



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el
Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Sabbagg Chacón, Jorge Francisco (ORCID: 0000-0001-5392-0052)

ASESOR:

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-34758325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, por su amor generoso y apoyo incondicional en mi formación humana y académica.

Jorge Sabbagg.

Agradecimiento

A los servidores administrativos del D.F. de Ancash, quienes colaboraron desinteresadamente en la realización del presente estudio.

El autor.

Página del jurado

	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 3
---	--------------------------------------	---

Siendo las cinco horas de la tarde del domingo cuatro de agosto del año dos mil diecinueve, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL
PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MINISTERIO
PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE ANCASH, 2018

Presentado por el Maestro: **SABBAGG CHACÓN, JORGE FRANCISCO.**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 17 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

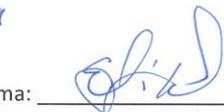
En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como

(Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de: **DOCTOR**

EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Ciudad, fecha: TRUSILLO 04 DE AGOSTO 2019

PRESIDENTE: Dr. Edwin Lopez Robles

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Rolando Remigio Saenz Rodriguez

Firma: 

VOCAL: Dr. Roque Wilmar Florian Plasencia

Firma: 

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sabbagg Chacón Jorge Francisco, estudiante del Programa de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Filial: Trujillo, identificado con DNI N° 09527825, con la tesis titulada: “Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018”, presentado en 125 folios, para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella expresadamente señalada en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa y parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 04 de agosto del 2019



SABBAGG CHACÓN, Jorge Francisco
DNI N° 09527825

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de las Variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	16
2.5. Métodos de análisis de datos	18
2.6. Procedimientos.....	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	33
V. RECOMENDACIONES	34
VI. PROPUESTA	35
REFERENCIAS	50
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio.....	57

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	58
Constancia de validación del instrumento	67
Anexo 4: Confiabilidad	96
Anexo 5: Constancia de autorización para la realización del estudio	97
Anexo 6: Base de datos del estudio	98
Anexo 7: Análisis estadístico de correlación ítem – total, según dimensiones de la satisfacción laboral	102
Anexo 8: Correlaciones dimensiones – total de la escala valorativa “Satisfacción laboral”	105
Anexo 9: Artículo científico	106

RESUMEN

El presente estudio responde al problema: ¿En qué medida el programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash - 2018?, tuvo como objetivo demostrar que la aplicación del programa basado en el clima organizacional mejora el nivel de satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público; el tipo de investigación fue experimental, con diseño cuasi experimental, con grupo control con pre y post test, con una población de 75 servidores administrativos del Ministerio Público que laboran en la ciudad de Huaraz; para tal efecto se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, cuyas muestras del grupo control y experimental estuvieron constituidas por 20 servidores administrativos. Entre los resultados se determinó que en el grupo experimental el 20% de servidores administrativos perciben la satisfacción laboral como mala, obtenido en el pre test, hasta el 0% en el post test; asimismo, un 80% del nivel regular en el pre test hasta un 55% obtenido en el post test; sin embargo, se mejora el nivel bueno de un 0% obtenido en el pre test hasta un 45% obtenido en el pos test. Concluyendo que la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró significativamente el nivel de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, de la ciudad de Huaraz.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad laboral.

ABSTRACT

The present study responds to the problem: To what extent does the organizational climate training program improve job satisfaction of the administrative servants of the Public Ministry, Ancash Fiscal District - 2018?, aimed to demonstrate the application of the program based on the organizational climate to improve the level of job satisfaction in administrative servers of the Public Ministry; the type of research was experimental, with a quasi-experimental design, with a control group with pre and post test, with a population of 75 administrative servants of the Public Prosecutor's Office who work in the city of Huaraz, for this purpose a non-probabilistic sampling is carried out. convenience, samples of the control and experimental group distributed by 20 administrative servers. Among the results it was determined that in the Experimental Group 20% of the administrative servants perceive the job satisfaction as Poor obtained in the previous test up to 0% in the pos test; Likewise, 80% of the Regular level in the pretest up to 55% obtained in the post test; However, the Good level of 0% obtained in the previous test has been improved Up to 45% obtained in the post test. Concluding that the application of the training program in the Organizational Climate better than the level of job satisfaction of the administrative servants of the Public Ministry, of the city of Huaraz.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, physical conditions of the work environment, safety and job stability.

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis se desarrolla cumpliendo las exigencias de la investigación científica y bajo los lineamientos de la estructura propuesta por la universidad; así, en el presente capítulo se desarrolla la realidad problemática, en seguida, se presentan los trabajos previos similares al presente estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, y local; seguidamente se proponen las bases teóricas de investigación, donde se abordan los fundamentos científicos, teóricos y prácticos sobre las variables en estudio. Finalmente, se presenta la formulación del problema bajo la redacción científica, luego la justificación de la investigación, se plantean las hipótesis de trabajo, y se proponen los objetivos de estudio, tanto general como específicos.

De la revisión de las teorías existentes, así como de los antecedentes de investigación, no existen trabajos anteriores específicos que corroboren el planteamiento del clima organizacional a partir de una intervención mediante un programa de capacitación que busque mejorar la satisfacción laboral en los servidores administrativos de las entidades públicas.

En relación a la tesis, encontramos que a nivel internacional existen organizaciones grandes que invierten dinero, esfuerzos, conocimientos y tiempo valioso en formar o contratar especialistas para diseñar programas que mejoren la satisfacción laboral, pues los directivos entienden que la manera de obtener mejores resultados de producción es manteniendo a sus empleados en un nivel óptimo de satisfacción laboral, ya que son los empleados lo más importante en la empresa o institución.

En el portal colombiano HSB Noticias, Angeli (2017), quien se desempeña como directora del Departamento de Gestión de Talentos y Compensaciones de Willis Towers Watson para los países sudamericanos, hace hincapié en ocho aspectos de la gestión organizacional para conservar al personal de una organización: crear una marca fundacional, con una fuerte cultura organizacional que sea coherente tanto con la imagen interna como con la externa, y con ello incentivar los valores en común, así como un sentido de pertenencia sólido; fomentar un clima laboral que estimule al trabajador; preocuparse por impulsar el desarrollo profesional del personal; lograr un estímulo personalizado; lograr retos, donde se involucre al personal en los logros organizacionales; optimizar la comunicación, tomando en cuenta las opiniones del personal; facilitar el aprendizaje en la organización,

con capacitaciones hacia el personal con más talento; balancear entre la vida laboral y familiar, creando mecanismos de inserción de la familia en la organización. Asimismo, existe una investigación dirigida por la American Pet Products Association, donde el 73% de los entrevistados expresaron que sienten que sus habilidades interpersonales se desarrollan mejor cuando llevan a su mascota a la oficina (Krizanovic, 2017).

A nivel nacional, Mayo (2014) menciona que en el año 2010 el Centro de Estudios Financieros realizó una investigación en Perú, en la que aplicó una encuesta a 1,440 personas con el objeto de identificar las 10 toxinas o comportamientos nocivos dentro de las organizaciones donde laboran, los resultados fueron: una comunicación interna deficiente, ausencia de motivación a los empleados, inadecuada organización del trabajo, directivos carentes de liderazgo, distribución de tareas ineficiente, escasa confianza de los jefes hacia los empleados, ausencia del salario diferenciado según competencias, empleados conformistas, dificultad para estudiar una carrera profesional, abundancia de rumores. Tales resultados muestran indubitablemente cuáles son los factores que las organizaciones deben priorizar para diseñar sus programas de fortalecimiento del clima organizacional para, consecuentemente, mejorar la satisfacción laboral del talento humano, y, lógicamente, obtener una mejor y mayor productividad, lo cual significa un mejor servicio al usuario.

Respecto a la institución elegida, el Ministerio Público, es una institución autónoma y se encuentra organizada jerárquicamente en 33 distritos fiscales a nivel nacional, bajo la conducción del Fiscal de la Nación, uno de estos distritos fiscales es Ancash, el cual comprende las provincias de la zona sierra de Ancash a excepción de Corongo y Pallasca, incluyendo la provincia huanuqueña de Huacaybamba. Al ser Huaraz la provincia capital de la región Ancash es a la vez la sede del distrito fiscal, en cuya ciudad se concentra la mayor cantidad del personal fiscal, administrativo y de la División Médico Legal, distribuidos en siete locales o sedes institucionales, una de ellas es la sede central, ubicada en el Jr. Simón Bolívar N° 784 de la ciudad de Huaraz, la cual se ha considerado como población para el presente estudio, donde en total laboran 75 servidores administrativos.

Es así que la satisfacción laboral se ve reflejada en las condiciones físicas del entorno de trabajo, el nivel remunerativo, las aspiraciones de desarrollo personal y profesional, la perspectiva de acceso a plazas fiscales, y sobre todo en la estabilidad laboral y emocional,

sin olvidar el reconocimiento que el grupo hace respecto de los logros funcionales y profesionales de fiscales y servidores administrativos.

Entre las principales características del clima organizacional del Ministerio Público podemos destacar que se encuentra estructurada de una manera jerárquica piramidal, donde existe un nivel de dependencia funcional de los subordinados a los jefes, respetándose estrictamente los reglamentos y manuales de organización y funciones; asimismo, los canales de comunicación formal e informal mantienen activos los flujos de información y comunicación permanentes, existiendo espacios de integración entre todo el personal, tales como eventos de capacitación, conferencias, talleres, cinema, campeonatos deportivos, festivales artísticos, culinarios, entre otras actividades motivadoras; como también se presentan conflictos laborales a nivel funcional y a nivel de relaciones sociales entre los integrantes de los despachos fiscales.

Siendo así, la satisfacción laboral se proyecta con las mismas características dentro de los servidores administrativos debido al clima organizacional estático y monótono, visualizándose continuidad en cuanto a las características arriba descritas, pues se requiere de prácticas innovadoras y estrategias inclusivas para generar o cambiar la satisfacción laboral en beneficio de los servidores administrativos del ministerio público. Por lo que el presente estudio pretende aportar con resultados objetivos de la satisfacción laboral en función a factores específicos del clima organizacional desde una óptica integral.

Respecto a los trabajos previos, a nivel internacional, se consultó a Hinojosa (2010) en su tesis doctoral, cuya muestra lo conformaron ochenta profesores de ese colegio; llegó a concluir: que el clima organizacional resulta vital para que las organizaciones consigan más eficiencia, en cuanto al nivel de satisfacción laboral, esta variable influye determinadamente en cómo el empleado percibe su ambiente de trabajo, su productividad, su satisfacción, su rendimiento, entre otros factores. Al interior del clima organizacional, la satisfacción laboral resulta ser uno de los aspectos más importantes porque un trabajador se esforzará más en la medida en que se encuentre más satisfecho con su trabajo, siendo un elemento que contribuya a la realización de los objetivos, tareas y servicios de su organización.

Por otra parte, Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011), en su investigación científica, concluyeron que en la relación de la satisfacción y el desempeño laboral dentro

de la compañía revela que ambas variables funcionan como predictores significativos en el desempeño laboral, siendo que el clima organizacional se encuentra en una relación significativa y positiva con los aspectos normativos como las conductas del funcionario, y con las condiciones de desempeño individuales, en tanto que se presenta una relación entre el rendimiento y la productividad con la satisfacción del empleado.

De otro lado, Güell (2014), en su tesis doctoral, llegó a concluir: las dimensiones que los maestros del grupo veterano valoraron más positivamente son las intrínsecas, las cuales están en relación con la vocación, la autorrealización y el sentimiento de gratificación, pues estas son las variables que hacen que permanezcan en la carrera profesional; uno de los factores más influyentes en la satisfacción laboral es la formación, pues contribuye que el prestigio de la carrera sea mejor y proporciona mayor seguridad a los profesionales docentes, quienes perciben un escaso reconocimiento de la sociedad en tanto profesionales, y este punto es fundamental para su satisfacción; los docentes perciben que sus sueldos son muy bajos o nivel medio; sin embargo, los docentes españoles son los que mejor remuneración perciben en Europa, más aún que sus pares de otros países cuyo sistema educativo tiene mayor éxito.

Asimismo, tenemos a Zambrano (2016), en tu tesis doctoral, arribó a las siguientes conclusiones: la percepción de los trabajadores respecto del clima organizacional está influida por el contexto laboral donde se desenvuelven diariamente, dependiendo en gran medida por la seguridad existente en la organización. Por lo tanto, se evidencia que las empresas deben tender hacia un clima organizacional que brinde seguridad a sus empleados y así éstos tengan actitudes positivas. Los jefes y personal de mando medio asumirán actitudes tendientes a la seguridad en la medida que la organización se preocupe en elevar el clima organizacional, lo cual redundará a la larga a que los trabajadores expresen seguridad en sus comportamientos hacia la empresa.

Desde otro punto de vista, Rodríguez (2016) en su tesis doctoral; concluyó que las personas del sexo femenino perciben negativamente sus condiciones laborales en comparación de la percepción que tienen los del sexo masculino, particularmente en lo que respecta al ritmo, la cantidad de trabajo y el nivel de dificultad, así como a las condiciones ergonómicas. La satisfacción laboral correlaciona negativamente con la preocupación de las condiciones de trabajo, a excepción de la satisfacción laboral – reconocimiento. Por

otra parte, las mujeres sienten que los hombres tienen mejores condiciones que ellas, específicamente con respecto a las relaciones personales.

Asimismo, Pablos (2016), en su tesis doctoral; concluye: del personal que laboran en los hospitales de Cáceres, son las enfermeras las que perciben una mejor satisfacción laboral de sus pares de la ciudad de Badajoz; asimismo, sólo en lo que corresponde a las condiciones ambientales, infraestructura y recursos, muestran mayor satisfacción las enfermeras de Badajoz; por otro lado, la Dirección de la Unidad es el factor que más valoraron, le sigue Puesto de trabajo, y ello se debe a que las labores de enfermería, sobre todo dentro de los hospitales, se debe hacer siempre en equipo, evidenciándose que las prácticas de enfermería individual van quedando en el olvido. Las tareas se desarrollan con la colaboración de varios profesionales, pues resulta siendo muy habitual trabajar en equipo para conseguir el bienestar del paciente; asimismo, el Plan de Formación continuada es percibido de una forma muy adecuada.

A nivel nacional, tenemos como trabajos previos algunas investigaciones con diseño correlacional, habiendo encontrado una tesis con diseño propositivo o aplicativo. Peláez (2010), en su tesis doctoral, se aplicó el instrumento denominado Escala de Clima Organizacional, a los 200 clientes que fueron atendidos por los colaboradores, quienes respondieron las preguntas planteadas en el Cuestionario de Satisfacción del Cliente; sus conclusiones fueron: que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción del cliente dentro de la compañía, arrojando un valor de correlación moderada.

Por su parte, Hospinal (2013), en su investigación científica, trabajó con una muestra censal, llegó a concluir que es positivo el clima organizacional, y que los factores donde se encontró cierta crisis son: cohesión, equidad y reconocimiento, haciendo un 99.1% de importancia; También llega a mencionar que la satisfacción por el trabajo, con el ambiente físico, con las oportunidades de desarrollo, así como en la relación jefe-subordinado, arrojan una importancia de 99.8%.

En cuanto a una propuesta de clima organizacional encontramos a Toala (2014) con su tesis doctoral, llegó a las siguientes conclusiones: las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los servidores públicos y las autoridades no mejora, pues no se halla una buena comunicación entre ellos, por lo tanto existe la necesidad de proponer para el Municipio de Jipijapa una estrategia que plantee un clima organizacional con nuevo

diseño, lo que permitirá mayor motivación entre los trabajadores y por consiguiente será más eficiente su desempeño laboral, orientándose hacia los objetivos institucionales. Respecto a las relaciones interpersonales, se evidencia que los servidores desconocen de la existencia de las políticas internas que regulan este tipo de relaciones, así lo menciona el 80% de la población encuestada.

De otra parte, Arias y Arias (2014), en su tesis doctoral, presentada en la Universidad Privada San Pablo (Arequipa), con una población de 45 empleados de una empresa privada pequeña, concluye que en la ciudad de Arequipa la dimensión más deficiente hallada en los resultados es el reconocimiento; asimismo, en esta ciudad se han implementado modos creativos para el reconocimiento de los empleados, siendo estas, la distinción del trabajador de mes, o premios que se otorgan al equipo de trabajo más idóneo; de otra parte, se promueve el reconocimiento en público, asignando tickets económicos a los empleados. Los resultados también muestran que el grupo con mayor satisfacción laboral es de quienes tienen estudios universitarios, seguido de quienes poseen estudios técnicos, tanto en la satisfacción global como en la intrínseca; de modo que la mayor fuente de satisfacción laboral es poseer mayor nivel de instrucción, lo cual funciona como una fuente de motivación intrínseca; asimismo, se evidenció que existen mejores puntuaciones de reconocimiento en las mujeres, debido a su espíritu de trabajo en equipo, así como en la satisfacción extrínseca.

Para la fundamentación teórica, se recurrió a la literatura pertinente, por un lado, la variable independiente: programa de clima organizacional, y por otro, la variable dependiente: satisfacción laboral.

A continuación, se aborda la fundamentación teórica y científica de la variable dependiente: satisfacción laboral. El término de satisfacción laboral es usado internacionalmente y se refiere al accionar de las personas con un solo fin de satisfacer su necesidad y la de la empresa. Así, la satisfacción laboral puede referirse a aquella respuesta emocional que el individuo expresa tras haber experimentado experiencias, valores, necesidades, expectativas y otras relaciones con la organización. Al respecto, se puede indicar que cuando se habla de satisfacción laboral se entiende como el comportamiento y actitudes que muestran los trabajadores frente a su trabajo, así como también hacia el ambiente laboral, incluyendo dentro de estas actitudes a sus reacciones afectivas, llamadas

sentimientos, que muestran hacia sus compañeros de trabajo y hacia el propio ambiente laboral.

Respecto a este tema, Turcotte (1998) y Muñoz (1990), sostienen que resulta comprensible que ciertas actitudes que llevan a diversos comportamientos favorables frente a condiciones laborales se pueden entender como satisfacción laboral; es así que Robbins (1998) coincide con Turcotte cuando afirma que “la satisfacción en el trabajo designa la actitud general del individuo hacia su trabajo” (p. 67). Esta misma posición la comparten diversos autores, a saber, Muñoz (1990); Gibson, Ivancevich y Donnelly (1996); Kreitner y Kinicki (1997); Becerra (1998); Márquez (2005); y, Aguirre y Martínez-Díaz (2006). Este texto, arriba mencionado, se refiere que cuando un trabajador está con un alto grado de satisfacción refleja actitudes positivas. Por su parte Koontz (1996) menciona que una persona puede tener un deseo de satisfacción alto lo cual experimenta en el trabajo, pero con baja motivación hacia su puesto de trabajo.

