

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los
Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional
de Moquegua, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Zeballos Portugal, Gabriela Jeynmi (ORCID: [0000-0003-1254-8551](https://orcid.org/0000-0003-1254-8551))

ASESORA:

Dra. Bolaños Cárdenas Ana María (ORCID: 0000-0003-0269-6067)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi amado y siempre recordado esposo, Efraín, por su apoyo y preocupación incondicional, alentándome en concluir esta etapa profesional.

A mi tía Jaqueline, por todo el apoyo y su tiempo brindado en ayudarme con cada observación del presente trabajo, a mi Papá Leandro, por quererme mucho, creer en mí y por siempre apoyarme, papá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mi Mama Teresa, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ella.

Mis hermanos, Alexander, Leandro y Leonardo, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Mi amada hija Abigail, para que veas en mí un ejemplo a seguir y seas mucho mejor.

Gabriela

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la universidad Cesar Vallejo, la cual me abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formándome como una persona de bien.

A la Universidad Nacional de Moquegua, que me dio todas las facilidades para la aplicación de las encuestas y poder desarrollar esta importante investigación. Y finalmente un eterno agradecimiento a mi asesora de tesis, que nos guio para el buen desarrollo del trabajo de investigación.

Gabriela

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Indice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de la investigación	32
3.2. Variables y operacionalización	33
3.3. Población y muestra	34
3.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad	34
3.5. Procedimiento.....	36
3.6. Método de análisis de datos.....	37
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS.....	38
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Clima organizacional.....	37
Tabla 2: Dimensiones de clima organizacional.....	38
Tabla 3: Satisfacción laboral.....	39
Tabla 4: Dimensiones de satisfacción laboral.....	40
Tabla 5: Prueba de normalidad variable 1.....	42
Tabla 6: Prueba de normalidad variable 2.....	42
Tabla 7: Contrastación de la hipótesis general.....	43
Tabla 8: Contrastación de la hipótesis específica 1.....	44
Tabla 9: Contrastación de la hipótesis específica 2.....	45
Tabla 10: Contrastación de la hipótesis específica 3.....	46
Tabla 11: Contrastación de la hipótesis específica 4.....	47

Índice de figuras

Figura 1: Clima organizacional.....	37
Figura 2: Dimensiones de clima organizacional.....	39
Figura 3: Satisfacción laboral.....	40
Figura 4: Dimensiones de satisfacción laboral.....	41

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito general determinar el grado de relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

La investigación es de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, cuenta con una población de 142 trabajadores los cuales desempeñan su trabajo en la institución. La presente investigación utilizara el 100 % de la población, considerando que la población es mínima. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta; para establecer los niveles de expectativas y su instrumento es el cuestionario para evaluar el Clima organizacional y la satisfacción laboral.

Como conclusión se encontró que existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019 ($r = 0,414$; $p < 0,01$). Por lo cual, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es el clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.

Palabras Clave: clima organizacional, Participación, motivación, confianza, comunicación, satisfacción laboral, condiciones físicas, beneficios, relaciones interpersonales, políticas administrativas, desarrollo personal.

Abstract

The purpose of this research work is to determine the degree of relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the administrative workers of the National University of Moquegua 2019.

The research is of the non-experimental type with descriptive correlational design, it has a population of 142 workers who perform their work in the institution. The present investigation will use 100 % of the population, considering that the population is minimal. To collect the data, the survey technique was applied; to establish the levels of expectations and its instrument is the questionnaire to evaluate the organizational climate and job satisfaction.

Arriving at the following conclusion: it was found that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative workers of the National University of Moquegua 2019 ($r = 0.414$, $p = 0.000$). Therefore, a direct relationship between the variables is verified, which means that the better the organizational climate, the better the job satisfaction

Keywords: organizational climate, participation, motivation, confidence, communication, job satisfaction, physical conditions, benefits, interpersonal relationships, administrative policies, personal development.

