	3	2	1	1	4	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	26
29	1	1	2	1	1	2	4	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	2	1	2	3	19
30	1	1	2	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	1	3	1	2	3	2	2	4	24
31	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	3	1	2	3	28
32	1	1	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	2	5	1	2	3	2	2	4	26
33	1	1	2	1	2	1	4	1	2	1	4	1	1	2	4	1	1	2	1	1	2	18
34	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	1	1	3	0	1	1	1	1	2	9
35	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	29
36	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	2	2	2	4	19
37	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4
38	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	0	2	2	2	4	2	2	4	21
39	1	1	2	2	2	2	6	1	1	2	4	1	1	2	4	1	2	3	1	1	2	21
40	1	2	3	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1	5	1	2	3	2	2	4	25
41	1	1	2	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	27
42	1	1	2	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	2	5	1	1	2	1	1	2	23
43	1	1	2	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	26
44	2	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	4	2	2	4	30
45	1	1	2	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	1	3	2	1	3	2	2	4	22