Sobre este mismo concepto hay quienes plantean que los factores de la satisfacción laboral son: los reconocimientos, la naturaleza del trabajo, el apoyo que muestran los superiores y las relaciones entre pares. En esta misma óptica, se puede afirmar que los individuos que necesitan crecer más como persona o profesional, experimentarán mayor satisfacción en diversos puestos que aquellos que tienen escasas necesidades de superación. Respecto a estas ideas, a continuación, algunos modelos: La teoría de la Higiene-Motivación, Ajuste en el Trabajo, Satisfacción por Facetas y Eventos Situacionales. Se considera que la Teoría de Higiene está asociada con la satisfacción laboral y por lo tanto con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). El logro del reconocimiento, responsabilidad y crecimiento, y las condiciones están dadas por la satisfacción laboral ya que es muy importante que las empresas reconozcan el trabajo de sus empleados.

Por su parte Dawes (1994) afirmó que las personas buscan satisfacer sus necesidades a través del trabajo, la cual esta lo percibe de manera positiva. Es por esto que tanto la satisfacción como la insatisfacción predicen si la persona permanecerá en su puesto o lo abandonará pronto, con ello, se podrá pronosticar si esta persona logrará el éxito y obtendrá algunos reconocimientos de parte de su organización.

Por otra parte, la teoría de la discrepancia. Muestra el estado emocional de la persona y qué tanto es valorada en su trabajo. Aquí también podemos encontrar a la insatisfacción lo cual

es el estado emocional no placentero. Locke (1968) menciona que la satisfacción e insatisfacción proviene de la evaluación que se le realiza al trabajador al contrastar sus propios valores con los valores que ofrece su centro laboral, pero desde su propia percepción.

En otro sentido, la teoría de la satisfacción por facetas, resulta de la discrepancia entre el individuo entre lo que recibe y lo que debería recibir (Lawler, 1973). Lo que debería recibir resulta de la cantidad que debería ser recibida, según la percepción de sus propias condiciones.

Por otra parte, la teoría de los eventos situacionales, está dada por aspectos llamados características y eventos situacionales. Quarstein, McAfee y Glassman (1992) mencionan que a la persona se le tiene que evaluar antes de aceptar un puesto. Estos eventos no son considerados por los trabajadores como las facetas de su labor previamente, más bien se presenta cuando éste comienza a trabajar en su puesto, siendo positivos o negativos.

Fernández (1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009) propone una clasificación de siete factores que apuntan directamente al trabajador: “Retribución económica; condiciones físicas del entorno del trabajo; seguridad y estabilidad laboral; relaciones interpersonales; apoyo a los superiores; el reconocimiento; desarrollo personal y profesional” (p.36). Para el presente estudio se tomó en cuenta las siguientes dimensiones:

Retribución económica. Es aquella que tiene un impacto motivacional respecto a la satisfacción laboral; recordando la pirámide de Maslow, en que menciona las necesidades, la remuneración es una función secundaria; Maslow planteaba que las necesidades básicas son muy importantes y que las remuneraciones económicas no son importantes. Por otro lado, Herzberg con otro modelo la que partía de interpretación de datos empíricos, y colocaba a la remuneración en el ámbito de los factores de higiene.

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Referidas a situaciones del entorno del trabajo en el que las condiciones laborales deben ser las favorables en cuanto a la iluminación, distribución de mobiliario, intensidad del ruido, temperatura, el área de trabajo, orden y limpieza. Aquí ambos deben trabajar en conjunto ya que solo de esta manera se logra los objetivos y metas en la cual las condiciones de la empresa serán las adecuadas.

Seguridad y estabilidad laboral. Se requiere que la organización cuente con los implementos de seguridad la cual brinde al trabajador protección y la estabilidad laboral para que este se mantenga en el tiempo y que no se vea interrumpido de manera imprevista.

Relaciones interpersonales. Para toda empresa son importantes las relaciones interpersonales ya que colaboradores y dueños tienen que estar en constante comunicación y con ello va el carisma que se tiene hacia los demás, para no tener conflicto laboral y se pueda trabajar en un ambiente cómodo y agradable.

El reconocimiento. Para los colaboradores es muy importante ser reconocidos ya que se sienten motivados y la contribución es tanto para la empresa como para el trabajador, y esto ayudará al cumplimiento de las metas y objetivos. El reconocimiento debe ser constante, no tan sólo cuando la empresa tenga éxito; es más, se debe tomar tiempos para reconocer su trabajo. Las empresas privadas hoy en día utilizan diferentes mecanismos que ayudan al reconocimiento, por ejemplo, al empleado del mes, pero a veces crea un ambiente lleno de conflictos con sus compañeros.

Desarrollo personal y profesional. El desarrollo profesional surge cuando son capacitados constantemente y todo dependerá del trabajador y cuánto quiere su desarrollo, ya que el mundo de hoy está en constantes cambios y competencias; sobrevivir en este mundo solo depende de uno mismo.

A continuación, se desarrollan los conceptos y teorías que sustentan el clima organizacional. Se puede mencionar que el primero en acuñar el concepto de *clima laboral* es Kurt Lewin, con su teoría de campo, que se inicia a fines de la década del 30 en el siglo XX, quien sostiene que esta teoría se caracteriza porque define a cada colaborador en su capacidad de relacionarse con los demás, en donde cada uno está en la capacidad de evaluar lo que pasa a su alrededor, formándose así un juicio de valor de su realidad, adoptando con ello, un modelo de conducta.

Respecto a este tema, Katz y Kahn (1970) mencionan que el clima laboral se refiere a que cada organización genera su propio clima, creando una definida serie de costumbres, tradiciones, estilos, etc. En el clima laboral se reflejan los valores y las normas del sistema de modo formal, así como también su interpretación desde el punto de vista informal, con

ello se visualiza las presiones tanto internas como externas de las propias personas y de las organizaciones; de otro lado se reflejan las formas de comunicación, la organización física del personal, los procesos de trabajo, y los métodos de mando, entre otros aspectos.

Otros autores que definieron *clima laboral* fueron Litwin y Stringer (1968), al proponer que el clima laboral es el conjunto de los resultados subjetivos, que se percibe dentro de lo formal, así como las formas informales de dirección, y de igual manera otros aspectos del ambiente de trabajo destacables como las creencias, los valores, las actitudes y las motivaciones que se manifiestan en los trabajadores de la organización. Estos autores plantearon que si se pretende medir el clima mediante percepciones se deben utilizar cuestionarios.

Hacia el año 1973, Pritchard y Karasick mencionan al *clima laboral* como parte de la alta gerencia, definiéndola como una cualidad más o menos permanente del ambiente interno de las organizaciones, la misma que la hace diferente de las demás organizaciones, y que es el resultado del comportamiento de la gerencia sumado al de los empleados. Por otro lado, mencionan que la alta gerencia se interesa en la identificación de las dimensiones específicas que su organización manifiesta, a fin de saber manejar este clima en beneficio de sus objetivos organizacionales.

En la actualidad Brunet (2011) menciona que se puede entender al clima como la percepción que tienen los empleados de los valores, las necesidades y el nivel de satisfacción laboral que ellos muestran; mejor dicho, cada empleado percibe al clima organizacional como el producto de sus propias necesidades posibles de ser satisfechas por la organización.

Al referirse al clima organizacional y sus dimensiones, se debe considerar las características propias de ella que se pueden medir y que a la vez ejercen influencia en el comportamiento de las personas; desde esta perspectiva Likert y Gibson (1986) proponen una medición en ocho dimensiones del clima: Los métodos de mando, donde se establecen la forma de liderazgo y el estilo de supervisión al personal; la motivación, es decir que existen procedimientos utilizados mediante herramientas para generar motivación en los trabajadores y así dar respuesta a su necesidades (p. 53); los procesos de comunicación, en la que se enfatizan las características y los estilos de comunicación dentro de la organización y la forma de utilizarlos; las especificaciones de los procesos de influencia,

enfaticando la forma en que se interaccionan los jefes y los subordinados en aras de lograr objetivos institucionales; los procesos en los que se toman decisiones; donde se priorizan qué informaciones son pertinentes para las decisiones, al igual que la distribución de tareas; los procesos de planificación y sus características, es decir, el modo en que se plantean el establecimiento de objetivos, directrices y políticas de acción institucionales; los procesos de control y sus características, en la que se da importancia al sistema de control que se desarrolla dentro de la organización; los objetivos en función de los resultados y del perfeccionamiento, enfatizando el modo en que se planifica y ejecuta la formación ideal en el capital humano.

Por su parte, Litwin y Stringer (1968) proponen seis dimensiones del clima organizacional: Estructura, se prioriza cómo perciben los trabajadores sus obligaciones, las reglas y las políticas que forman parte de la organización; responsabilidad individual, se enfatiza el sentimiento de autonomía, en la que el trabajador siente que es su propio jefe; remuneración, es la percepción que tiene el trabajador al recibir una remuneración coherente con el trabajo realizado; riesgos y toma de decisiones, donde el personal percibe el nivel de riesgo en el trabajo así como la forma en que afronta sus inconvenientes; apoyo, qué tanto apoyo recibe el trabajador de parte de la organización y de sus compañeros; tolerancia al conflicto, que se manifiesta como el nivel de confianza del trabajador en el ambiente de su organización, y hasta la manera de asimilar las diferencias de opiniones al interior de ella.

Dentro de esta visión, Pritchard y Karasick (1973) proponen un instrumento que mide el clima, estructurado en once dimensiones, a saber: autonomía, es decir, qué tan libre se siente el trabajador para tomar sus propias decisiones de trabajo y la manera en que solucionan los problemas que se le presenten; conflicto y cooperación, referente a la forma de colaboración que se manifiesta entre los compañeros de trabajo, así como de la colaboración concreta que la organización les da de forma humana; relaciones sociales, qué tipo de atmósfera social se respira dentro de la organización y las relaciones de amistad que experimentan los empleados; estructura, referida a las políticas de dirección, consignas y directivas que plantea la organización y que influye directamente en el estilo de trabajo del personal, tanto a nivel de políticas de trabajo, obligaciones funcionales y reglas específicas; remuneración, referido al modo en que se remunera al personal; rendimiento, se refiere a la correspondencia del trabajo bien realizado con el pago por

dicho trabajo; motivación, se apoya en las características motivacionales que plantea la propia organización para con su personal; estatus, respecto a las diferencias jerárquicas (jefes/subordinados) y a la importancia que tienen estas diferencias para la organización; flexibilidad e innovación, qué tan abierta se muestra la organización para experimentar nuevas formas de trabajo en función de los avances de la tecnología y de innovación de sus propios empleados; toma de decisiones centralizada, donde se analiza la forma en que se delegan las decisiones en forma descendente; apoyo, referido al apoyo que la dirección otorga a los empleados en los problemas diversos que éstos enfrenten diariamente (p. 87).

Con todo lo anteriormente expuesto, la formulación del problema se plantea de la siguiente manera: ¿En qué medida el programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash - 2018?

Asimismo, respecto a la justificación del estudio, se encontró que existe una justificación práctica, pues el objetivo es el mejoramiento de los niveles de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público en la ciudad de Huaraz, desarrollando en el grupo experimental de estudio un programa de capacitación o intervención basado en el clima organizacional.

Asimismo, se justifica desde la perspectiva de relevancia social, porque al realizar la intervención del programa de clima organizacional en la población de estudio, se pretende mejorar los niveles de satisfacción de los servidores administrativos del Ministerio Público, lo que significará que cada uno de ellos y ellas se enfoquen mejor en la productividad de su labor y en el buen servicio al usuario.

Finalmente, desde una óptica pública, porque el tratamiento y resultados de los datos que se recojan ayudan a mejorar la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, que es una institución operadora de justicia en el país y específicamente en el Distrito Fiscal de Ancash, lo que a su vez, mejorará el servicio hacia la comunidad, pues se trata de un servicio público que se brinda a la sociedad.

En cuanto a las Hipótesis, se planteó la siguiente hipótesis general:

H_i: El programa de capacitación de clima organizacional mejora significativamente el nivel de satisfacción laboral en los servidores administrativos.

H₀: El programa de capacitación de clima organizacional no mejora el nivel de satisfacción laboral en los servidores administrativos.

Se propuso el siguiente objetivo general: Demostrar que la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral en los servidores administrativos.

Se desprenden los objetivos específicos:

Determinar el nivel de mejora en la dimensión condiciones físicas del entorno de trabajo de la satisfacción laboral tras la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional en los servidores administrativos.

Determinar el nivel de mejora en la dimensión seguridad y estabilidad laboral de la satisfacción laboral tras la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional en los servidores administrativos.

Determinar el nivel de mejora en la dimensión relaciones interpersonales de la satisfacción laboral tras la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional en los servidores administrativos.

Determinar el nivel de mejora en la dimensión reconocimiento de la satisfacción laboral tras la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional en los servidores administrativos.

Determinar el nivel de mejora en la dimensión desarrollo personal y profesional de la satisfacción laboral tras la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional en los servidores administrativos.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo experimental, en la que se manipuló una de las variables: programa de capacitación de clima organizacional, aplicando el programa de capacitación desglosadas en las seis dimensiones que se han elegido trabajar, a fin de demostrar la mejora de la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público en la ciudad de Huaraz.

El diseño de investigación fue transversal con diseño de grupo control no equivalente (DGCNE). Los DGCNE poseen un diseño dentro del cuasi experimental, pues se realizan medidas antes y después de la intervención, la medición previa se utiliza para ajustar puntuaciones que difieran inicialmente con el grupo de intervención (grupo de tratamiento) mediante técnicas estadísticas adecuadas (Cook y Campbell, 1986, p. 89).

El esquema para este tipo y diseño de investigación es el siguiente.

GE: O1 ———— X O3

GC: O2 ———— O4

Dónde:

GE: Grupo Experimental (20 servidores administrativos del Ministerio Público)

GC: Grupo Control (20 servidores administrativos del Ministerio Público)

X: Variable independiente (programa de capacitación de clima organizacional).

O1, O2: Medición de la satisfacción laboral como pre test de la variable independiente en el GE y GC.

O3, O4: Medición de la satisfacción laboral como post test de la variable independiente en el GE y GC.

2.2. Operacionalización de las Variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Programa de capacitación de Clima Organizacional	Es una propuesta de intervención experimental basada en la aplicación de los planteamientos teóricos del clima organizacional, orientada a modificar las actitudes laborales de los trabajadores (el autor 2019)	El programa de capacitación de clima organizacional se desarrollará mediante 10 sesiones basadas en: Métodos de mando, Comunicación, Recompensa y consideración, Motivación, Conflictos y cooperación, Relaciones sociales.	Métodos de mando	Liderazgo	No será medida
				Supervisión general	
			Comunicación	Redes de comunicación	
				Comunicación formal	
				Comunicación informal	
			Recompensa y consideración	Remuneración	
				Reconocimiento de los jefes	
				Política de promoción	
			Motivación	Procedimientos de motivación	
				Compromiso al trabajo	
			Conflictos y cooperación	Colaboración entre los empleados	
				Apoyo material y humano de la organización	
Relaciones sociales	Atmósfera social				
	Relaciones de amistad				

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo” (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996, p. 213).	La satisfacción laboral se medirá mediante la aplicación de una escala valorativa de satisfacción laboral en pre test y post test a través de: condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad laboral, relaciones interpersonales, reconocimiento, desarrollo personal y profesional.	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	1	Ordinal: Buena (56-75) Regular (35-55) Mala (15-34)
				Satisfacción con el salario	2	
				Horario adecuado	3	
				Capacitación constante	4	
				Condiciones ergonómicas	5	
				Espacio de trabajo adecuado	6	
			Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	7	
				Adecuado periodo de prueba	8	
			Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	9	
				Espíritu de camaradería	10	
				Control de actitudes negativas	11	
			Reconocimiento	Política de reconocimientos	12	
				Reconocimiento del grupo	13	
			Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	14	
				Perspectiva de ascenso	15	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Valderrama (2014) población es entendida como la agrupación limitada o ilimitada de elementos vivos o inertes que comparten características similares, que se pueden medir, de modo que existen universo de entidades, compañías, familias, etc. El presente estudio cuenta con una población conformada por los servidores administrativos del Ministerio Público que laboran en la ciudad de Huaraz, en la Sede Central, que en total son 75 personas entre varones y mujeres.

Muestra

A decir de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) “la muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo” (p. 82). Para el presente estudio, se tomó como muestra a 40 servidores administrativos, distribuidos en dos: grupo experimental, conformado por 20 servidores administrativos, y grupo control, compuesto por otros 20 servidores administrativos de la misma sede. Se realizó el muestreo a través del método no probabilístico por conveniencia, puesto que los integrantes de ambas muestras participan de manera voluntaria.

Como criterio de inclusión se consideraron a todos los servidores administrativos que laboran en la sede central del Ministerio Público en la ciudad de Huaraz, contratados bajo el régimen laboral del D.L. 728, régimen de la actividad privada. De otra parte, como criterio de exclusión, no se consideraron a los servidores administrativos que se encontraban con licencias, comisión de servicios y suplencia.

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

Técnica

En el presente trabajo de investigación se hizo uso de la técnica de encuesta a fin de realizar una medición pre test y otra post test de la satisfacción laboral de los servidores administrativos, tras la intervención del programa de capacitación del clima organizacional, que según Hernández, Cantín, López y Rodríguez (2014), es

un instrumento que se usa en mercadotecnia consistente en recopilar información que proporcionan las personas a quienes se les aplica el cuestionario, el cual es diseñado con anterioridad, orientado a obtener datos específicos (p. 3).

Esta medición se realizó 30 días después de haber culminado con la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional, el cual tuvo una duración de tres (03) meses, distribuidos en 10 sesiones, cada una de ellas en un día, según el horario establecido en el desarrollo del programa propuesto, que forma parte de los anexos.

Instrumentos

Se utilizó una escala valorativa, que se trata de un instrumento en el que se incorporan una serie de proposiciones que busca recoger características propias, cualidades y otros aspectos referentes a un tema específico y que vienen delimitados por una escala en grados o rangos de aquello que se pretende medir (Word Press, 2009).

Baremos: En el presente trabajo se obtuvieron con una distribución equitativa de las puntuaciones en rangos iguales para cada una de las categorías propuestas, determinando los puntajes en tres rangos: mala (00-31), regular (32-61) y buena (62-92).

Validez

La validez de contenido por jueces o expertos se trata de la apreciación por el juicio de expertos quienes verifican que el instrumento presenta un adecuado contenido en función de los constructos, libre de ambages y omisiones (Corral, 2009, p. 3). La validez de contenido estuvo a cargo de los siguientes jueces: tres doctores y dos maestros. Fueron validados criterios como coherencia, pertinencia, comprensión, redacción y adecuación.

Con respecto a la validez de constructo, la técnica utilizada fue el análisis factorial confirmatorio, mediante la correlación de Pearson.

Tabla 1

Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,817	15

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,817; lo que significa que la escala valorativa de satisfacción laboral tiene un alto grado de confiabilidad.