I. INTRODUCCIÓN

Debido al transcurso del tiempo y las transformaciones organizacionales han ido evolucionando, experimentando cambios, positivos como también negativos, pero ellas mantienen ciertas peculiaridades que les permite diferenciarse de las demás, esta diferenciación lo aportan específicamente sus propios trabajadores, donde el clima interno de un de una organización lo conforman la sensación de cordialidad, temor, mejora o desconfianza que ellos mismos puedan tener, pero además de esta autopercepción también entran en juego la forma como se percibe el contexto laboral y los procesos organizacionales que se emplean para el desempeño de las labores habituales en cada institución.

En ese sentido, a nivel internacional los organismos institucionales pasan por diversos escenarios desde muy complejos hasta con mínima complejidad, situaciones de globalización y la intervención de la organización a nivel internacional, entre otros aspectos donde es sumamente importante que las personas que las integran puedan responder a estos nuevos desafíos y retos. Torres (2015). Estas instituciones merecen tener la importancia debida, por cuanto son la base económica de la sociedad, tanto desde el ámbito público como privado, generando productos o servicios para satisfacer las demandas del público, además del empleo. Las organizaciones y las personas son elementos sustancialmente importantes para satisfacer las necesidades relacionadas entre sí, por lo que ambas partes se complementan uno del otro. Chiavenato (2011) refiere que, las personas son el capital fundamental de una organización, por el aporte de gran valor y único que se brinda a una organización.

Estamos en un contexto de constantes cambios, pero no debemos pasar por alto a Pérez (2005) quien refiere que, las organizaciones han sido diseñadas con el objetivo de cumplir las metas propuestas por la misma. Debido fundamentalmente a la participación de un grupo de personas, que interactúan

realizando diferentes roles y funciones es que se logran los objetivos propuestos. Estas organizaciones dejan de ser eficaces cuando no tienen un buen clima organizacional, ni se experimenta o evidencia la correspondiente trabajadora satisfecha laboralmente.

La satisfacción laboral es primordial en la organización pues cuando esta es baja, los trabajadores propenderán en buscar otros trabajos, pero si ésta es alta lo más probable es que sus colaboradores permanezcan en sus respectivos puestos laborales. La actitud que generalmente las personas perciben de su propio centro laboral le llamamos satisfacción en su centro de trabajo, pudiendo resultar de manera satisfactorio e inclusive de forma insatisfactorio, ello dependerá de cómo se sienten los trabajadores en su organización.

Es así que, siguiendo a Quintero, Africano y Faría, (2008) el clima organizacional que percibe una persona está estrechamente relacionado a la motivación intrínseca, que gira en cuanto al trabajo que desempeña y además repercutirá en su satisfacción laboral.

A nivel nacional, en el Perú, las organizaciones están generando cambios al agregar mayor importancia al trabajar aspectos como el clima organizacional, planificando oportunamente sus estrategias con la finalidad de que sus trabajadores se encuentran satisfechos y al mismo tiempo puedan brindar trabajo de buena calidad a la comunidad educativa y usuarios en general. Constatamos según Castillo (2014) que los estudios realizados a nivel nacional constatan que, la relación que puede darse entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es significativa.

A nivel local, la Universidad materia de la presente investigación, ofrece servicios educativos en la formación de futuros profesionales y para cumplir adecuadamente con tan noble misión se necesita contar con un buen equipo de trabajo, conformado por docentes principalmente, pero que tienen como base el trabajo administrativo, por lo que se considera en el presente trabajo

investigativo se considera a los colaboradores que realizan la función administrativa en esta casa superior de estudios, como la unidad de análisis de investigación, no obstante se debe buscar siempre que todo el personal, docentes y administrativos, estén movidos por una comunicación constante y empatía con los demás compañeros de trabajo así como con los estudiantes y usuarios de los servicios brindados.