Confiabilidad

Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,817	15

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,817, lo que significa que la escala valorativa de satisfacción laboral tiene un alto grado de confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se consolidó la información recogida en el pre test respecto de la variable dependiente: satisfacción laboral; se tabuló mediante los programas Excel y SPSS v. 22; se presentaron los resultados en tablas y gráficos de barras. Asimismo, se hizo uso de la estadística descriptiva en el capítulo de Resultados, los que se presentaron en tablas de frecuencias y porcentajes, acompañados de figuras en gráfico de barras. Se introdujo el programa de capacitación del clima organizacional (variable independiente) en 10 sesiones de trabajo tipo taller indoor y outdoor, dirigido al grupo experimental, conformado por 20 servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público en la ciudad de Huaraz. Posteriormente se aplicó el post test 30 días después a la finalización de las sesiones de trabajo establecidas en el programa de capacitación del clima organizacional. Los resultados fueron sometidos a los estadísticos correspondientes para su contrastación. Para el contraste de hipótesis se hizo uso del estadístico de prueba T de student para grupos independientes, obteniéndose los valores del alfa de significancia por debajo del 5% = 0,05, obteniéndose los estadísticos descriptivos de confianza para la media (95%).

2.6. Procedimientos

El procedimiento que siguió el presente estudio, fue la elaboración del instrumento de intervención; es decir, la aplicación del programa de aplicación de clima organizacional a los integrantes del grupo experimental en dos momentos, el primer momento llamado pretest y el segundo momento llamado post test. El programa de capacitación tuvo una duración de tres meses en las cuales se desarrolló diez sesiones de trabajo.

La ejecución del programa de capacitación de clima organizacional estuvo a cargo del investigador con la ayuda de un coach en indoor y outdoor training y de dos psicólogos organizacionales. La medición Post test se llevó acabo treinta días después de la última sesión de trabajo.

Tanto el pre test como el Post test consistieron en una escala valorativa tipo cuestionario estructurado, que fue aplicado al tipo control como al grupo experimental paralelamente; haciendo hincapié que el programa de capacitación solo se aplicó al grupo experimental.

2.7. Aspectos éticos

Del consentimiento informado: el instrumento de recolección de información fue aplicado a la muestra seleccionada: grupo experimental y grupo control, a cuyos miembros se les informó de forma pormenorizada acerca de los objetivos de la investigación.

Del anonimato: se hizo saber a los participantes del presente estudio que la información proporcionada por ellos recibiría un tratamiento con carácter anónimo.

De la originalidad: se ha sometido al filtro anti plagio del software Turnitin para la verificación de la originalidad del trabajo, así como del cumplimiento de lo establecido por las normas internacionales de investigación científica.

III. RESULTADOS

Se ha considerado tres momentos: **Primero:** análisis comparativo de la satisfacción laboral como pre test., **segundo:** análisis comparativo de la satisfacción laboral como post test., y **tercero:** análisis comparativo entre el pre test y post test del grupo experimental.

Tabla 1

Matriz de puntuaciones y niveles de la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público del GE y GC con Pre Test.

	GRUPO EXPERIMENTAL												GRUPO CONTROL											
	D1		D2		D3		D4		D5		TOTAL		D1		D2		D3		D4		D5		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	17	2	6	2	8	2	6	2	5	2	42	R	17	2	10	3	12	3	8	3	6	2	53	R
2	17	2	5	2	8	2	6	2	5	2	41	R	23	3	8	3	12	3	7	2	7	2	57	B
3	17	2	7	2	9	2	7	2	8	3	48	R	13	1	6	2	9	2	5	2	5	2	38	R
4	18	2	6	2	9	2	7	2	6	2	46	R	8	1	6	2	5	1	4	1	2	1	25	M
5	19	2	5	2	9	2	6	2	7	2	46	R	17	2	7	2	9	2	4	1	5	2	42	R
6	18	2	5	2	9	2	7	2	6	2	45	R	23	3	8	3	12	3	8	3	8	3	59	B
7	18	2	8	3	12	3	4	1	2	1	44	R	15	2	8	3	7	2	4	1	4	1	38	R
8	16	2	7	2	8	2	5	2	5	2	41	R	19	2	5	2	9	2	7	2	9	3	49	R
9	10	1	6	2	13	3	6	2	2	1	37	R	24	3	8	3	12	3	8	3	8	3	60	B
10	12	1	3	1	8	2	2	1	2	1	27	M	21	2	8	3	13	3	7	2	7	2	56	B
11	15	2	5	2	7	2	3	1	3	1	33	M	25	3	8	3	13	3	8	3	10	3	64	B
12	12	1	8	3	7	2	4	1	3	1	34	M	20	2	6	2	11	2	5	2	6	2	48	R
13	17	2	7	2	8	2	7	2	7	2	46	R	21	2	8	3	10	2	8	3	8	3	55	R
14	19	2	7	2	9	2	7	2	7	2	49	R	20	2	10	3	7	2	2	1	2	1	41	R
15	13	1	6	2	11	2	2	1	6	2	38	R	20	2	6	2	10	2	7	2	5	2	48	R
16	10	1	4	1	5	1	4	1	4	1	27	M	21	2	5	2	10	2	7	2	9	3	52	R
17	11	1	8	3	10	2	4	1	4	1	37	R	16	2	5	2	9	2	8	3	7	2	45	R
18	15	2	8	3	9	2	6	2	3	1	41	R	15	2	5	2	9	2	5	2	5	2	39	R
19	25	3	8	3	11	2	6	2	2	1	52	R	19	2	6	2	6	1	6	2	5	2	42	R
20	15	2	8	3	6	1	3	1	6	2	38	R	21	2	5	2	11	2	7	2	7	2	51	R

Fuente: Aplicación de la escala valorativa en los servidores administrativos del Ministerio Público, 2018.

Para el análisis de la variable de estudio, se asumió los siguientes niveles e intervalos de puntuaciones.

Dimensiones de satisfacción Laboral	Niveles		
	Buena	Regular	Mala
D1: Condiciones físicas del entorno de trabajo	23-30	14-22	06-13
D2: Seguridad y estabilidad laboral	08-10	05-07	02-04
D3: Relaciones interpersonales	12-15	07-11	03-06
D4: Reconocimiento	08-10	05-07	02-04
D5: Desarrollo personal y profesional	08-10	05-07	02-04

Tabla 2

Niveles de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público del GE y GC del Pre Test.

Niveles	GE		GC	
	f	%	f	%
Bueno	0	0%	5	25%
Regular	16	80%	14	70%
Malo	4	20%	1	5%
Total	20	100%	20	100%

Fuente: Tabla 1

Descripción. Se observa que del grupo experimental el 80% de servidores administrativos percibe la satisfacción laboral en el nivel regular, mientras que el 20% de ellos percibe en el nivel malo; del grupo control un 25% percibe la satisfacción laboral como bueno, un 70% como regular, y un 5% como malo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS: Comparación de medias entre grupos, según pre test

Estadísticos descriptivos e Intervalos de confianza para la media (95%)

Satisfacción laboral	Grupo experimental	Grupo control
Media =	60,65	72,60
Error estándar =	2,241	3,016
IC 95% Límite inferior =	4,322	4,343
IC 95% Límite superior =	19,578	19,557

Contrastación de la hipótesis

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: El promedio de las puntuaciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental es igual que en el grupo control antes de la

aplicación del programa de capacitación en clima organizacional.

H1: El promedio de las puntuaciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental es diferente que en el grupo control antes de la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional.

2. Nivel de significancia: Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3. Estadístico de prueba: T de student para grupos independientes

2. Valor de P= 0,003 = 0,3 %

Lectura del p-valor: Con una probabilidad de error del 0,3% la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental es diferente al del grupo control, antes de la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional.

3. Toma de decisiones: La satisfacción laboral del grupo experimental es diferente al del grupo control, antes de la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional.

Tabla 4

Matriz de puntuaciones y niveles de la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público del GE y GC obtenidos con Post Test.

	GRUPO EXPERIMENTAL												GRUPO CONTROL											
	D1		D2		D3		D4		D5		TOTAL		D1		D2		D3		D4		D5		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	22	2	7	2	11	2	8	3	7	2	55	R	19	2	9	2	11	2	10	2	6	2	55	R
2	22	2	7	2	10	2	6	2	8	3	53	R	25	2	7	2	11	2	7	2	8	2	58	B
3	25	3	8	3	12	3	9	3	8	3	62	B	15	2	7	2	7	2	4	2	5	3	38	R
4	24	3	8	3	11	2	7	2	9	3	59	B	15	2	4	2	5	2	4	2	5	2	33	M
5	22	2	7	2	11	2	7	2	8	3	55	R	20	2	6	2	7	2	5	2	7	2	45	R
6	25	3	9	3	13	3	9	3	9	3	65	B	23	2	6	2	11	2	7	2	9	2	56	B
7	21	2	8	3	13	3	6	2	7	2	55	R	20	2	6	3	11	3	4	1	4	1	45	R
8	21	2	7	2	11	2	7	2	7	2	53	R	22	2	7	2	11	2	6	2	7	2	53	R
9	20	2	8	3	14	3	8	3	7	2	57	B	20	1	6	2	13	3	9	2	7	1	55	R
10	18	2	6	2	12	3	7	2	6	2	49	R	17	1	7	1	11	2	6	1	7	1	48	R
11	22	2	7	2	12	3	6	2	6	2	53	R	24	2	8	2	12	2	7	1	9	1	60	B
12	22	2	8	3	11	2	7	2	7	2	55	R	20	1	7	3	9	2	7	1	6	1	49	R
13	28	3	7	2	11	2	7	2	8	3	61	B	22	2	7	2	11	2	9	2	8	2	57	B
14	22	2	9	3	13	3	9	3	9	3	62	B	21	2	10	2	7	2	3	2	3	2	44	R
15	22	2	7	2	13	3	7	2	7	2	56	B	20	1	7	2	11	2	6	1	7	2	51	R
16	19	2	8	3	11	2	8	3	8	3	54	R	20	1	6	1	11	1	6	1	6	1	49	R
17	18	2	7	2	11	2	8	3	7	2	51	R	16	1	6	3	10	2	7	1	7	1	46	R
18	21	2	9	3	11	2	7	2	8	3	56	B	20	2	5	3	8	2	5	2	4	1	42	R
19	27	3	10	3	12	3	8	3	6	2	63	B	19	3	7	3	8	2	4	2	5	1	43	R
20	15	2	8	3	6	1	3	1	6	2	38	R	20	2	6	3	10	1	5	1	8	2	49	R

Fuente: Aplicación de la escala valorativa: “satisfacción laboral” a los servidores administrativos del Ministerio Público, 2018.

Tabla 5

Niveles de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público del GE y GC del Post Test.

Niveles	GE		GC	
	f	%	f	%
Bueno	9	45%	4	20%
Regular	11	55%	15	75%
Malo	0	0%	1	5%
Total	20	100%	20	100%

Fuente: Tabla 4

Descripción. Se observa que del grupo experimental el 55% de servidores administrativos percibe la satisfacción laboral como regular, mientras que el 45% de ellos percibe como buena, del grupo control un 75% percibe la satisfacción laboral como regular, un 20% como bueno y un 5% como malo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS: Comparación de medias entre grupos, según post test

Estadísticos descriptivos e Intervalos de confianza para la media (95%)

Satisfacción laboral	Grupo experimental	Grupo control
Media =	84,5	74,1
Error estándar =	1,989	2,373
IC 95% Límite inferior =	4,132	4,126
IC 95% Límite superior =	16,668	16,674

Contrastación de la hipótesis

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: El promedio de las puntuaciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental es igual que en el grupo control después de la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional.

H1: El promedio de las puntuaciones de la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental es diferente que en el grupo control después de la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional.

2. Nivel de significancia: Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3. Estadístico de prueba: T de student para grupos independientes

2. Valor de P= $0,002 = 0,2\%$

Lectura del p-valor: Con una probabilidad de error del 0,2% la satisfacción laboral

de los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental es diferente al del grupo control, después de la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional.

3. **Toma de decisiones:** La satisfacción laboral del grupo experimental es diferente al del grupo control, después de la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional.

Tabla 6

Niveles de satisfacción laboral en el Ministerio Público del grupo experimental.

Niveles	Pre test		Post test	
	n	%	n	%
Bueno	0	0%	9	45%
Regular	16	80%	11	55%
Malo	4	20%	0	0%
Total	20	100%	20	100%

Fuente: Tabla 1 y 4

Interpretación: Los trabajadores del GE obtienen 20% de satisfacción Mala obtenido en el pre test hasta el 0% en el pos test; se mejora el nivel Bueno de un 0% obtenido en el pre test hasta un 45% obtenido en el pos test.

Tabla 7

Promedios porcentuales de satisfacción laboral del grupo experimental.

Dimensiones	Indicadores	Post test	Pre test	Diferencia
Condiciones físicas del entorno de trabajo	x	22	16	6
	%	73	52	21%
	Nivel	Bueno	Regular	-----
Seguridad y estabilidad laboral	x	8	6	2
	%	78	64	14%
	Nivel	Bueno	Regular	---
Relaciones interpersonales	x	11	9	2
	%	76	59	17%
	Nivel	Bueno	Regular	-----
Reconocimiento	x	7	5	2
	%	72	51	21%
	Nivel	Bueno	Regular	-----
Desarrollo personal y profesional	x	7	5	2
	%	74	47	27%
	Nivel	Bueno	Regular	---
SATISFACCIÓN LABORAL	x	84	61	23
	%	73	53	20%
	Nivel	Bueno	Regular	-----

Fuente. Tabla 1 y 4

PRUEBA DE HIPÓTESIS: Comparación de promedios de medidas repetidas, según GE

Estadísticos descriptivos e Intervalos de confianza para la media (95%)

Satisfacción laboral	Pre test	Post test	Diferencia
Media =	60,65	84,5	23,85
Error estándar =	2,241	1,989	0,252
IC 95% Límite inferior =	17,782	17,784	0,002
IC 95% Límite superior =	29,918	29,916	0,002

Contrastación de hipótesis

1. Planteamiento de hipótesis

Ho: La aplicación del programa de clima organizacional no mejoró la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental entre el pre y post test. ($H_0: \mu_D = 0$).

H1: La aplicación del programa de clima organizacional mejoró significativamente la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental entre el pre y post test. ($H_1: \mu_D > 0$).

2. Nivel de significancia: Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3. Estadístico de prueba: T de student para muestras relacionadas

4. Valor de P= 0,000 = 0,000%

Lectura del p-valor: Con una probabilidad de error de 0,00% la aplicación del programa de clima organizacional mejoró significativamente la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental entre el pre y post test.

5. Toma de decisiones: La aplicación del programa de clima organizacional mejoró significativamente la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental entre el pre y post test.

Interpretación. En los 20 trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental de la sede central Huaraz, mejoró significativamente la satisfacción laboral, mediante la aplicación del programa de clima organizacional.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general del estudio, se planteó demostrar que la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público. Ante este objetivo, los resultados revelan que aun siendo significativo el 20% en la mejora de la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público en Huaraz, existen aspectos que faltan potenciar, tales como la seguridad y estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, y el desarrollo personal y profesional, pues estas dimensiones apenas arrojaron una diferencia de dos puntos entre el post test y el pre test del grupo experimental; por otro lado, las dimensiones condiciones físicas del entorno de trabajo y los beneficios alcanzan una diferencia de seis puntos cada uno.

A la luz de estos resultados, encontramos que el trabajo de Hospinal (2013) contiene aspectos concordantes y a la vez divergentes, concordantes en la dimensión: satisfacción con el ambiente físico del trabajo, pero existe una clara divergencia en las dimensiones: satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, que están muy conectadas con las dimensiones: desarrollo personal y profesional, y relaciones interpersonales, en esta última las relaciones interpersonales se refiere a las que mantienen con sus jefes y con sus compañeros de trabajo. Asimismo, en relación a un buen diseño de programa de clima organizacional, se encontró que el trabajo de Toala (2014) presenta como conclusión, la necesidad de plantear un programa que resalte el trabajo en equipo en el diseño de un programa de clima organizacional, pues se evidencia que los servidores desconocen de la existencia de las políticas internas que regulan este tipo de relaciones; lo que plantea una necesidad de analizar en profundidad qué factores se deben trabajar en un buen programa de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, tal como lo señala en su trabajo Hinojosa (2010), al interior del clima organizacional la satisfacción laboral resulta ser uno de los aspectos más importantes, porque un trabajador se esforzará más en la medida en que se encuentre más satisfecho con su trabajo, siendo un elemento que contribuya al logro de los objetivos, tareas y servicios de su organización.

La satisfacción laboral, entendida desde los resultados obtenidos, tanto en la presente investigación como en las otras que se viene contrastando, se fundamenta teóricamente en

varios autores, sobre todo en lo que sostienen Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), quienes se refieren a la satisfacción laboral cuando la persona arranca un nuevo trabajo desarrolla ciertas actitudes que las orienta hacia su trabajo en términos generales o hacia ciertos aspectos específicos; asimismo, complementando esta idea, Robbins (1999), refiere que “los factores centrales que favorecen la satisfacción laboral son: un trabajo mentalmente interesante, premios equitativos y buenas relaciones con los colegas” (p. 140), precisamente estos aspectos de la satisfacción laboral son los que se ponen de manifiesto en los resultados hallados en nuestra investigación experimental y que fundamentan el trabajo realizado.

Respecto al primer objetivo específico: Determinar el nivel de mejora del programa de capacitación de clima organizacional en las condiciones físicas del entorno de trabajo de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público. En los resultados de la dimensión condiciones físicas del entorno de trabajo, se observa una diferencia de promedio de seis puntos, equivalente al 21% de mejora en la satisfacción laboral, la cual se desarrolla desde el nivel regular (52%) obtenido en el pre test, hasta el nivel bueno (73%) obtenido en el post test.

Estos resultados concuerdan en parte con las conclusiones a las que llegó Hospinal (2013) cuando menciona que el clima organizacional es positivo, y que uno de los factores críticos del clima organizacional es la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, que junto a los otros factores arrojan un 84,6% de satisfacción laboral, siendo los demás factores: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción por el trabajo, con el ambiente físico, con las oportunidades de desarrollo, así como en la relación jefe-subordinado, arrojan una importancia de 99.8%. Por otro lado, Rodríguez (2016) llega a concluir que las personas del sexo femenino perciben negativamente sus condiciones laborales en comparación de la percepción que tienen los del sexo masculino, particularmente en lo que respecta al ritmo, la cantidad de trabajo y el nivel de dificultad, así como a las condiciones ergonómicas.

Tiene un sustento teórico en los postulados de Fernández (1999), quien sostiene: Conversamos de situaciones del entorno del trabajo en el que las condiciones laborales deben ser las favorables en el que la iluminación, distribución de mobiliario, intensidad del ruido, temperatura, el área de trabajo, orden y limpieza. Aquí ambos deben trabajar en conjunto ya que solo de esta manera se logra los objetivos y metas en la cual las

condiciones de la empresa serán las adecuadas. Por tanto, la satisfacción de un servidor administrativo en el Ministerio Público se debe también a estas condiciones físicas que coadyuvan a la realización de su labor de manera más eficiente.

En cuanto al objetivo específico 2: Determinar el nivel de mejora del programa de capacitación de clima organizacional en la seguridad y estabilidad laboral de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público. Los resultados muestran que de la dimensión seguridad y estabilidad laboral, se observa en el grupo experimental: el nivel malo es percibido por el 30% en el pre test, y en el post test no hay nadie; el nivel regular es percibido por el 65% en el pre test, y en el post test por el 75%; el nivel bueno es percibido en el pre test por el 5%, mientras que en el post test por el 25%.

Después de exponer los resultados obtenidos en la presente investigación, encontramos ciertas semejanzas con las conclusiones arribadas por Zambrano (2016), quien manifiesta que la percepción de los trabajadores respecto del clima organizacional está influida por el contexto laboral donde se desenvuelven diariamente, dependiendo en gran medida por la seguridad existente en la organización. Por lo tanto, se evidencia que las empresas deben tender hacia un clima organizacional que brinde seguridad a sus empleados y así éstos tengan actitudes positivas. Asimismo, existen ciertas concordancias con el trabajo de Pablos (2016), quien concluye que del personal que labora en los hospitales de Cáceres, son las enfermeras las que perciben una mejor satisfacción laboral que sus pares de la ciudad de Badajoz; asimismo, sólo en lo que corresponde a las condiciones ambientales, infraestructura y recursos, muestran mayor satisfacción las enfermeras de Badajoz.

Esta realidad se fundamenta teóricamente en los planteamientos de Fernández (1999) al sostener que se requiere que la organización cuente con los implementos de seguridad la cual brinde al trabajador protección y estabilidad laboral para emplear bien su tiempo de manera ininterrumpida. Esta contiene dos tipos de contrato: plazo indeterminado y fijo, en la primera el empleado trabaja todo el día y no tiene fecha de culminación, en el segundo, el trabajador se queda en su centro de labores por un plazo determinado. En nuestro país para adquirir la estabilidad se tiene que pasar por un periodo de prueba que tiene duración de 3 meses, Sin embargo, se tiene que perseguir y alcanzar la estabilidad para estar de forma permanente y no temporal.

Con respecto al objetivo específico 3: Determinar el nivel de mejora del programa de

capacitación de clima organizacional en las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público. Los resultados muestran que de la dimensión relaciones interpersonales, se observa en el grupo experimental: el nivel malo es percibido por el 10% en el pre test, y en el post test 5%; el nivel regular es percibido por el 80% en el pre test, y en el post test por el 50%; el nivel bueno es percibido por el 10% en el pre test, mientras que en el post test por el 45%.

Estos resultados difieren en parte con las conclusiones planteadas por Toala (2014) en su trabajo, cuando expone que existe la necesidad de proponer para el Municipio de Jipijapa una estrategia que plantee un clima organizacional con nuevo diseño, lo que permitirá mayor motivación entre los trabajadores y por consiguiente será más eficiente su desempeño laboral, orientándose hacia los objetivos institucionales. Por otro lado, existen algunas semejanzas con lo hallado por Pablos (2016), pues menciona que la Dirección de la Unidad es el factor que más valoraron, le sigue puesto de trabajo, y ello se debe a que las labores de enfermería, sobre todo dentro de los hospitales se debe hacer siempre en equipo, evidenciándose que las prácticas de enfermería individual van quedando en el olvido. Las tareas se desarrollan con la colaboración de varios profesionales, pues resulta siendo muy habitual trabajar en equipo para conseguir el bienestar del paciente.

Estos planteamientos se fundamentan teóricamente en Fernández (1999) cuando dice que para toda empresa son importantes las relaciones interpersonales ya que colaboradores y dueños tienen que estar en constante comunicación y con ello va el carisma que se tiene hacia los demás, para no tener conflicto laboral y se pueda trabajar en un ambiente cómodo y agradable.

En relación al objetivo específico 4: Determinar el nivel de mejora del programa de capacitación de clima organizacional en el reconocimiento de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público. Los resultados obtenidos arrojan que de la dimensión reconocimiento se observa en el grupo experimental: el nivel malo es percibido por el 40% en el pre test, y en el post test 5%; el nivel regular es percibido por el 60% en el pre test, y en el post test por el 55%; el nivel bueno no es percibido en el pre test, mientras que en el post test por el 40%.

Los resultados de la presente investigación difieren de las conclusiones a las que llegó Arias y Arias (2014) al mencionar que la dimensión más deficiente hallada en los

resultados es el reconocimiento; asimismo, en esta ciudad se han implementado modos creativos para el reconocimiento de los empleados, siendo estas, la distinción del trabajador del mes, o premios que se otorgan al equipo de trabajo más idóneo; sin embargo, se promueve el reconocimiento en público, asignando tickets económicos a los empleados; los resultados también muestran que el grupo con mayor satisfacción laboral es de quienes tienen estudios universitarios, seguido de quienes poseen estudios técnicos, tanto en la satisfacción global como en la intrínseca. Por otro lado, también encontramos el trabajo de Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) quienes llegaron a concluir que se encontró que en la relación de la satisfacción y el desempeño laboral dentro de la empresa revela que ambas variables funcionan como predictores significativos en el desempeño laboral, siendo que el clima organizacional se encuentra en una relación significativa y positiva con los aspectos normativos como el comportamiento del funcionario, y con las condiciones de desempeño personales, en tanto que se presenta una relación entre el rendimiento y la productividad con la satisfacción del empleado. Esta conclusión revela que el comportamiento de los trabajadores funciona como una forma de interrelación con sus compañeros de trabajo. Desde otro punto de vista, Rodríguez (2016) concluye que las mujeres sienten que los hombres tienen mejores condiciones que ellas, específicamente con respecto a las relaciones personales.

Esta dimensión, desarrolla un sustento teórico en los planteamientos de Fernández (1999), al proponer que para los colaboradores es muy importante ser reconocidos ya que se sienten motivados y la contribución es tanto para la empresa como el trabajador y esto ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos. El reconocimiento debe ser constante no tan sólo cuando la empresa tenga éxito, es más se debe tomar tiempos para reconocer su trabajo. Las empresas privadas hoy en día utilizan diferentes mecanismos que ayudan a posicionarse reconociendo a un empleado del mes, pero a veces crea un ambiente lleno de conflictos con sus compañeros.

Referente al objetivo específico 5: Determinar el nivel de mejora del programa de capacitación de clima organizacional en el desarrollo personal y profesional de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público. Se encontró en los resultados que de la dimensión desarrollo personal y profesional, se observa en el grupo experimental: el nivel malo es percibido por el 45% en el pre test no es percibido; el nivel regular es percibido por el 50% en el pre test, y en el post test por el 55%; el nivel

bueno es percibido por el 5% en el pre test, mientras que en el post test por el 45%.

En el análisis de los resultados de otros trabajos, descubrimos que en el trabajo de Güell (2014) existen algunas concordancias con nuestros resultados, pues menciona que los maestros del grupo veterano valoraron más positivamente son las intrínsecas, las cuales están en relación con la vocación, la autorrealización y el sentimiento de gratificación, pues estas son las variables que hacen que permanezcan en la carrera profesional. Por otro lado, hallamos aproximaciones entre las conclusiones de Pelaez (2010) cuando afirma que la correlación encontrada entre ambas variables fue moderada; este sentido de pertenencia se traduce en una forma en que el servidor administrativo encuentra un espacio donde puede desarrollarse personal y profesionalmente.

La fundamentación teórica de estos conceptos relacionados al desarrollo personal y profesional la hallamos en los planteamientos de Fernández (1999), quien manifiesta que el desarrollo profesional surge cuando son capacitados constantemente y todo dependerá del trabajador y cuanto quiere su desarrollo ya que el mundo de hoy está en constantes cambios y competencias sobrevivir en este mundo solo depende de uno mismo.

Las implicancias posteriores del estudio son, básicamente, que tanto los resultados como las conclusiones, e incluso el método seguido en la presente investigación, pueden ser replicados en otras realidades, dentro del propio Ministerio Público, como en otras instituciones afines, por lo que el presente estudio tiene una implicancia práctica, pero a la vez pública, porque se trata de una institución pública que debe brindar un servicio de calidad, y para lograrlo es imprescindible que su público interno, es decir, los servidores administrativos perciban una buena satisfacción laboral.

V. CONCLUSIONES

General

La aplicación del programa de capacitación de clima organizacional mejoró significativamente el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, desde el nivel regular (53%) obtenido en el pre test hasta el nivel bueno (73%) obtenido en el post test, logrando una ganancia pedagógica del 20%.

Específicas

La aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró la satisfacción laboral en el grupo experimental de los servidores administrativos del Ministerio Público en la dimensión Condiciones físicas del entorno de trabajo, de regular a bueno, obteniéndose 52% en el pre test a 73% en el post test, logrando una mejora del 21%.

La aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró la satisfacción laboral en el grupo experimental de los servidores administrativos del Ministerio Público en la dimensión Seguridad y estabilidad laboral, de regular a bueno, obteniéndose 64% en el pre test a 78% en el post test, logrando una mejora del 14%.

La aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró la satisfacción laboral en el grupo experimental de los servidores administrativos del Ministerio Público en la dimensión Relaciones interpersonales, de regular a bueno, obteniéndose 59% en el pre test a 76% en el post test, logrando una mejora del 17%.

La aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró la satisfacción laboral en el grupo experimental de los servidores administrativos del Ministerio Público en la dimensión Reconocimiento, de regular a bueno, obteniéndose 51% en el pre test a 72% en el post test, logrando una mejora del 21%.

La aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró la satisfacción laboral en el grupo experimental de los servidores administrativos del Ministerio Público en la dimensión Desarrollo personal y profesional, de regular a bueno, obteniéndose 47% en el pre test a 74% en el post test, logrando una mejora del 27%.

V. RECOMENDACIONES

A la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Ancash:

Gestionar con profesionales, instituciones y empresas especializadas en llevar a cabo diversos talleres de capacitación indoor y outdoor a fin de aplicar el programa de clima organizacional que mejore la satisfacción laboral de los servidores administrativos en el Distrito Fiscal de Ancash.

Disponer que todos los servidores administrativos del Distrito Fiscal de Ancash sean beneficiados con la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional, estableciendo fechas y horarios accesibles y flexibles.

A la Gerencia Central de Potencial Humano:

Promover la aplicación de programas de capacitación en los temas de satisfacción laboral y de clima organizacional, mediante personas o empresas especializadas en el rubro, a fin de obtener mejores resultados.

Fortalecer la comisión de clima laboral a nivel nacional, haciendo uso de los mecanismos tecnológicos y del propio recurso humano para que se implementen los programas anuales de capacitación en clima organizacional.

A la Administración del Distrito Fiscal de Ancash:

Evaluar la viabilidad de la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional dirigido a los servidores administrativos del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash.

Promover que la Comisión del Clima Laboral en el Distrito Fiscal de Ancash, adopte las medidas necesarias a fin de ejecutar la implementación del programa de capacitación en clima organizacional dirigido a los servidores administrativos de todas las sedes.

Coordinar con los representantes de los trabajadores y con el Sindicato de Trabajadores la participación de todos los servidores administrativos de todas las sedes, estableciendo para ello un cronograma de implementación del programa en cada sede, en función de la disponibilidad de ambientes y las facilidades de traslado del personal que recibirá la capacitación.

VI. PROPUESTA

Título: Programa de capacitación de clima organizacional para la mejora de la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash – Huaraz.

I. Objetivos

1.1. Objetivo general:

Desarrollar el programa de clima organizacional a fin de interiorizar en los participantes los diversos conocimientos, habilidades y prácticas de interacción dentro y fuera del centro laboral, que se reflejen en un incremento de la satisfacción laboral.

1.2. Objetivos específicos:

- 1) Mejorar las relaciones interpersonales dentro de los métodos de mando
- 2) Mejorar los niveles de comunicación interna, tanto formal como informal
- 3) Identificar aspectos a tomar en cuenta en la recompensa y consideración a los servidores
- 4) Lograr que los participantes identifiquen características motivacionales dentro de su puesto de trabajo
- 5) Despertar el espíritu conciliador para afrontar conflictos y lograr la cooperación
- 6) Mejorar las relaciones sociales entre los servidores administrativos

II. Planteamiento de acciones de mejora

El desarrollo del programa de capacitación en clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Ancash se realizará en una serie de sesiones distribuidas en unidades temáticas, las que se presentan a continuación:

2.1. Estructura temática

Nº unid	Nº de sesión	Tema	Objetivo	Cronograma/semanas											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	1	Métodos de mando	Mejorar las relaciones interpersonales dentro de los métodos de mando.	X											
2	2 y 3	Comunicación	Mejorar los		X	X									

			niveles de comunicación interna, tanto formal como informal.											
3	4 y 5	Recompensa y consideración	Identificar aspectos a tomar en cuenta en la recompensa y consideración a los servidores.				X	X						
4	6 y 7	Motivación	Lograr que los participantes identifiquen características motivacionales dentro de su puesto de trabajo.						X	X				
5	8 y 9	Conflictos y cooperación	Despertar el espíritu conciliador para afrontar conflictos y lograr la cooperación.								X	X		
6	10	Relaciones sociales	Mejorar las relaciones sociales entre los servidores administrativos.											X

2.2. Metodología

Se empleará la metodología participativa en todas las sesiones de taller, a través de dinámicas grupales, talleres out door e in door.

2.3. Estructura individual de las sesiones

Sesión N° 1

Tema: Métodos de mando.

Objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales dentro de los métodos de mando.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.

- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	Se inicia con la presentación del coach facilitador del taller; seguidamente se da inicio a la dinámica de introducción: “pasa la bola”, consistente en que todos los participantes reciben un balón pequeño por turno y se van presentando, según las indicaciones del coach.	Coach	04 horas
Proceso	Al ritmo de un video musical, los participantes se van relajando y replicando los movimientos de los personajes del video. Dinámica “El tren ciego”: en 2 grupos, todos vendados son dirigidos por una persona que les guía desde un punto A hasta un punto B. Juego “Charada”: en 4 grupos de 5 personas, los participantes compiten en el tradicional juego. Juego “Travesía andante”: con 2 travesías de madera se eligen a 5 personas de cada grupo para “hacer andar” a una persona sujeta de la travesía sin que éste toque el suelo, la travesía debe llegar hasta una meta.		
Salida	Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback. Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.		

Sesión N° 2

Tema: Comunicación.

Objetivo: Mejorar los niveles de comunicación interna, tanto formal como informal.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.	Coach	04 horas
Proceso	<p>Dinámica “la telaraña”: con un ovillo de lana, cada participante entrega el ovillo a la persona con la que tiene más afinidad sin duplicarse hasta formar una tela de araña, indentificando los grupos de camarillas.</p> <p>Juego “rompecabezas”: en grupos de 5 personas se distribuye un rompecabezas geométrico y se les pide formar una figura en equipo.</p> <p>Dinámica “defectos y virtudes”: cada participante escribe en un papel 10 defectos y 10 virtudes.</p>		
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 3

Tema: Comunicación.

Objetivo: Mejorar los niveles de comunicación interna, tanto formal como informal.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Juego “Cebiche mixto”: el objetivo es lograr mayor coordinación entre las personas con habilidades afines; cada participante tiene un nombre del pez y a la orden del moderador van cambiando de lugares según oigan el nombre de su pez.</p> <p>Dinámica “conóceme y te conoceré”: el objetivo es conocerse más en sus aspectos personales y familiares, en parejas y por turnos rotativos durante 2 minutos, al toque del silbato se intercambian hasta completar a todos.</p> <p>Juego “sopa de letras”: en grupos de 5 personas se coordinan entre ellos para cumplir las tareas que el moderador asigna a todos, formar palabras con 5 letras que cada grupo tiene.</p> <p>Juego “el Mariscal”: Cada participante tiene un rango que va desde Mariscal hasta pelapapas, el objetivo es degradar al Mariscal y a los rangos altos y llegar a ocupar esos rangos.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 4

Tema: Recompensa y consideración.

Objetivo: Identificar aspectos a tomar en cuenta en la recompensa y consideración a los servidores.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Dinámica “el reloj”: Con números de cartulinas que tiene cada participante en grupos de 5, se van formando ciertas horas en función a cálculos matemáticos que asigna el moderador.</p> <p>Juego “el volcán”: En 2 grupos de 10 personas superan una prueba de llevar a un participante suspendido en el aire sobre un volcán hecho de pelotitas, las cuales debe recoger, cuantas más pelotitas recoja mejor, gana el equipo que recogió más pelotitas.</p> <p>Dinámica “la isla y los sobrevivientes”: se entrega un documento donde describe una isla abandonada, donde cada participante tiene una función de animal, o planta con la cual deben sobrevivir la mayor cantidad de tiempo posible.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 5

Tema: Recompensa y consideración.

Objetivo: Identificar aspectos a tomar en cuenta en la recompensa y consideración a los servidores.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Juego “Pedro Pablo”: todos los participantes forman un círculo cerrado y a cada uno se le asigna un número y a los que inician los nombres de Pedro y Pablo, la idea es desterrar a Pedro y a Pablo de su posición de privilegio, pero existe una fórmula cantada en precisión grupal.</p> <p>Dinámica “La insignia”: en 4 grupos los participantes diseñan una insignia grupal que identifique a todos, con el uso de herramientas e insumos que les asignan a cada grupo.</p> <p>Juego “Hablo sin hablar”: cada participante tiene una frase que deberá representar actuando, el grupo escribe en un papel lo que entendió.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 6

Tema: Motivación.

Objetivo: Lograr que los participantes identifiquen características motivacionales dentro de su puesto de trabajo.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Dinámica “construcción de la sede soñada de trabajo”: en 2 grupos de 10 personas, tienen que construir una maqueta del lugar ideal donde quisieran trabajar.</p> <p>Juego “danza apache”: En 2 grupos de 10 personas, tomados de las manos hacen una cadena humana y van saltando obstáculos que se presentan en su recorrido hasta la meta.</p> <p>Juego “el Inca y los súbditos”: en 4 grupos de 5 personas, 4 de ellos deben sostener al quinto sentado en una silla y elevarlo lo más que puedan sin dejar caer al Inca, y llevarlo hasta la meta.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 7

Tema: Motivación.

Objetivo: Lograr que los participantes identifiquen características motivacionales dentro de su puesto de trabajo.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Juego “las triadas”: En 4 grupos de 5 personas deben diseñar y ejecutar un plan para apoderarse de los estandartes de las otras triadas, gana el equipo que al final del tiempo establecido obtenga más estandartes sin haber perdido el suyo.</p> <p>Juego “el mensajero real”: En grupos de 10 personas, haciendo una cadena continua, cada uno va sacando una palabra escrita en papeles y se lo va mencionando al siguiente de modo que el que recibe la palabra debe ir formando una frase o una historia añadiendo la palabra que él sacó, y así sucesivamente hasta completar las palabras y el último debe tener una historia con las 10 palabras.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 8

Tema: Conflictos y cooperación.