Ésta institución experimenta algunos inconvenientes al momento de evaluar en los trabajadores administrativos el desempeño de funciones, la misma que puede deberse a una baja motivación, a la desinformación de las funciones y normas institucionales actualizadas, así como a la falta de un plan de desarrollo y objetivos personales; también influyen las actividades repetitivas, el famoso estrés, la sobrecarga de actividades, la procrastinación y una relación tóxica de jefe a subordinado u otro compañero, todo lo mencionado puede deberse a la negación de darle la importancia necesaria al saber escuchar, así como a la ausencia de un mapa de procesos y procedimientos, de trabajo en equipo, entre otros elementos es lo que ha generado en los trabajadores administrativos y docentes una sensación laboral insatisfactorio, muchos de los cuales no se identifican con la institución, deviniendo en que no hay una buena satisfacción laboral y por lo tanto, esos comportamientos de su personal estarían afectando a la organización que estudiaremos y que para la presente investigación, analizaremos al personal no docente, que realiza labor administrativa.

II. MARCO TEÓRICO

Se han desarrollado diferentes investigaciones de nivel internacional, donde se puede verificar que hay un sinnúmero de investigadores que analizaron las variables: Clima institucional y satisfacción laboral entre ellos están los siguientes:

Zans. C, A. 2016 con su estudio "*Clima institucional y su incidencia en el desempleo laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua*" Nicaragua, con el propósito de explicar, identificar y evaluar el ámbito del clima institucional, con el desempeño laboral y la relación que hay entre las variables, obteniendo como resultados que: en relación al clima organizacional, se presenta el optimismo en una cantidad mayor, al igual que el entusiasmo y la euforia; asimismo, se presenta el distanciamiento y la frialdad en una cantidad menor; dicho resultado es considerado en medida equitativa entre desfavorable y favorable para los trabajadores administrativos y docentes.

Bueso, U, S. (2016) realizó el trabajo investigativo: "*La relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Industrias El Calán en la zona Norte*" Honduras, cuyo objetivo general fue medir la relación que existe con el clima organizacional y la satisfacción laboral, obteniendo como conclusión la existencia de una correlación positiva considerable entre los 21 trabajadores de mando medio y auxiliares que fueron parte de la investigación, analizándose descriptivamente y se empleó la prueba estadística de R. Person así se comprobó la correlación.

Asimismo, se han realizados varios estudios a nivel nacional, siendo los más significativos los siguientes:

Benavente G, M. (2015) en su tesis "*Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad de Cusco*".

El presente estudio tuvo por objetivo: analizar el efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional en los trabajadores administrativos de la institución en estudio, consta de un estudio de diseño no experimental, cuantitativo, explicativo, de tipo correlacional-causal; el instrumento utilizado fue el cuestionario y como técnica la encuesta. El trabajo se realizó con una población muestral de 263 trabajadores que fueron parte del estudio, se concluyó que: el efecto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la institución en estudio no es significativa; sin embargo, hay alta significancia en el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral y por último, el resultado de la satisfacción laboral no revela nada significativo en el desempeño organizacional por ser indiferente.

Berrocal G, E. 2016 con su tesis: "*Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima-Este*", se planteó como objetivo determinar la relación entre las variables en estudio; es un estudio con método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, se consideró una muestra de 97 maestros, manipulando a la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, el autor concluye señalando que hay correlación positiva y débil para el clima organizacional y la satisfacción laboral según la población en estudio; también se concluyeron que hay correlación positiva y moderada entre las variables clima organizacional y la significación de las tareas; existe correlatividad positiva y débil para el clima organizacional y las condiciones de trabajo; Asimismo, se da la existencia correlacional positiva y débil para el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social; también, se ve que existe correlación positiva y baja entre clima organizacional y el beneficio económico.

De igual forma tenemos los siguientes estudios a nivel local: Quispe, R. (2018) en su investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Unidad Operativa terminal terrestre de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua", cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre

clima organizacional y satisfacción laboral en la Unidad Operativa terminal terrestre de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua, el estudio realizado fue correlacional, con un diseño no experimental e investigación aplicada. Se utilizó un cuestionario para el instrumento y una encuesta para la técnica, asimismo, para la comprobación de los niveles de correlación entre dichas variables. En la muestra se consideró a 40 empleados de la Unidad Operativa Terminal Terrestre, la comprobación de las hipótesis para la evaluación estadística de Rho de Spearman se realizaron con el estadígrafo concluyendo que existe correlación significativa y directa entre clima organizacional t satisfacción laboral en la Unidad Operativa Terminal Terrestre de la Municipalidad Provincial de Moquegua 2018. Según los resultados obtenidos se evidencia que la variable clima organizacional bien estructurada, constituye un factor definitivo en la satisfacción laboral, lo cual se refleja en una percepción positiva de la institución pública.

Cutipa, L. (2018) en su investigación denominada “Satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samegua provincia Mariscal Nieto Moquegua” el trabajo muestra como objetivo determinar la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad, para tal fin, se realizó una investigación aplicada y se trabajó con el instrumento el cuestionario y con la técnica la encuesta, trabajó con una muestra de 52 colaboradores que laboran en la municipalidad del distrito de Samegua, el autor concluye que: entre la satisfacción laboral y productividad existe una relación directa y significativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samegua, Provincia Mariscal Nieto, del departamento Moquegua. Con los resultados obtenidos se evidencia que la variable satisfacción laboral juega tiene un papel fundamental en la productividad de los trabajadores, lo cual nos indica que, si el trabajador se encuentra satisfecho con el ambiente, la remuneración, la motivación, el buen clima laboral, entre otros, todo ello redundará en forma efectiva en la producción del personal de la Municipalidad Distrital de Samegua.

La variable clima laboral está definida por los siguientes conceptos: Inicialmente encontramos a Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima organizacional que son consecuencias observables pero de forma subjetiva, método formalizado y con estilo propio de los administrativos, como también de otras causas ambientales que son significativos en la práctica de los valores, las motivaciones las actitudes y creencias de todas los trabajadores que se desempeñan en su labor dentro de una institución.

También define como particularidad comparativamente constante del entorno interno de un grupo el cual va a influir dentro de su comportamiento midiendo los rasgos de la organización.

Según su teoría los autores intentan manifestar significativos aspectos de la conducta de las personas dentro de la organización en lo que se refiere a clima y motivación, siendo el clima organizacional percibido subjetivamente los integrantes de la organización.

Los aspectos de la conducta a que se refieren los autores son en número de nueve los cuales trascienden en el ambiente organizacional y son: (a) Estructura: El autor refiere a la manera en la que se dividen, coordinan y se congregan las acciones que realizan las organizaciones y la relación que existe entre los distintos niveles de jerarquía sin distinción del lugar dentro del nivel que se encuentra. Se relaciona, además, según el organigrama dentro de la estructura organizacional el cual va a depender del tipo de organización que ocupe la empresa, para lo cual se deberá instituir normas que faciliten el progreso en la organización. Dependiendo del resultado sea negativo o positivo, influenciará para que la empresa pueda visualizar y controlar el resultado sobre el ambiente laboral, (b) Responsabilidad: Para este aspecto interviene la ética del trabajador y va a depender de la actividad que se desarrolla el colaborador siendo esta inherente al agrado que brinda el desarrollar las actividades laborales considerándola como importante, manteniendo la idea que la labor que se desarrolla está aportando en gran medida a la organización, (c) Recompensa: Es importante el manejo de

incentivos laborales como premio al esfuerzo y dedicación que el trabajador ha realizado, (d) Desafíos: Es necesario que exista en las organizaciones como proyecto en forma de corto o largo plazo para que la competitividad que se logra entre los trabajadores, mantiene un clima saludable y competidor, (e) Relaciones: Las buenas relaciones interpersonales evitarán un clima hostil que podría dar lugar al estrés, al acoso laboral disminuyendo la productividad en los trabajadores, (f) Cooperación: Es importante lograr un ambiente de colaboración entre los trabajadores para lograr conseguir los objetivos planteados por la empresa (g) Estándares: Según los autores el establecer una medida racional de actividades laborales fijadas a los trabajadores se asumirá un clima de equidad y justicia en el ambiente laboral, (h) Conflictos: Cuando los miembros de una institución por diferentes motivos tienen discrepancias surgen los conflictos, los cuales dificultan el normal desenvolvimiento laboral en la empresa. Para que el grado de errores tenga un menor nivel, es importante que los usuarios internos que gerencian a la organización informen y socialicen con los colaboradores que actividades se deben de realizar en el progreso del puesto, así como cuales son los objetivos que se pretenden alcanzar, para lograr la mejora propuesta, (i) Identidad: Es importante el sentido de pertenencia que tiene un colaborador hacia la institución donde labora.