Objetivo: Despertar el espíritu conciliador para afrontar conflictos y lograr la cooperación.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.	Coach	04 horas
Proceso	<p>Dinámica “Mundo de ciegos”: se forman parejas donde uno está con una venda y el otro le guía por un recorrido lleno de obstáculos y de otros ciegos, el que guía no puede tocar al ciego, sólo puede hablarle.</p> <p>Juego “guerra mundial”: en grupos de 4 personas, cada grupo tiene cartas con recursos y armas asignadas, deben maximizar sus recursos al buscar aliarse con los otros grupos para obtener la hegemonía mundial.</p>		
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 9

Tema: Conflictos y cooperación.

Objetivo: Despertar el espíritu conciliador para afrontar conflictos y lograr la cooperación.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.
- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Juego “el bing y el bang”: se forma un solo grupo cerrado y el primero de todos tiene que hacer pasar dos objetos diferentes a los cuales se les llama bing y bang, y debe pasarlo con una fórmula de preguntas y respuestas hasta lograr que el bing y el bang lleguen nuevamente a sus manos dando la vuelta sin perder la fórmula de preguntas y respuestas.</p> <p>Juego “el fantasma”: cada persona va cantando una letra de modo que vaya pensando en formar una palabra pero que al mismo tiempo no termine de formar dicha palabra, y así sucesivamente hasta que en alguna persona se formará una palabra, al perder una vez, esa persona está herida, si vuelve a perder está muerta y si vuelve a perder se convierte en fantasma, quien podrá perturbar a los demás participantes y si consigue que alguien le haga caso automáticamente esa persona se convierte en fantasma, el juego termina con un solo ganador.</p> <p>Juego “cruzando la frontera”: formando un círculo entre todos, el moderador inicia cruzando la frontera mencionando un objeto, persona, cosa o acción con la cual logra cruzar la frontera y los demás participantes deben entender cuál es la lógica con la que el moderador cruza la frontera para que cada uno pueda cruzar la frontera.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

Sesión N° 10

Tema: Relaciones sociales.

Objetivo: Mejorar las relaciones sociales entre los servidores administrativos.

Datos informativos:

- Participantes: Servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público – Huaraz.

- Duración: 04 horas
- Responsable: Mg. Jorge Sabbagg Chacón
- Desarrollo de la sesión

Fase	Estrategia	Responsable	Tiempo
Inicio	El facilitador brinda las instrucciones que regirán la sesión y las reglas de los juegos antes de que cada uno de ellos se dé inicio.		
Proceso	<p>Dinámica “un limón, medio limón”: es un juego donde todos forman un círculo y el que inicia comienza a cantar una fórmula para lograr pasar la posta a cualquier participante, donde todos tienen asignados un número correlativo desde el uno hasta el veinte, con la fórmula: un limón, medio limón, ... limones (menciona un número cualquiera), el que tiene asignado dicho número debe cantar: un limón, medio limón, ... limones, y continúa hasta que alguien se equivoque y vuelve a iniciar hasta que se haga perfecto.</p> <p>Juego “la casa”: en grupos de 5 personas, cada persona elige un papel donde está una función dentro de una vivienda, puede ser padre, madre, hijo, hija, etc, y juntos deben coordinar mejorar la casa que tienen.</p> <p>Juego “guardias y prisioneros”: con una bajara de cartas todos van eligiendo una carta que contiene alguna función de guardia o prisionero, a los que tienen la función de prisioneros deben buscar asesinar a los demás cuidando no cruzarse con los guardias quienes tienen la función de detener a los prisioneros.</p>	Coach	04 horas
Salida	<p>Reflexión en plenaria: consiste en mencionar y reflexionar sobre lo vivido y aprendido, se realiza un feedback.</p> <p>Dinámica “declaración de compromisos”: cada uno de los participantes escribe sus compromisos personales y de equipo.</p>		

III. Cronograma de actividades

Se propone un cronograma de 10 semanas para el desarrollo del presente programa de capacitación, donde participarán los servidores administrativos de la sede Huaraz.

UNIDAD	SESIÓN	FECHA
UNIDAD N° 1	Sesión N° 1	19/01/19
UNIDAD N° 2	Sesión N° 2	26/01/19
	Sesión N° 3	02/02/19
UNIDAD N° 3	Sesión N° 4	09/02/19
	Sesión N° 5	16/02/19
UNIDAD N° 4	Sesión N° 6	02/03/19
	Sesión N° 7	09/03/19
UNIDAD N° 5	Sesión N° 8	16/03/19
	Sesión N° 9	30/03/19
UNIDAD N° 6	Sesión N° 10	06/04/19

IV. Presupuesto y financiamiento

4.1. Recursos

- Recurso humano:

Coach.

Expositores.

Personal de apoyo logístico.

Servidores administrativos participantes del programa.

- Recursos materiales:

N°	CANTIDAD	MATERIAL
01	04	Rompecabezas geométricos
02	20	Pliegos de cartulina
03	20	Plumones para pizarra acrílica
04	10	Pinceles diversos
05	20	Témperas de colores
06	05	Pelotas medianas
07	20	Pañoletas
08	02	Travesías de madera

09	05	Ovillos de lana gruesa
10	20	Sillas
11	10	Lazos de lona
12	10	Papel lustre de colores
13	10	Cuadernos
14	20	Lapiceros
15	05	Tijeras
16	10	Pliegos de cartón dúplex
17	20	Carpeta de trabajo

4.2. Financiamiento:

N°	DESCRIPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO
01	Coach	Persona	01	1,000.00	2,000.00
02	Expositores	Persona	02	300.00	600.00
03	Personal de apoyo logístico	Persona	01	200.00	200.00
04	Rompecabezas geométricos	Unidad	04	30.00	120.00
05	Pliegos de cartulina	Unidad	20	0.50	10.00
06	Plumones para pizarra acrílica	Unidad	20	1.00	20.00
07	Pinceles diversos	Unidad	10	0.50	5.00
08	Témperas de colores	Unidad	20	1.00	20.00
09	Pelotas medianas	Unidad	05	10.00	50.00
10	Pañoletas	Unidad	20	2.00	40.00
11	Travesías de madera	Unidad	02	100.00	200.00
12	Ovillos de lana gruesa	Unidad	05	5.00	25.00
13	Lazos de lona	Unidad	10	3.00	30.00
14	Papel lustre de colores	Unidad	10	1.00	10.00
15	Cuadernos	Unidad	10	2.00	20.00
16	Lapiceros	Unidad	20	0.50	10.00
17	Tijeras	Unidad	05	3.00	15.00
18	Pliegos de cartón dúplex	Unidad	10	2.00	20.00
19	Carpeta de trabajo	Unidad	20	2.00	40.00
				TOTAL	3,435.00

V. Monitoreo y evaluación de la propuesta

Objetivo	Actividad	Indicador	Valoración
Mejorar las relaciones interpersonales dentro de los métodos de mando.	Taller al aire libre: outdoor	Se mejoran las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y entre jefes y subordinados.	Escala: Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
Mejorar los niveles de comunicación interna, tanto formal como informal.	Taller dentro de los ambientes de trabajo: taller indoor	Se mejoran los niveles de comunicación interna, horizontal, vertical y lateral.	Escala: Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
Identificar aspectos a tomar en cuenta en la recompensa y consideración a los servidores.	Taller dentro de los ambientes de trabajo: Dinámicas grupales.	La percepción de los servidores administrativos mejora en relación a sentirse recompensados y valorados.	Escala: Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
Lograr que los participantes identifiquen características motivacionales dentro de su puesto de trabajo.	Taller al aire libre: outdoor	Los servidores administrativos se sienten más motivados con su trabajo.	Escala: Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
Despertar el espíritu conciliador para afrontar conflictos y lograr la cooperación.	Taller al aire libre: outdoor	Se mejoran las actitudes frente a los conflictos dentro de la organización	Escala: Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
Mejorar las relaciones sociales entre los servidores administrativos.	Taller dentro de los ambientes de trabajo: taller indoor.	Se mejoran las relaciones sociales entre los servidores administrativos.	Escala: Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

VI. Viabilidad

El programa de capacitación del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público en Huaraz, se presentará por la vía formal, tanto a la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores como a la Administración de este Distrito Fiscal a fin de que sea aceptada y elevada a la Fiscalía de la Nación y a la Gerencia Central de Potencial Humano para su aprobación final.

REFERENCIAS

- Aburto, H. (2011). Las habilidades directivas: determinantes en el clima organizacional. (Tesis doctoral). Instituto Politécnico Nacional de México. Recuperado de file:///C:/Users/MPFN/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_67418397006.pdf
- Aguirre, Z. y Martínez, P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. MAPFRE MEDICINA, 2006; 17: 14-24. Recuperada en http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v17n1/pdf/02_02.pdf
- Angeli, M. (03 de julio de 2017). Si su empleado es valioso... ¡Consérvelo! Ocho puntos claves para lograr su atención. HSB Noticias. Recuperado de <http://hsbnoticias.com/noticias/economia/si-su-empleado-es-valioso-conservelo-ocho-puntos-claves-p-322232>
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. (Tesis doctoral). Universidad Privada San Pablo. Arequipa. Ciencia y Trabajo. vol.16 no.51 Santiago dic. 2014.
- Baños, V. (2011). Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid
- Barzelay, M. (2010). *La Gestión Pública*. México: Ed. Porrúa.
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo*, Vol. 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343–394.
- Bracho, S. (1.998). *Satisfacción Laboral*. Colombia. Editorial LEMUS.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.

- Chiner, E. (2015). *Métodos y Técnicas de investigación científica*. España: Universidad de Alicante.
- Cook, T. y Campbell, D. (1986). The causal assumptions of quasi experimental practice. *Synthese*, 68, 141-180. Developing and testing a model of survivor responses to layoffs. *Journal of Vocational Behavior*, 38(3), 302-317.
- Dawes, R. (1994). Theory of work adjustment. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf.
- Dessler, G. (1976). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Editorial Prentice/Hall internacional.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración*. Cali: Prentice – Hall.
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., y Andradás, V. (1995, Noviembre). Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, 69 (6), 487-497. Recuperado de http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf.
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*, 62 (6):361-382.
- Güell, L. (2015). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. (Tesis doctoral). Recuperada de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1
- Hernández, M., Cantín, S., López, N. y Rodríguez, M. (2014). *Métodos de Investigación*. Madrid: Universidad autónoma de Madrid.
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.

- Hinojosa, C. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Hospinal, H. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 16(2): 75-78 (2013) UNMSM
- Koontz, H. (1995). *Curso de Administración Moderna*. Onceava Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (1996). *Administración una perspectiva global*. Décimo Primera Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Krizanovic, P. (05 de julio de 2017). Cambio de hábitos: empresas argentinas permiten a los empleados llevar a sus mascotas a la oficina. Iprofesional. Recuperado de <http://www.iprofesional.com/notas/252241-employee-experience-felicidad-en-el-trabajo--Cambio-de-habitos-empresas-argentinas-permiten-a-los-empleados-llevar-a-sus-mascotas-a-la-oficina>
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Likert, R. & Gibson, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. Editorial Trillas.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1986). *Motivation and organizational climate*. Harvard: Business School.
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.

- Lloyd's Register (2018). *ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad*. Lloyd's Register Quality Assurance Limited. Recuperado de <http://www.lrq.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>
- Manosalvas, C., Manosalvas L. y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. (Tesis doctoral). *AD-minister* N°. 26, enero-junio 2015, pp. 5 - 15. ISSN 1692-0279. eISSN 2256-4322
- Mayo, M. (13 de marzo de 2014). Problemas internos en el ambiente laboral. Gestiópolis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ra. Ed.). Lima: San Marcos.
- Olaz, A. (2009). Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. *Paper - Revista de Sociología*. España: Universidad de Murcia. N° 91. Recuperado de <file:///C:/Users/MPFN/Downloads/133027-182941-1-PB.pdf>
- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis doctoral). Recuperada de <http://dehesa.unex.es/handle/10662/4385>
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima.
- Pérez, J. y Merino, M. (2012). Definición.De. Recuperado de: <https://definicion.de/programa/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). ¿Qué es la Modernización de la Gestión Pública? Lima. Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperada de <http://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Quarstein, V., Mc Affe, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.doi: 10.1177/001872679204500806.

- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. Octava Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Novena Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad. (Tesis doctoral). Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62252>
- Rodríguez, H. (1999). El Clima Organizacional, su Estructura Organizativa y la Motivación para el Trabajo en las Escuelas Básicas, Tercera Etapa del Municipio Giraldot, Estado Aragua. Trabajo de Grado. Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay. México.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA). *Revista Salud y Sociedad*. V2 N° 2. Mayo – agosto 2011. Recuperado de <file:///C:/Users/MPFN/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2013). Modernización de la Gestión Pública en el Perú: Hacia una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano. Lima. Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66FE77AE5480144505257C3C0052D509/\\$FILE/mariana_llona_rosa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66FE77AE5480144505257C3C0052D509/$FILE/mariana_llona_rosa.pdf)
- Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional*. Editorial Universitaria de América.
- Toala, S. (2014). Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013. (Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

- Turcotte, D. (1998). Fractals and fragmentation, *J. Geophys. Res.*, 91(B2), 1921–1926.
Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00874486>
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. (3^a. ed.). Lima: San Marcos.
- Word Press (2009). Instrumento de evaluación: escala de valoración. Recuperado de <https://mariae22.wordpress.com/2009/05/17/instrumento-de-evaluacion-esacala-de-valoracion/>
- Zambrano, A. (2016). *Cultura organizacional integral, actitudes y comportamientos seguros de trabajadores en empresas de manufacturas en España*. (Tesis doctoral).
Recuperada de <https://eprints.ucm.es/37679/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	VARIABLE DIMENSIONES	INDICADORES	Nº de ítems	Opciones de respuesta					Metodología	Población/muestra	Marco teórico	Marco conceptual	
						TI (1)	I (2)	NS (3)	S (4)	TS (5)					
¿En qué medida el programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral en el Ministerio Público, Distrito Fiscal de Ancash - 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL Demostrar que el programa de capacitación de clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash - 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de influencia del programa de capacitación de clima organizacional en las condiciones físicas del entorno de trabajo de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, distrito fiscal de Ancash – 2017. Determinar el nivel de influencia del programa de capacitación de clima organizacional en la seguridad y estabilidad laboral de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, distrito fiscal de Ancash – 2017. Determinar el nivel de influencia del programa de capacitación de clima organizacional en las relaciones interpersonales de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, distrito fiscal de Ancash – 2017. Determinar el nivel de influencia del programa de capacitación de clima organizacional en el reconocimiento de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, distrito fiscal de Ancash – 2017. Determinar el nivel de influencia del programa de capacitación de clima organizacional en el desarrollo personal y profesional de la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, distrito fiscal de Ancash – 2017. 	<p>Hi: El programa de capacitación de clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público.</p> <p>H0: El programa de capacitación de clima organizacional no influye en la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público.</p>	Satisfacción laboral	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	1						<p>METODOLOGIA: cuantitativa</p> <p>TIPO: Explicativa</p> <p>DISEÑO: Cuasi Experimental</p> <p>GE: O₁ ---M --- O₂ GC: O₃ ----- ---O₄</p> <p>GE: Grupo experimental M: Variable dependiente O₁ O₃: Pre test O₂ O₄: Post test</p>	Conformada por 75 servidores administrativos del Ministerio Público que laboran en la sede central, Huaraz.	<p>Programa de capacitación de clima organizacional Concepciones teóricas históricas y actuales del clima organizacional Definición de clima organizacional (Olaz, 2009), (Brunet, 2011), (Litwin y Stringer, 1968). Dimensiones del clima organizacional: (Likert, 1986); (Litwin y Stringer, 1968); (Pritchard y Karasick, 1973); (Brunet, 2011);</p> <p>Satisfacción laboral Definición y características (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996); (Bracho, 1998); (Robbins, 1998).</p> <p>Dimensiones de la satisfacción laboral (Fernández, 1999).</p>	<ol style="list-style-type: none"> Programa de clima organizacional Satisfacción laboral Condiciones físicas del entorno de trabajo Seguridad y estabilidad laboral Relaciones interpersonales Reconocimiento Desarrollo personal y profesional
					Satisfacción con el salario	2									
					Horario adecuado	3									
					Capacitación constante	4									
					Condiciones ergonómicas	5									
					Espacio de trabajo adecuado	6									
				Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	7									
					Adecuado periodo de prueba	8									
					Relaciones interpersonales	10									
				Reconocimiento	Descansos y periodos de almuerzos	11									
					Espíritu de camaradería	11									
					Control de actitudes negativas	13									
				Desarrollo personal y profesional	Política de reconocimientos	14									
					Reconocimiento del grupo	15									
				Desarrollo personal y profesional	Oportunidad de crecimiento profesional	18									
					Desarrollo de carrera	19									

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos
Escala valorativa “Satisfacción laboral”

CÓDIGO:

La siguiente escala tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción laboral que usted percibe en el Ministerio Público, respecto a su interrelación con sus compañeros de trabajo, con sus jefes y con la organización en sí; y a partir de la cual elaborar una propuesta de intervención que ayude a promover un clima organizacional más adecuado para todos.

Para lo cual se le pide responder con absoluta libertad este cuestionario **anónimo**, pues sus respuestas serán estrictamente confidenciales y de uso académico.

Instrucciones: 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				
Totalmente insatisfecho	medianamente Insatisfecho	Ni satisfecho/ ni insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Ítems ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud, con respecto a los siguientes aspectos que se producen en su centro laboral?	Opción de respuesta				
		1	2	3	4	5
Condiciones físicas del entorno de trabajo						
1	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público					
2	El salario que percibe como trabajador					
3	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio publico					
4	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora					
5	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar					
6	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo					
Seguridad y estabilidad laboral						
7	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público					
8	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba					
Relaciones interpersonales						
9	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos					
10	La práctica de un sincero espíritu de camaradería					
11	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo					
Reconocimiento						

12	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes					
13	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales					
Desarrollo personal y profesional						
14	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados					
15	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora					

Muchas gracias por su participación.