Teniendo en cuenta a Palma (1999) considera como una variable de múltiples dimensiones, por lo que su medición se extenderá hacia diferentes áreas, entre ellas se encuentran la supervisión que se realiza directamente por los jefes, los contextos laborales, el involucramiento laboral con los valores y estándares institucionales, la comunicación y la autorrealización. Tomando en cuenta a Reinoso y Araneda (2007) plantean que, estas dimensiones pueden sufrir variaciones que dependerán de la importancia que sea asignado por los variar dependiendo de la relevancia que le asignen los trabajadores en cada institución u organización.

Rodríguez (2011) "Refiere que, al igual que las características de una persona que conforman finalmente su personalidad, las organizaciones también tienen su personalidad, que vendría a ser el clima organizacional, ésta

no es tangible, no se puede ver ni tocar, pero está presente, además está conformada por las personas que trabajan y conforman la personalidad de la organización que dependerá de diferentes factores para que resulte favorable o desfavorable.

Sánchez (2010) designa como clima organizacional a un grupo de atribuciones y cualidades que son permanentes en un ambiente laboral específico, que pueden ser percibidas o experimentadas de forma subjetiva u objetiva por parte de los integrantes de la organización y que intervienen sobre su comportamiento. Se puede construir a manera de autorreflexión sobre el acontecer acerca del clima organizacional. Los miembros de una organización experimentan el clima organizacional auto-observándose entre ellos, por lo que se logra una evaluación colectiva y a su vez auto-reflexiva por parte de los integrantes de la organización.

Anzola, (2003) nos refiere su opinión acerca del clima organizacional, que está referida a las apreciaciones e interpretaciones relativamente permanentes, que las personas perciben de su organización laboral, que a la vez tiene influencia en la conducta de las mismas y esto ayuda a diferenciar entre las distintas instituciones u organizaciones que puedan existir.

La definición propuesta por Alves (2000) refiere que, la apreciación que los administrativos desarrollan en una realidad objetiva viene a ser el resultado del clima organizacional. Como por ejemplo una buena interacción comunicativa entre los empleados, el respeto entre ellos dentro del entorno, el sentirse parte de la institución, la convivencia agradable, aprobación y trabajo en equipo, unido a sentir un efecto satisfactorio completo, esos factores forman parte de lo que se define como un clima laboral favorable, además de buena productividad y un óptimo rendimiento de sus colaboradores.

En cuanto a la Importancia del Clima Organizacional es fundamental mantener el buen estado el clima en las organizaciones, dado que influye a las personas a decidir comportamientos o actitudes que puedan repercutir en las

acciones que se desarrollen habitualmente dentro de las organizaciones. Como ejemplo podemos mencionar los siguientes: en la forma de relacionarse, el de pertenencia, prestación de servicios de calidad, la efectividad de sus servicios, entre otros. La percepción del medio organizacional. El entorno de la organización es observado por los integrantes del grupo de colaboradores e interviene fuertemente en su desempeño, satisfacción, motivación y comportamiento (Mendoza Villamizar, 2012; Rodríguez Salvá et al., 2010).

Los trabajadores perciben la repercusión como clima de su organización, a través de la motivación y el comportamiento que experimenta dentro de ella. El encargado de evaluar la calidad de la vida organizacional y el aire que se inspira al interior de la institución, está siendo evaluada por el entorno de la organización (Pérez de Maldonado et al., 2006; Segredo Pérez, 2013).

Para los directivos o ejecutivos, el clima organizacional es visualizado como un instrumento administrativo fundamental en las decisiones a este nivel, que permitirán gestionar los cambios necesarios, mejoras continuas, además forma parte fundamental de un mecanismo fundamental en el proceso de la destreza organizacional y facilita al ejecutivo una futura visión de la institución (Segredo Pérez y Díaz Rojas, 2011).