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa: “Satisfacción laboral”	
Autor original:	Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., & Andradas, V. (1995)	
Nombre instrumento original	Cuestionario de satisfacción laboral	
Dimensiones:	Condiciones físicas del entorno de trabajo (6 ítems) Seguridad y estabilidad laboral (2 ítems) Relaciones interpersonales (3 ítems) Reconocimiento (2 ítems) Desarrollo personal y profesional (2 ítems)	
N° de ítems	23	
Escala de valoración:	Totalmente insatisfecho (TI): 1 Medianamente Insatisfecho (I): 2 Ni satisfecho/ Ni insatisfecho (NS/NI): 3 Medianamente Satisfecho (S): 4 Totalmente Satisfecho (TS): 5	
Ámbito de aplicación:	Ministerio Público, sede central en Huaraz	
Administración:	Individual	
Duración:	10 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público, sede central - Huaraz.	
Validez:	Validez de contenido: mediante juicio de expertos. Tres doctores, docentes universitarios de post grado. Para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta. Validez de constructo: que midió redacción, pertinencia, adecuación y comprensión, sometiénolo al coeficiente V Aiken y Lawshe.	
Confiabilidad:	Mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, conformada por una muestra de estudio piloto de 20 servidores administrativos de la sede central del Ministerio Público en Huaraz, y mediante el método de consistencia interna, uso del programa estadístico SPSS 22, se calculó el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, resultando un nivel de confiabilidad del instrumento aceptable (Alfa=0,817)	
Elaborado	Mg. SABBAGG CHACÓN, Jorge Francisco	
Unidades de información:	Servidores administrativos del Ministerio Público, sede Huaraz.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	1-6
	Seguridad y estabilidad laboral	7-8
	Relaciones interpersonales	9-11
	Reconocimiento	12-13

	Desarrollo personal y profesional		14-15
Niveles /Valores finales	Buena	56-75	
	Regular	35-55	
	Mala	15-34	

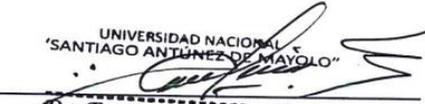
Anexo 3: Matrices de validación de juicio de expertos

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:		Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	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	Trabajo en equipo	Capacidad de innovación	1	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo								✓		✓		✓		
		Motivación para retos	2	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						✓		✓		✓		✓		
		Uso del talento	3	La libertad para expresar el talento individual								✓		✓		✓		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	4	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público								✓		✓		✓		
		Satisfacción con el salario	5	El salario que percibe como trabajador								✓		✓		✓		
		Horario adecuado	6	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público								✓		✓		✓		
		Capacitación constante	7	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora						✓		✓		✓		✓		
		Condiciones ergonómicas	8	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar								✓		✓		✓		
	Seguridad y estabilidad laboral	Espacio de trabajo adecuado	9	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo								✓		✓		✓		
		Estabilidad laboral	10	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público								✓		✓		✓		
		Adecuado periodo de prueba	11	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓		✓		✓		✓		
	Beneficios	Política de Incentivos	12	La política de incentivos que se les da a los trabajadores								✓		✓		✓		
		Plan de beneficios	13	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución								✓		✓		✓		
		Satisfacción con los beneficios	14	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa						✓		✓		✓		✓		
		Retribución al esfuerzo	15	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓		✓		✓		✓		

	Retribución por resultados	16	La retribución variable que brinda la institución según resultados									✓		✓		✓		
Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	17	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos									✓		✓		✓		
	Espíritu de camaradería	18	La práctica de un sincero espíritu de camaradería							✓		✓		✓				
	Control de actitudes negativas	19	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo							✓		✓		✓				
Reconocimiento	Política de reconocimientos	20	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes							✓		✓		✓				
	Reconocimiento del grupo	21	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales							✓		✓		✓				
Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	22	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados							✓		✓		✓				
	Perspectiva de ascenso	23	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							✓		✓		✓				

UNIVERSIDAD NACIONAL
 "SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"

 Dr. Fernando Castillo Picón
 PROFESOR PRINCIPAL
 FACULTAD DE CIENCIAS DEL AMBIENTE

DNI: 32043297.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:		Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	NI satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	II. REDACCIÓN		III. COMPROMISIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD		
										SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	Capacidad de innovación	1	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo								✓		✓		
		Motivación para retos	2	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						✓		✓		✓		
		Uso del talento	3	La libertad para expresar el talento individual						✓		✓		✓		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	4	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público								✓		✓		
		Satisfacción con el salario	5	El salario que percibe como trabajador								✓		✓		
		Horario adecuado	6	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público								✓		✓		
		Capacitación constante	7	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora								✓		✓		
		Condiciones ergonómicas	8	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar						✓		✓		✓		
		Espacio de trabajo adecuado	9	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo								✓		✓		
		Seguridad y estabilidad laboral	10	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público								✓		✓		
	Adecuado periodo de prueba	11	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓		✓		✓			
	Beneficios	Política de Incentivos	12	La política de incentivos que se les da a los trabajadores								✓		✓		
		Plan de beneficios	13	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución								✓		✓		
		Satisfacción con los beneficios	14	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa								✓		✓		
		Retribución al esfuerzo	15	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓		✓		✓		
		Retribución por resultados	16	La retribución variable que brinda la institución según resultados						✓		✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	17	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos								✓		✓		
		Espíritu de camaradería	18	La práctica de un sincero espíritu de camaradería						✓		✓		✓		
		Control de actitudes	19	La capacidad de control de actitudes negativas de los						✓		✓		✓		

	negativas		compañeros de trabajo												
Reconocimiento	Política de reconocimientos	20	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes								✓		✓		
	Reconocimiento del grupo	21	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales						✓		✓		✓		
Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	22	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados								✓		✓		
	Perspectiva de ascenso	23	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora						✓		✓		✓		

Leyenda: Si: Se acepta el ítem

No = Se rechaza el ítem

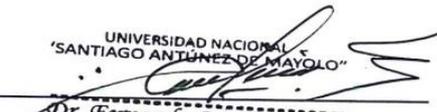
UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

Dr. Fernando Castillo Picón
PROFESOR PRINCIPAL
FACULTAD DE CIENCIAS DEL AMBIENTE

DNI: 32043297.

Otros aspectos	Observaciones
Formato	
Extensión	
Presentación	
Instrucciones	

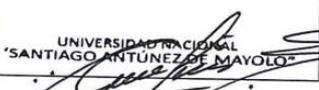
Estaremos muy agradecidos de usted

UNIVERSIDAD NACIONAL
 "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

 Dr. Fernando Castillo Picon
 PROFESOR PRINCIPAL
 FACULTAD DE CIENCIAS DEL AMBIENTE

DNI: 32043297.

Constancia de validación del instrumento

FICHA DE DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Heradio Fernando Castillo Picon	DNI N°	32043297
Nombre del instrumento	Escala Valorativa de satisfacción laboral		
Dirección domiciliaria	Htz. 10 - Lt-2 Villón Bajo	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Ing. Agrónomo	Teléfono Celular	943692464
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible		
Centro laboral	U. N. A. S. A. M.		
Experticia como juez y/o experto	Investigador, docente universitario, asesor de tesis y jurado, libros publicados		
FIRMA	 <small>UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"</small>	Lugar y Fecha:	Htz, 25/01/18

 Dr. Fernando Castillo Picon
 PROFESOR PRINCIPAL
 FACULTAD DE CIENCIAS DEL AMBIENTE

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa de satisfacción laboral

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público

Dirigido a: Servidores administrativos del Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, sede central de Huaraz.

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				

Apellidos y nombres del evaluador: Castillo Picón Heraclio Fernando

Grado académico del evaluador: Doctor


UNIVERSIDAD NACIONAL
'SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO'

Dr. Fernando Castillo Picón
PROFESOR PRINCIPAL
FACULTAD DE CIENCIAS DEL AMBIENTE

DNI: 32043297.

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:		Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	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	Trabajo en equipo	Capacidad de innovación	1	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo								✓		✓		✓		
		Motivación para retos	2	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						✓		✓		✓		✓		
		Uso del talento	3	La libertad para expresar el talento individual						✓		✓		✓		✓		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	4	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público								✓		✓		✓		
		Satisfacción con el salario	5	El salario que percibe como trabajador								✓		✓		✓		
		Horario adecuado	6	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público								✓		✓		✓		
		Capacitación constante	7	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora						✓		✓		✓		✓		
		Condiciones ergonómicas	8	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar								✓		✓		✓		
	Seguridad y estabilidad laboral	Espacio de trabajo adecuado	9	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo								✓		✓		✓		
		Estabilidad laboral	10	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público								✓		✓		✓		
	Beneficios	Adecuado periodo de prueba	11	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓		✓		✓		✓		
		Política de Incentivos	12	La política de incentivos que se les da a los trabajadores								✓		✓		✓		
		Plan de beneficios	13	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución								✓		✓		✓		
		Satisfacción con los beneficios	14	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa								✓		✓		✓		
		Retribución al esfuerzo	15	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓		✓		✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Retribución por resultados	16	La retribución variable que brinda la institución según resultados								✓		✓		✓		
		Descansos y periodos de almuerzos	17	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos						✓		✓		✓		✓		
		Espíritu de camaradería	18	La práctica de un sincero espíritu de camaradería						✓		✓		✓		✓		

	Control de actitudes negativas	19	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo										✓		✓		✓	
Reconocimiento	Política de reconocimientos	20	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes							✓			✓		✓		✓	
	Reconocimiento del grupo	21	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales										✓		✓		✓	
Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	22	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados							✓			✓		✓		✓	
	Perspectiva de ascenso	23	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							✓			✓		✓		✓	


 Florián Plasencia Roque W.
 Docente Asesor Metodológico
 DR. EN EDUCACIÓN

DNI: 27144066

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:		Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	II. REDACCIÓN		III. COMPRENSIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	Capacidad de innovación	1	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo								✓		✓		
		Motivación para retos	2	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						✓		✓		✓		
		Uso del talento	3	La libertad para expresar el talento individual						✓		✓		✓		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	4	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público								✓		✓		
		Satisfacción con el salario	5	El salario que percibe como trabajador								✓		✓		
		Horario adecuado	6	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público								✓		✓		
		Capacitación constante	7	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora								✓		✓		
		Condiciones ergonómicas	8	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar						✓		✓		✓		
	Seguridad y estabilidad laboral	Espacio de trabajo adecuado	9	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo								✓		✓		
		Estabilidad laboral	10	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público								✓		✓		
	Beneficios	Adecuado periodo de prueba	11	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓		✓		✓		
		Política de Incentivos	12	La política de incentivos que se les da a los trabajadores								✓		✓		
		Plan de beneficios	13	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución								✓		✓		
		Satisfacción con los beneficios	14	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa								✓		✓		
		Retribución al esfuerzo	15	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓		✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Retribución por resultados	16	La retribución variable que brinda la institución según resultados								✓		✓		
		Descansos y periodos de almuerzos	17	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos								✓		✓		
		Espíritu de camaradería	18	La práctica de un sincero espíritu de camaradería						✓		✓		✓		
		Control de actitudes	19	La capacidad de control de actitudes negativas de los						✓		✓		✓		

		negativas		compañeros de trabajo													
Reconocimiento	Política de reconocimientos	20	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes								✓		✓				
	Reconocimiento del grupo	21	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales						✓		✓		✓				
Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	22	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados								✓		✓				
	Perspectiva de ascenso	23	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora						✓		✓		✓				

Leyenda: Si: Se acepta el ítem

No = Se rechaza el ítem



Florián Plasencia Roque W.
 Docente Asesor Metodológico
 DR. EN EDUCACIÓN

DNI: 27144066

FICHA DE DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Roque Wilmar Florián Plasencia	DNI N°	27144066
Nombre del instrumento	Escala Valorativa de satisfacción laboral		
Dirección domiciliaria	Pasaje Pivillas N°-203 urb. Santa Isabel - Trujillo	Teléfono domicilio	044-535586
Título Profesional / Especialidad	Lic. en Educación Ciencias Matemáticas	Teléfono Celular	948 378 212
Grado Académico	Doctor en Educación		
Mención	-		
Centro laboral	Universidad César Vallejo		
Experticia como juez y/o experto	Docente, Asesor Metodología en el Área de Investigación.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa de satisfacción laboral

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público

Dirigido a: Servidores administrativos del Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, sede central de Huaraz.

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Apellidos y nombres del evaluador: Florián Plasencia roque Wilmar

Grado académico del evaluador: Doctor


Florián Plasencia Roque W.
Docente Asesor Metodológico
DR. EN EDUCACIÓN

DNI: 27144066



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:	Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	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	Trabajo en equipo	Desarrollo del potencial	1	La interacción dentro de su equipo de trabajo para desarrollar su potencial laboral							X		X		X			
		Capacidad de innovación	2	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo					X		X		X		X			
		Motivación para retos	3	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta					X		X		X		X			
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Uso del talento	4	La libertad para expresar el talento individual							X		X		X			
		Instalaciones y equipos actualizados	5	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público							X		X		X			
		Satisfacción con el salario	6	El salario que percibe como trabajador <i>La satisfacción con su salario</i>							X		X		X		<i>Enfocarlo hacia la satisfacción del salario</i>	
		Horario adecuado	7	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público					X		X		X		X			
		Capacitación constante	8	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora <i>La frecuencia</i>							X		X		X		<i>Orientarlo hacia lo "constante" → frecuencia</i>	
		Herramientas de trabajo	9	Las herramientas de trabajo que tiene a disposición							X		X		X			
		Condiciones ergonómicas	10	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar							X		X		X			
		Espacio de trabajo adecuado	11	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo							X		X		X			
		Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	12	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público					X		X		X		X		
			Adecuado periodo de prueba	13	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba					X		X		X		X		
			Estabilidad emocional	14	La estabilidad laboral que experimenta en el trabajo					X		X		X		X		
		Beneficios	Política de Incentivos	15	La política de incentivos que se les da a los trabajadores					X		X		X		X		

	Satisfacción con el empleo	16	La tranquilidad de su empleo							X	X	X	X		
	Plan de beneficios	17	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución							X	X	X	X		
	Satisfacción con los beneficios	18	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa							X	X	X	X		
	Identificación de necesidades	19	La identificación de necesidades por parte de la institución							X	X	X	X		
	Retribución al esfuerzo	20	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución							X	X	X	X		
	Retribución por resultados	21	La retribución variable que brinda la institución según resultados							X	X	X	X		
Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos							X	X	X	X		
	Espíritu de camaradería	23	La práctica de un sincero espíritu de camaradería							X	X	X	X		
	Control de actitudes negativas	24	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo							X	X	X	X		
Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes							X	X	X	X		
	Reconocimiento del grupo	26	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales							X	X	X	X		
Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	El desarrollo del plan de capacitaciones							X	X	X	X		
		28	La oportunidad de crecimiento profesional dentro de la institución							X	X		X		
	Oportunidad de crecimiento profesional	29	Las oportunidades de crecimiento profesional que brinda el Ministerio Público							X	X	X	X		
	Desarrollo de carrera	30	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados							X	X	X	X		
	Calidad de vida en el trabajo	31	la calidad de vida que se brinda en el trabajo							X	X	X	X		
	Perspectiva de ascenso	32	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							X	X	X	X		

MINISTERIO PÚBLICO
 UNIDAD DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS
 Y TESTIGOS DE FUJARA

 ELIANA TERRY TORRES
 C.P.S.P. 13872
 PSICÓLOGA
 INSCRITO FISCAL DE ANCASH

DNI N°: 42393524

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIO DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	II. REDACCIÓN		III. COMPRENSIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	Desarrollo del potencial	1	La interacción dentro de su equipo de trabajo para desarrollar su potencial laboral						X		X		X		
		Capacidad de innovación	2	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo						X		X		X		
		Motivación para retos	3	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						X		X		X		
		Uso del talento	4	La libertad para expresar el talento individual						X		X		X		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	5	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público						X		X		X		
		Satisfacción con el salario	6	El salario que percibe como trabajador						X		X		X		
		Horario adecuado	7	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público						X		X		X		
		Capacitación constante	8	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora						X		X		X		
		Herramientas de trabajo	9	Las herramientas de trabajo que tiene a disposición						X		X		X		
		Condiciones ergonómicas	10	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar						X		X		X		
		Espacio de trabajo adecuado	11	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo						X		X		X		
	Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	12	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público						X		X		X		

Beneficios	Adecuado periodo de prueba	13	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba							X	X	X			
	Estabilidad emocional	14	La estabilidad laboral que experimenta en el trabajo							X	X	X			
	Política de Incentivos	15	La política de incentivos que se les da a los trabajadores							X	X	X			
	Satisfacción con el empleo	16	La tranquilidad de su empleo							X	X	X			
	Plan de beneficios	17	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución							X	X	X			
	Satisfacción con los beneficios	18	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa							X	X	X			
	Identificación de necesidades	19	La identificación de necesidades por parte de la institución							X	X	X			
	Retribución al esfuerzo	20	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución							X	X	X			
	Retribución por resultados	21	La retribución variable que brinda la institución según resultados							X	X	X			
	Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos							X	X	X		
		Espíritu de camaradería	23	La práctica de un sincero espíritu de camaradería							X	X	X		
		Control de actitudes negativas	24	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo							X	X	X		
	Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes							X	X	X		
Reconocimiento del grupo		26	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales							X	X	X			
Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	El desarrollo del plan de capacitaciones							X	X	X			
	Oportunidad de crecimiento profesional	28	La oportunidad de crecimiento profesional dentro de la institución							X	X		X	Quitar el ítem.	
	Oportunidad de crecimiento profesional	29	Las oportunidades de crecimiento profesional que brinda el Ministerio Público							X	X	X			
	Desarrollo de carrera	30	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados							X	X	X			
	Calidad de vida en el trabajo	31	la calidad de vida que se brinda en el trabajo							X	X	X			
Perspectiva de ascenso	32	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							X	X	X				

Leyenda: Si: Se acepta el ítem

No = Se rechaza el ítem

Otros aspectos	Observaciones
Formato	✓
Extensión	✓
Presentación	✓
Instrucciones	✓

Estaremos muy agradecidos de usted


 MINISTERIO PUBLICO
 UNIDAD DE ASISTENCIA A VICTIMAS
 Y TESTIGOS DE FUERZA
 LIZE HELEANA TERRY TORRES
 C.Ps.P 13872
 PSICOLOGA
 DISTRITO FISCAL DE ANCASH
 42393524

DNI: _____

FICHA DE DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Lizeth eliana Terry Torres	DNI N°	42 393524
Nombre del instrumento	Escala Valorativa de satisfacción laboral		
Dirección domiciliaria	Jr. Federico Sal y Rosas 152	Teléfono domicilio	—
Título Profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología	Teléfono Celular	924 4724 57
Grado Académico	Doctora		
Mención	Educación		
Centro laboral	Ministerio Público		
Experticia como juez y/o experto	Docente Post Graso		
FIRMA	 MINISTERIO PÚBLICO UNIDAD DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE HUARAZ	Lugar y Fecha:	Huaraz 26 de Enero de 2018

LIZETH ELIANA TERRY TORRES
C.P.S.P. 13872
PSICOLOGA
DISTRITO FISCAL DE HUARAZ

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa de satisfacción laboral

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público

Dirigido a: Servidores administrativos del Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, sede central de Huaraz.

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				

Apellidos y nombres del evaluador: Terry Torres Lizeth Eliana

Grado académico del evaluador: Doctor


MINISTERIO PÚBLICO
UNIDAD DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS
Y TESTIGOS DE HUARAZ
LIZETH ELIANA TERRY TORRES
C.P.S.P. 13872
PSICÓLOGA
DISTRITO FISCAL DE ANCASH
42393524

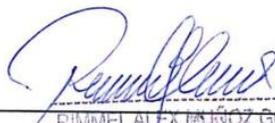
DNI: _____

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:		Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	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	Trabajo en equipo	Capacidad de innovación	1	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo						✓		✓		✓				
		Motivación para retos	2	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						✓		✓		✓				
		Uso del talento	3	La libertad para expresar el talento individual						✓		✓		✓				
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	4	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público						✓		✓		✓				
		Satisfacción con el salario	5	El salario que percibe como trabajador						✓		✓		✓				
		Horario adecuado	6	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público						✓		✓		✓				
		Capacitación constante	7	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora						✓		✓		✓				
		Condiciones ergonómicas	8	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar						✓		✓		✓				
	Seguridad y estabilidad laboral	Espacio de trabajo adecuado	9	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo						✓		✓		✓				
		Estabilidad laboral	10	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público						✓		✓		✓				
	Beneficios	Adecuado periodo de prueba	11	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓		✓		✓				
		Política de Incentivos	12	La política de incentivos que se les da a los trabajadores						✓		✓		✓				
		Plan de beneficios	13	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución						✓		✓		✓				
		Satisfacción con los beneficios	14	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa						✓		✓		✓				
		Retribución al esfuerzo	15	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓		✓		✓				
	Relaciones interpersonales	Retribución por resultados	16	La retribución variable que brinda la institución según resultados						✓		✓		✓				
		Descansos y periodos de almuerzos	17	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos						✓		✓		✓				
		Espíritu de camaradería	18	La práctica de un sincero espíritu de camaradería						✓		✓		✓				

	Control de actitudes negativas	19	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo									✓		✓		✓	
Reconocimiento	Política de reconocimientos	20	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes							✓		✓		✓			
	Reconocimiento del grupo	21	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales									✓		✓		✓	
Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	22	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados							✓		✓		✓			
	Perspectiva de ascenso	23	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							✓		✓		✓			



RIMMEL ALEX MUÑOZ GÓMEZ
ANALISTA DE AUDIO Y VIDEO
FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA
DISTRITO JUDICIAL DE ANCASH

DNI: 18180132



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	II. REDACCIÓN		III. COMPRENSIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD						
								SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	Desarrollo del potencial	1	La interacción dentro de su equipo de trabajo para desarrollar su potencial laboral														
		Capacidad de innovación	2	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo														
		Motivación para retos	3	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta														
		Uso del talento	4	La libertad para expresar el talento individual														
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	5	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público														
		Satisfacción con el salario	6	El salario que percibe como trabajador														
		Horario adecuado	7	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público														
		Capacitación constante	8	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora														
		Herramientas de trabajo	9	Las herramientas de trabajo que tiene a disposición														
		Condiciones ergonómicas	10	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar														
		Espacio de trabajo adecuado	11	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo														
	Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	12	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público														

Rommel Alex Muñoz Gómez
ROMMEL ALEX MUÑOZ GÓMEZ
ANALISTA DE AUDIO Y VIDEO
FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA
DISTRITO JUDICIAL DE ANCASH



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Adecuado periodo de prueba	13	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓	✓	✓	
	Estabilidad emocional	14	La estabilidad laboral que experimenta en el trabajo						✓	✓	✓	
Beneficios	Política de Incentivos	15	La política de incentivos que se les da a los trabajadores						✓	✓	✓	
	Satisfacción con el empleo	16	La tranquilidad de su empleo						✓	✓	✓	
	Plan de beneficios	17	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución						✓	✓	✓	
	Satisfacción con los beneficios	18	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa						✓	✓	✓	
	Identificación de necesidades	19	La identificación de necesidades por parte de la institución						✓	✓	✓	
	Retribución al esfuerzo	20	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓	✓	✓	
	Retribución por resultados	21	La retribución variable que brinda la institución según resultados						✓		✓	✓ <i>Que quiere decir variable?</i>
Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos						✓	✓	✓	
	Espíritu de camaradería	23	La práctica de un sincero espíritu de camaradería						✓	✓	✓	
	Control de actitudes negativas	24	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo						✓	✓	✓	
Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes						✓	✓	✓	
	Reconocimiento del grupo	26	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales						✓	✓	✓	
Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	El desarrollo del plan de capacitaciones						✓	✓	✓	
		28	La oportunidad de crecimiento profesional dentro de la institución						✓	✓	✓	
	Oportunidad de crecimiento profesional	29	Las oportunidades de crecimiento profesional que brinda el Ministerio Público						✓	✓	✓	
	Desarrollo de carrera	30	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados						✓	✓	✓	
	Calidad de vida en el trabajo	31	la calidad de vida que se brinda en el trabajo						✓	✓	✓	
	Perspectiva de ascenso	32	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora						✓	✓	✓	

Leyenda: Si: Se acepta el ítem

No = Se rechaza el ítem

[Firma]
RIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ
ANALISTA DE AUDIO Y VIDEO
FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA
-DISTRITO JUDICIAL DE ANCASH-



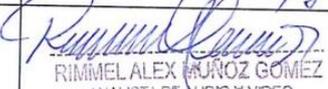
Otros aspectos	Observaciones
Formato	Bien
Extensión	Adecuada.
Presentación	Bien
Instrucciones	Indicar que trata de una tesis (doctoral).

Estaremos muy agradecidos de usted

JIMMEL ALEX MUÑOZ GOMEZ
ANALISTA DE AUDIO Y VIDEO
FISCALÍA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA
DICTADO JUDICIAL DE ANCASH

DNI N°: 18180132

FICHA DE DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Rimmel Alex Muñoz Gómez	DNI N°	18180132
Nombre del instrumento	Escala Valorativa de satisfacción laboral		
Dirección domiciliaria	Psp. Piquiala Allanga 3ra Huanchad - Indep.	Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Comunicador Social	Teléfono Celular	982540809
Grado Académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		
Centro laboral	Ministerio Público		
Experticia como juez y/o experto	Años de Tesis, Jurado de Tesis		
FIRMA	 RIMMEL ALEX MUÑOZ GÓMEZ ANALISTA DE AUDIO Y VIDEO ESCUELA PROFESIONAL PENAL CORPORATIVA DISTRITO JUDICIAL DE AMBASH	Lugar y Fecha:	HA, 25/01/18

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa de satisfacción laboral

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público

Dirigido a: Servidores administrativos del Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, sede central de Huaraz.

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Apellidos y nombres del evaluador: Muñoz Gómez Rimmel Alex

Grado académico del evaluador: Magíster


RIMMEL ALEX MUÑOZ GÓMEZ
ANALISTA DE AUDIO Y VIDEO
FISCALIA PROVINCIAL PENAL CORPORATIVA
DISTRITO JUDICIAL DE ANCASH

DNI: 18180132



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala valorativa de satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:	Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	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		
<p><i>David Cesar</i></p> <p>ANALISTA JOHN DAVID RODRIGUEZ CERVA DISTRITO FISCAL DE ANCASH</p> <p>DE CONSULTA Satisfacción laboral PROTOCOLO DISTRITO FISCAL DE ANCASH</p>	Trabajo en equipo	Desarrollo del potencial	1	La interacción dentro de su equipo de trabajo para desarrollar su potencial laboral							X		X		X		
		Capacidad de innovación	2	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo					X		X		X		X		
		Motivación para retos	3	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta							X		X		X		
		Uso del talento	4	La libertad para expresar el talento individual							X		X		X		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	5	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público							X		X		X		Promoción del talento.
		Satisfacción con el salario	6	El salario que percibe como trabajador							X		X		X		
		Horario adecuado	7	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público							X		X		X		
		Capacitación constante	8	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora					X		X		X		X		
		Herramientas de trabajo	9	Las herramientas de trabajo que tiene a disposición							X		X		X		
		Condiciones ergonómicas	10	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar							X		X		X		
		Espacio de trabajo adecuado	11	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo							X		X		X		
	Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	12	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público					X		X		X		X		
		Adecuado periodo de prueba	13	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba					X		X		X		X		
		Estabilidad emocional	14	La estabilidad laboral que experimenta en el trabajo					X		X		X		X		
	Beneficios	Política de Incentivos	15	La política de incentivos que se les da a los trabajadores					X		X		X		X		



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Satisfacción con el empleo	16	La tranquilidad de su empleo							X	X	X	X	
	Plan de beneficios	17	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución							X	X	X	X	
	Satisfacción con los beneficios	18	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa							X	X	X	X	
	Identificación de necesidades	19	La identificación de necesidades por parte de la institución							X	X	X	X	
	Retribución al esfuerzo	20	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución							X	X	X	X	
	Retribución por resultados	21	La retribución variable que brinda la institución según resultados							X	X	X	X	
Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	22	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos							X	X	X	X	
	Espíritu de camaradería	23	La práctica de un sincero espíritu de camaradería							X	X	X	X	
	Control de actitudes negativas	24	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo							X	X	X	X	
Reconocimiento	Política de reconocimientos	25	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes							X	X	X	X	
	Reconocimiento del grupo	26	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales							X	X	X	X	
Desarrollo personal y profesional	Plan de capacitaciones	27	El desarrollo del plan de capacitaciones							X	X	X	X	
		28	La oportunidad de crecimiento profesional dentro de la institución							X	X		X	X
	Oportunidad de crecimiento profesional	29	Las oportunidades de crecimiento profesional que brinda el Ministerio Público							X	X	X	X	
	Desarrollo de carrera	30	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados							X	X	X	X	
	Calidad de vida en el trabajo	31	La calidad de vida que se brinda en el trabajo							X	X	X	X	
	Perspectiva de ascenso	32	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							X	X	X	X	

No guarda relación con el indicador.

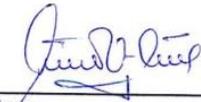
John David Rodríguez Cerna

JOHN DAVID RODRIGUEZ CERNA
ANALISTA
OFICINA DE IMAGEN Y PROTOCOLO
DISTRITO FISCAL DE ANCASH

DNI N°: 42294665

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS En su centro laboral, ¿Qué tan satisfecho se encuentra UD. con los siguientes aspectos:		Opción de respuesta				CRITERIO DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	NI satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	II. REDACCIÓN		III. COMPROMISIBILIDAD		IV. ESENCIALIDAD		
										SI	NO	SI	NO	SI		NO
Satisfacción laboral	Trabajo en equipo	Capacidad de innovación	1	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo								✓		✓		
		Motivación para retos	2	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta						✓		✓		✓		
		Uso del talento	3	La libertad para expresar el talento individual						✓		✓		✓		
	Condiciones físicas del entorno de trabajo	Instalaciones y equipos actualizados	4	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público								✓		✓		
		Satisfacción con el salario	5	El salario que percibe como trabajador								✓		✓		
		Horario adecuado	6	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público								✓		✓		
		Capacitación constante	7	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora								✓		✓		
		Condiciones ergonómicas	8	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar						✓		✓		✓		
		Espacio de trabajo adecuado	9	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo								✓		✓		
		Seguridad y estabilidad laboral	Estabilidad laboral	10	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público								✓		✓	
	Adecuado periodo de prueba		11	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba						✓		✓		✓		
	Beneficios	Política de Incentivos	12	La política de incentivos que se les da a los trabajadores								✓		✓		
		Plan de beneficios	13	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución								✓		✓		
		Satisfacción con los beneficios	14	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa								✓		✓		
		Retribución al esfuerzo	15	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución						✓		✓		✓		
		Retribución por resultados	16	La retribución variable que brinda la institución según resultados						✓		✓		✓		
	Relaciones interpersonales	Descansos y periodos de almuerzos	17	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos								✓		✓		
		Espíritu de camaradería	18	La práctica de un sincero espíritu de camaradería						✓		✓		✓		
		Control de actitudes	19	La capacidad de control de actitudes negativas de los						✓		✓		✓		

	negativas		compañeros de trabajo												
Reconocimiento	Política de reconocimientos	20	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes									✓		✓	
	Reconocimiento del grupo	21	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales							✓		✓		✓	
Desarrollo personal y profesional	Desarrollo de carrera	22	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados									✓		✓	
	Perspectiva de ascenso	23	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora							✓		✓		✓	



JOHN DAVID RODRIGUEZ CERNA
ANALISTA
OFICINA DE IMAGEN Y PROTOCOLO
DISTRITO FISCAL DE ANCASH

DNI: 42294665



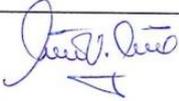
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Otros aspectos	Observaciones
Formato	OK
Extensión	OK
Presentación	OK
Instrucciones	OK

Estaremos muy agradecidos de usted

JOHN DAVID RODRIGUEZ CERNA
ANALISTA
OFICINA DE IMAGEN Y PROTOCOLO
DISTRITO FISCAL DE ANCASH
DNI N°: 42294685

FICHA DE DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	John David Rodríguez Cerna	DNI N°	42294665
Nombre del instrumento	Escala Valorativa de satisfacción laboral		
Dirección domiciliaria	Jr. Comercio N: 358 Carhuaz	Teléfono domicilio	—
Título Profesional / Especialidad	Lic. Ciencias de la comunicación	Teléfono Celular	945730864
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
Mención	Gestión Pública		
Centro laboral	Ministerio Público		
Experticia como juez y/o experto			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Huancayo 26/01/2018

JOHN DAVID RODRIGUEZ CERNA
ANALISTA
OFICINA DE IMAGEN Y PROTOCOLO
DISTRITO FISCAL DE ANCASH

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Escala valorativa de satisfacción laboral

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público

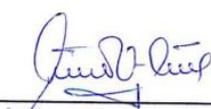
Dirigido a: Servidores administrativos del Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, sede central de Huaraz.

Valoración del instrumento:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				

Apellidos y nombres del evaluador: Rodríguez Cerna John David

Grado académico del evaluador: Magíster



JOHN DAVID RODRIGUEZ CERNA
ANALISTA
OFICINA DE IMAGEN Y PROTOCOLO
DISTRITO FISCAL DE ANCASH

DNI: 42294665

Anexo 4: Confiabilidad

Análisis estadísticos de fiabilidad de la escala valorativa de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,817	15

El coeficiente de alfa de Cronbach es 0,817, lo que significa que la escala valorativa de satisfacción laboral tiene un alto grado de confiabilidad.

Anexo 5: Constancia de autorización para la realización del estudio

LA QUE SUSCRIBE, PRESIDENTA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE ANCAHS

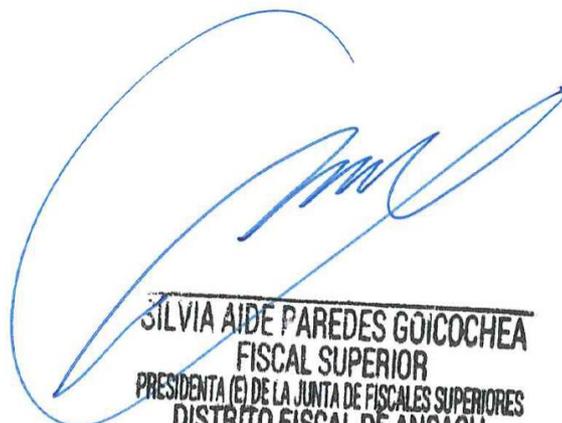
HACE CONSTAR:

Que, el Mg. SABBAG CHACÓN, Jorge Francisco, estudiante del Programa de Doctorado, mención: Gestión pública y Gobernabilidad, de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, filial Huaraz, ha aplicado a una muestra de estudio, constituida por 40 servidores administrativos de la sede central, el instrumento de recolección de datos titulado: Escala valorativa “Satisfacción laboral”.

Dicho instrumento, corresponde a la tesis titulada: Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Huaraz, 06 de diciembre del 2018.



SILVIA AIDE PAREDES GOICOCHEA
FISCAL SUPERIOR
PRESIDENTA (E) DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES
DISTRITO FISCAL DE ANCASH

Anexo 6: Base de datos del estudio
Aplicación de Pre test en el Grupo Experimental

N°	Variables de Caracterización				SATISFACCIÓN LABORAL														
					dimensión 1						dimensión 2		dimensión 3			dimensión 4		dimensión 5	
	Sexo	Edad	Cargo	Rég. Lab.	Condiciones físicas del entorno de trabajo						Seguridad y estabilidad laboral		Relaciones interpersonales			Reconocimiento		Desarrollo personal y profesional	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
2	1	2	1	1	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
3	1	1	1	1	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4
4	2	2	2	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	1	2	2	1	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3
6	1	2	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3
7	1	3	1	1	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	1
8	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3
9	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	3	3	3	5	5	1	5	1	1
10	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	3	3	1	4	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2
12	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	2	2	2	1
13	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4
14	1	1	2	1	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
15	1	2	1	1	1	5	4	1	1	1	3	3	5	5	1	1	1	2	4
16	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
17	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2
18	1	2	1	1	2	3	4	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	1	2
19	2	1	2	1	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	3	3	1	1
20	2	2	3	1	2	1	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	2	2	4

Aplicación de Pre test en el Grupo Control

N°	Variables de Caracterización				SATISFACCIÓN LABORAL														
					dimensión 1						dimensión 2		dimensión 3			dimensión 4		dimensión 5	
	Sexo	Edad	Cargo	Rég. Lab.	Condiciones físicas del entorno de trabajo						Seguridad y estabilidad laboral		Relaciones interpersonales			Reconocimiento		Desarrollo personal y profesional	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	1	1	2	4	5	2	2	2	5	5	3	4	5	3	5	3	3
2	2	1	2	1	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
3	1	1	2	1	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	1	1
5	1	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3
6	2	3	1	1	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
7	1	2	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	2	3	2	2	2	2	2
8	1	4	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	4
9	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	3	2	1	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3
11	1	1	1	1	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
12	2	1	1	1	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3
13	1	1	1	1	2	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
14	1	2	3	1	5	3	5	5	1	1	5	5	1	3	3	1	1	1	1
15	1	1	1	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
16	2	2	1	1	5	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	5
17	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4
18	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
19	2	1	1	1	3	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
20	1	3	1	1	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3

Aplicación de Post test en el Grupo Experimental

N°	Variables de Caracterización				SATISFACCIÓN LABORAL														
					dimensión 1						dimensión 2		dimensión 3			dimensión 4		dimensión 5	
	Sexo	Edad	Cargo	Rég. Lab.	Condiciones físicas del entorno de trabajo						Seguridad y estabilidad laboral		Relaciones interpersonales			Reconocimiento		Desarrollo personal y profesional	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	1	1	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
2	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
3	1	1	1	1	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	2	2	2	1	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5
5	1	2	2	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
6	1	2	1	1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
7	1	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4
8	2	2	2	1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
9	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3
10	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
11	1	1	2	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
12	1	2	1	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
13	2	2	2	1	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
14	1	1	2	1	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
15	1	2	1	1	3	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3
16	1	2	1	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	1	1	1	1	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
18	1	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4
19	2	1	2	1	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3
20	2	2	3	1	2	1	4	3	3	2	4	4	2	2	2	1	2	2	4

Aplicación de Post test en el Grupo Control

N°	Variables de Caracterización				SATISFACCIÓN LABORAL														
					dimensión 1						dimensión 2		dimensión 3			dimensión 4		dimensión 5	
	Sexo	Edad	Cargo	Rég. Lab.	Condiciones físicas del entorno de trabajo						Seguridad y estabilidad laboral		Relaciones interpersonales			Reconocimiento		Desarrollo personal y profesional	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	1	1	3	4	5	3	2	2	4	5	4	4	3	5	5	2	4
2	2	1	2	1	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3
4	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2
5	1	2	1	1	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4
6	2	3	1	1	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4
7	1	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2
8	1	4	2	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
9	2	1	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4
10	1	3	2	1	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
11	1	1	1	1	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4
12	2	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
13	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4
14	1	2	3	1	3	4	5	4	2	3	5	5	2	3	2	1	2	1	2
15	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
16	2	2	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
17	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
18	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
19	2	1	1	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3
20	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4

Anexo 7: Análisis estadístico de correlación ítem – total, según dimensiones de la satisfacción laboral

	ÍTEMS	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	La interacción dentro de su equipo de trabajo para desarrollar su potencial laboral	-,158	,705
2	La capacidad de innovación de su equipo de trabajo	,337	,690
3	La motivación que muestran los integrantes de su equipo de trabajo en los proyectos y retos que se les presenta	,342	,691
4	La libertad para expresar el talento individual	,200	,694
5	Las instalaciones y equipos con los que cuenta el Ministerio Público	,268	,693
6	El salario que percibe como trabajador	,228	,694
7	La adecuación de su horario de trabajo establecido por el Ministerio público	,401	,686
8	Los espacios de capacitación en el área en que usted labora	,371	,688
9	Las herramientas de trabajo que tiene a disposición	-,068	,702
10	La comodidad del mobiliario que hace uso para trabajar	,204	,695
11	La confortabilidad y adecuación del espacio de trabajo	,568	,681
12	La percepción de la estabilidad laboral en el Ministerio Público	,356	,690
13	La confianza que otorga la institución con el periodo de prueba	,252	,693
14	La estabilidad laboral que experimenta en el trabajo	,070	,698
15	La política de incentivos que se les da a los trabajadores	,252	,690
16	La tranquilidad de su empleo	-,261	,707
17	El plan de beneficios al trabajador que otorga la institución	,518	,683
18	La suficiencia de los servicios que le ofrece la empresa	,456	,687
19	La identificación de necesidades por parte de la institución	,177	,695
20	La retribución al esfuerzo como empleado que da la institución	,605	,681
21	La retribución variable que brinda la institución según resultados	,495	,690
22	Las políticas de descansos y periodos de almuerzos	,407	,688
23	La práctica de un sincero espíritu de camaradería	,515	,682

24	La capacidad de control de actitudes negativas de los compañeros de trabajo	,690	,672
25	La política de reconocimientos que brinda la institución hacia los empleados eficientes	,351	,684
26	El reconocimiento del grupo que se brinda a quienes alcanzan logros institucionales	,501	,681
27	El desarrollo del plan de capacitaciones	-,243	,709
28	La oportunidad de crecimiento profesional dentro de la institución	,204	,694
29	Las oportunidades de crecimiento profesional que brinda el Ministerio Público	,056	,698
30	El interés de la institución en el desarrollo de carrera de los empleados	,448	,688
31	la calidad de vida que se brinda en el trabajo	,048	,699
32	La perspectiva de ascenso que existe en el lugar donde labora	,492	,685
PTOTAL		1,000	,730

Dimensión	Nº	Correlación ítem - total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
Trabajo en equipo	1	-,158	,705
	2	,337	,690
	3	,342	,691
	4	,200	,694
Condiciones físicas del entorno de trabajo	5	,268	,693
	6	,228	,694
	7	,401	,686
	8	,371	,688
	9	-,068	,702
	10	,204	,695
	11	,568	,681
Seguridad y estabilidad laboral	12	,356	,690
	13	,252	,693
	14	,070	,698
Beneficios	15	,252	,690
	16	-,261	,707
	17	,518	,683
	18	,456	,687
	19	,177	,695
	20	,605	,681
	21	,495	,690
Relaciones interpersonales	22	,407	,688
	23	,515	,682
	24	,690	,672

Reconocimiento	25	,351	,684
	26	,501	,681
Desarrollo personal y profesional	27	-,243	,709
	28	,204	,694
	29	,056	,698
	30	,448	,688
	31	,048	,699
	32	,492	,685

Análisis de los ítems. Se observan los resultados del análisis de ítems, mediante la técnica de eliminación de ítems, donde se observa que los valores de correlación ítem-total corregida se presentan en valores debajo del criterio empírico solicitado de 0,20; por lo que los ítems: 1, 9, 14, 16, 19, 27, 29 y 31, que se encuentran por debajo de este límite deben ser eliminados.

Tras estos resultados retenemos en la escala valorativa, 24 ítems, los cuales sí se encuentran relacionados entre sí.

Anexo 8: Correlaciones dimensiones – total de la escala valorativa “Satisfacción laboral”

	DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4	DIM 5
DIM 1					
DIM 2	,546				
DIM 3	,382	,677			
DIM 4	,370	,404	,594		
DIM 5	,446	,448	,615	,539	
P TOTAL	,733	,815	,831	,692	,734

Se observa que existe un coeficiente de correlación moderada ($r > 0,40$) entre las dimensiones: Dim1, Dim2, Dim3, Dim4, y Dim5, con la puntuación total de la variable en estudio.

Coefficiente de correlación inter dimensiones

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,802	,819	5

Análisis de confiabilidad con alfa de Cronbach ($\alpha = 0,802$).

Por lo tanto, del análisis, se determina que existe evidencia de validez de constructo. Es decir se corrobora estadísticamente que las dimensiones del constructo en estudio responden al modelo teórico establecido.

Anexo 9: Artículo científico

1. TÍTULO:

Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018

2. AUTOR:

Mg. Jorge Francisco Sabbagg Chacón

coco221168@yahoo.es

Afiliación institucional: Universidad César Vallejo

3. RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo demostrar que la aplicación del programa de clima organizacional mejora el nivel de satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público; investigación de tipo experimental, con diseño cuasi experimental, cuya población fue de 75 servidores administrativos del Ministerio Público que trabajan en la ciudad de Huaraz, cuya una muestra fue de 20 personas en el grupo experimental y 20 personas en el grupo control. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Entre los resultados se aprecian que en el grupo experimental el 20% de servidores administrativos perciben la satisfacción laboral como mala obtenido en el pre test hasta el 0% en el pos test; asimismo, un 80% del nivel regular en el pre test hasta un 55% obtenido en el post test; sin embargo se mejora el nivel bueno de un 0% obtenido en el pre test hasta un 45% obtenido en el pos test. Se concluyó que la aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público, logrando una mejora de 20%.

4. PALABRAS CLAVE:

Clima organizacional, satisfacción laboral.

5. ABSTRATC

The objective of the research work was to demonstrate that the application of the organizational organization program improves the level of job satisfaction in the administrative servants of the Public Ministry; experimental type research, with quasi-experimental design, with a sample of 20 people in the Experimental Group and 20 people in the Control Group. Sampling was not probabilistic for convenience. Among the results, it can be seen that in the Experimental Group 20% of the servers are considered job

satisfaction as Poor obtained in the previous test up to 0% in the post test; Likewise, 80% of the Regular level in the pretest up to 55% obtained in the post test; However, the Good level of 0% obtained in the previous test has been improved Up to 45% obtained in the post test. It was concluded that the application of the training program in the Organizational Climate improved job satisfaction in the administrative servants of the Public Ministry, achieving an improvement of 20%.

6. KEY WORDS:

Organizational management, job satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

El estudio se desarrolló en la sede central del Distrito Fiscal de Ancash, ubicada físicamente en la ciudad de Huaraz, donde se concentra la mayoría de fiscalías superiores penales, así como las oficinas administrativas y de apoyo a los fiscales, donde laboral fiscales y servidores administrativos de los regímenes 276, 728, y CAS, que en total son aproximadamente 90 personas entre varones y mujeres, de los cuales 75 pertenecen al régimen 728.

Dentro de esta realidad la satisfacción laboral se ve reflejada en los aspectos físicos del entorno laboral, el nivel remunerativo, las aspiraciones de desarrollo personal y profesional, la perspectiva de acceso a plazas fiscales, y sobre todo en la estabilidad laboral y emocional, sin olvidar el reconocimiento que el grupo hace respecto de los logros funcionales y profesionales de fiscales y servidores administrativos.

En este sentido, existen estudios que van corroborando el hecho de generar mejores condiciones laborales para los colaboradores, es así que existe una investigación dirigida por la American PetProductsAssociation, donde el 73% siente que las habilidades interpersonales se dan de manera eficiente cuando llevan sus mascotas al lugar donde trabajan (Krizanovic, 2017).

De la revisión de los trabajos previos se encontraron a Hinojosa (2010), quien concluye que el la satisfacción laboral influye de modo determinante en la percepción que su empleado posee de su ambiente laboral; por su parte Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) concluyen que en la correlación de la satisfacción como el desempeño laboral dentro de la empresa revelan que ambas variables funcionan como predictores significativos en el desempeño laboral; por su parte Güel (2014) concluye que las

dimensiones que los maestros valoraron más positivamente son las intrínsecas, las cuales están en relación con la vocación, la autorrealización y el sentimiento de gratificación.

De otro lado, a nivel nacional, Toala (2014) concluye que las relaciones interpersonales entre los servidores públicos y las autoridades no mejoran, pues no se halla una buena comunicación entre ellos, existiendo la necesidad de proponer un diseño de clima organizacional; por su parte, Arias y Arias (2014) sostienen que el grupo con mayor satisfacción laboral son los profesionales, seguido de los egresados técnicos.

En cuanto al desarrollo de los fundamentos teóricos, el término de satisfacción laboral se entiende como el comportamiento y actitudes hacia el ambiente laboral, incluyendo dentro de estas actitudes a sus reacciones afectivas, llamadas sentimientos, que muestran hacia sus compañeros de trabajo (Aguirre y Martínez, 2006) (Márquez, 2005) (Becerra, 1998) (Kreitner y Kinicki, 1997) (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 1996) (Muñoz, 1990).

En ese sentido, la satisfacción laboral se trabajó con las siguientes dimensiones: “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” (Fernández, 1999, citado por Arnedo y Castillo, 2009, p. 36).

Siendo así, al referirse al clima organizacional y sus dimensiones, se debe considerar las características propias de ella que se pueden medir y que a la vez ejercen influencia en el comportamiento de los trabajadores; desde esta perspectiva Likert y Gibson (1986) proponen una medición en ocho dimensiones del clima: los métodos de mando, donde se establecen la forma de liderazgo y el estilo de supervisión al personal; la motivación, la cual existen procedimientos utilizados mediante herramientas para generar motivación en los trabajadores y así dar respuesta a su necesidades (Likert y Gibson, 1986, p. 53).

Por lo tanto, la formulación del problema se plantea de la siguiente manera: ¿En qué medida el programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral de los servidores administrativos del Ministerio Público?

En cuanto a las Hipótesis, se plantea la siguiente hipótesis general: El programa de capacitación de clima organizacional mejora significativamente el nivel de satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público.

Seguidamente se propone el siguiente objetivo general: Demostrar que la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional mejora la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público.

En cuanto a los objetivos específicos: Determinar: el nivel de mejora en las dimensiones: condiciones físicas del entorno de trabajo, de la seguridad y estabilidad laboral, de las relaciones interpersonales, del reconocimiento, del desarrollo personal y profesional; todos ellos pertenecientes a la variable satisfacción laboral.

8. MÉTODO

La presente investigación es de tipo experimental con diseño cuasi experimental, en la que se manipuló una de las variables: programa de capacitación de clima organizacional, aplicando el programa de capacitación desglosadas en las seis dimensiones que se trabajaron. La población conformada por los servidores administrativos del Ministerio Público, que laboran en la ciudad de Huaraz, en la Sede Central, que en total son 75 personas entre varones y mujeres del régimen 728. Se tomó como muestra a 40 servidores administrativos, distribuidos en grupo experimental, conformado por 20 servidores administrativos, y grupo control, compuesto por otros 20 servidores administrativos de la misma sede. Se realizó el muestreo a través del método no probabilístico intencional o por conveniencia, puesto que los integrantes de ambas muestras participan de manera voluntaria.

Se trabajó con la técnica de la encuesta a fin de realizar una medición pre test y otra post test. Esta medición se realizó 30 días de culminada la aplicación del programa de capacitación de clima organizacional, el cual tuvo una duración de tres (03) meses, distribuidos en 10 sesiones, cada una de ellas en un día. En este trabajo se tomó en cuenta las siguientes dimensiones propuestas por Fernández: trabajo en equipo; condiciones físicas del entorno del trabajo; seguridad y estabilidad laboral; beneficios; relaciones interpersonales; el reconocimiento; desarrollo personal y profesional. Los baremos trabajados para la satisfacción laboral fueron: mala (00-31), regular (32-61) y buena (62-92).

La validez de contenido por jueces o expertos; técnica de la V Aiken y de Lawshe. Los aspectos validados fueron: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión. La confiabilidad fue de 0,817, según el estadístico alfa de Cronbach.

9. RESULTADOS

Respecto a la satisfacción laboral, después del post test, se observa que del grupo experimental el 55% de servidores administrativos percibe la satisfacción laboral como regular, mientras que el 45% de ellos la percibe como buena; del grupo control un 75% percibe la satisfacción laboral como regular, un 20% como bueno y un 5% como malo. El resultado final es que en los 20 trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental de la sede central Huaraz, se mejoró significativamente la satisfacción laboral, mediante la aplicación del programa de clima organizacional.

Se observó en el pre test, que del grupo experimental el 80% de servidores administrativos percibe la satisfacción laboral en el nivel regular, mientras que el 20% de ellos percibe en el nivel malo; del grupo control un 25% percibe la satisfacción laboral como bueno, un 70% como regular, y un 5% como malo.

Se observó en el post test, que del grupo experimental el 55% de servidores administrativos percibe la satisfacción laboral como regular, mientras que el 45% de ellos la percibe como buena; del grupo control un 75% percibe la satisfacción laboral como regular, un 20% como bueno y un 5% como malo.

Los trabajadores del grupo experimental obtuvieron 20% de satisfacción mala obtenido en el pre test hasta el 0% en el pos test; se mejora el nivel bueno de un 0% obtenido en el pre test hasta un 45% obtenido en el pos test.

La hipótesis de investigación fue: la aplicación del programa de clima organizacional mejoró significativamente la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental entre el pre y post test. ($H_i: \mu_D > 0$). Tras la prueba de hipótesis, se obtuvo que el valor T de Student para muestras relacionadas arrojó 39,07; con una significancia de 0,000; lo cual indica que se debe confirmar la hipótesis de investigación, quedando de esta manera: La aplicación del programa de clima organizacional mejoró significativamente la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio Público del grupo experimental entre el pre y post test.

10. DISCUSIÓN

A la luz de estos resultados, encontramos que el trabajo de Hospinal (2013) contiene aspectos concordantes ya la vez divergentes, concordantes en la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo, pero existe una clara divergencia en las dimensiones

satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe, que están muy conectadas con las dimensiones: desarrollo personal y profesional, y relaciones interpersonales. Tal como lo señala en su trabajo Hinojosa (2010), al interior del clima organizacional, la satisfacción laboral resulta ser uno de los aspectos más importantes, porque un trabajador se esforzará más en la medida en que se encuentre más satisfecho con su trabajo, siendo un elemento que contribuya al logro de los objetivos, tareas y servicios de su organización. Se fundamenta teóricamente en varios autores, sobre todo en lo que sostienen Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996), quienes se refieren a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.

11. CONCLUSIONES

La aplicación del programa de capacitación en clima organizacional mejoró significativamente la satisfacción laboral en los servidores administrativos del Ministerio Público, cuya valoración llevo de regular a bueno, obteniéndose 53% en el pre test a 73% en el post test, logrando una mejora del 20%.

12. REFERENCIAS

- Aguirre, Z. y Martínez, P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. MAPFRE MEDICINA, 2006; 17: 14-24. Disponible en http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v17n1/pdf/02_02.pdf
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. (Tesis doctoral). Universidad Privada San Pablo. Arequipa.
- Becerra, A. (1998). Las Condiciones Laborales Universitarias. Salud de los Trabajadores Volumen 22 N° 1 / Enero - Junio 2014. Disponible en file:///C:/Users/MPFN/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_375839308003.pdf
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343–394.
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). Las Organizaciones. Comportamiento. Estructura. Procesos. Bogotá: McGraw-Hill/Irwin.

- Güell, L. (2015). Estudio de la satisfacción laboral de los maestros. (Tesis doctoral). Recuperada de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1
- Hinojosa, C. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
- Hospinal, H. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 16(2): 75-78 (2013) UNMSM
- Likert, R. & Gibson, J. (1986). Nuevas Formas para Solucionar Conflictos. Editorial Trillas.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Márquez, M. (2005). Satisfacción Laboral. (En línea). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm#mode>
- Muñoz, A. (1990): Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo. Tesis doctoral. Madrid: Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid. Disponible: <http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/01715418659035095220035/014409.pdf?incr=1>
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA). Revista Salud y Sociedad. V2 N° 2. Mayo – agosto 2011. Recuperado de <file:///C:/Users/MPFN/Downloads/Dialnet-ClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629.pdf>
- Toala, S. (2014). Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa-2013. (Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Sabbagg Chacón Jorge Francisco, egresado del Programa Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09527825, con el artículo titulado “Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citas autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 04 agosto de 2019.



Jorge Francisco Sabbagg Chacón
DNI: 09527825

Anexo 10: documento de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1067493245&s=1&lang=es&co=1209901350

feedback studio | TESIS DCPG

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Programa de capacitación de clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en el Ministerio Público - Distrito Fiscal de Ancash, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:
Mg. Subbugg Chacón, Jorge Francisco (ORCID: 0000-0001-5392-0052)

ASESOR:
Dr. Florián Plascencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-34758325)

Resumen de coincidencias

19 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	4 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	eddi.ehu.es Fuente de internet	1 %
5	repositorio.uom.edu.co... Fuente de internet	<1 %
6	www.comunicacionuna... Fuente de internet	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8	Sandro Hospinal Escaja... Publicación	<1 %
9	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	Entregado a EP NSS S... Trabajo del estudiante	<1 %

Estableciendo conexión segura... | Text-only Report | High Resolution | Activado | 1:06 p. m. 8/11/2019

Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA Docente del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Trujillo, revisor (a) de la tesis titulada:

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE ANCASH, 2018”, del (de la) estudiante SABBAGG CHACÓN, JORGE FRANCISCO constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Trujillo, 25 de julio del 2019



ROQUE WILMAR FLORIAN PLASENCIA

DNI: 27144066

Anexo 12: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SABBA G G. CHACÓN JORGE FRANCISCO

D.N.I. : 09527825

Domicilio : JR. LOS ALAMOS N° 223 - DIST. INDEPENDENCIA - HUANC

Teléfono : Fijo : 043-425276 Móvil 943.812588

E-mail : C00022468@YAKOO.E5

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : DOCTOR

Mención : GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNANZA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SABBA G G. CHACÓN JORGE FRANCISCO

.....

.....

Título de la tesis:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR
LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL
DE ANCASH, 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 04/08/2019

Anexo 13: Formulario de autorización de la versión final del trabajo de investigación