En la actualidad podemos señalar que, es considerada como pieza fundamental de la estrategia organizacional, que fue adquiriendo una importancia cada vez mayor. El conocer el ámbito y las fases del clima laboral de una institución, ayudará a proporcionar una retroalimentación acertada, sobre los procesos que determinan los procedimientos o comportamientos institucionales, además permitirá planificar cambios que se orienten en la conducta de los trabajadores de la organización y en la estructura de la misma (Juárez-Adauta, 2012).

La importancia que merece el clima organizacional no reside solamente en la percepción por parte del trabajador interno, sino, también debe ser por el conocimiento de los mismos sobre el clima institucional en sus diferentes

jerarquías que tenga la organización (Ramírez Pérez y Lee Maturana, 2011; Segura Massó y Barbón Pérez, 2010).

La herramienta perfecta que sirve para buscar el cambio, mejorar el éxito y la eficiencia de la organización, es el famoso clima organizacional. Además, busca la forma de reconocer o determinar, cómo es que las personas perciben sus labores en su productividad, en su rendimiento y en su satisfacción (Muñoz, Coll, Torrent y Linares, 2006; Santa Eulalia Mainegra y Sampedro Díaz, 2012).

Para las instituciones u organizaciones del sector privado como del público es indispensable tener conocimiento, sobre como es el clima laboral que se maneja dentro su organización, debido al impacto que pudiera estar ocasionando o a futuro lo haga, si es que resulta un clima desfavorable. Varios estudios demostraron que se puede diferenciar entre una institución de buen desempeño y otra de bajo desempeño, ello se debe al tipo de clima laboral al que se exponen sus colaboradores, dependiendo de los diferentes aspectos que estén originando un clima laboral favorable o desfavorable.

También podemos señalar algunos puntos a considerar para mejorar el clima laboral en las organizaciones: Primero, lograr que los integrantes se respeten y para ello deben conocerse primero, que no significa entablar una relación íntima, sino algo elemental, como para saber quién es el compañero con quien se convive todos los días en el trabajo. Segundo, debemos reconocer que somos diferentes, pero ello no implica que nos hace mejores ni peores que los demás. Tercero, tratar siempre que los servicios que se brinden sean siempre bien recibidos por quienes lo generan y quienes lo reciben, para que la cadena continúe. Ejemplo: Si un compañero de trabajo que no cumple con los acuerdos de la organización o de sus funciones y no se le hace de conocimiento, él creerá que es normal e incluso pensará que está haciendo lo correcto, pero sucede que muchas veces el que se da cuenta no se lo dice para no ganarse conflicto con ese el compañero, pero solamente se tiene dos opciones en este ejemplo, o se le dice en que está equivocado y se genera el conflicto, o se soluciona el problema.

Respecto a las Funciones del Clima Organizacional Anzola, Olga (2003), indica que la principal función es lograr que los colaboradores reconozcan y acepten que son parte importante de la organización. Los directivos de las empresas están en la capacidad de influir directamente en la percepción del trabajador hacia su empresa u organización, de esta manera se obtiene el compromiso real hacia la organización, influye además en el bienestar laboral el hecho que las necesidades sociales del trabajador y su entorno se estén atendiendo.

El sentimiento de obstaculización que se puede tener al realizar tareas rutinarias y tal vez inútiles, dificulta en el normal desenvolvimiento de clima laboral.

El deleite de la necesidad social no se debe asociar obligatoriamente con las actividades que se le encomiendan al trabajador, esta función forma parte de la confianza del mismo.

La consideración, la tolerancia a los errores, el respeto, la distinción, la espontaneidad, el apoyo que tiene la empresa hacia los trabajadores, la recompensa basada en la capacidad y desempeño se relacionan directamente para lograr un buen clima organizacional.

Elementos que perturban el clima organizacional son: El ausentismo laboral, la falta de productividad, la rotación constante de los trabajadores; La falta de comunicación, la falta de compañerismo entre los directivos con los trabajadores y viceversa, desarrolla las posibilidades de generar conflicto; El entorno físico, la temperatura del medio ambiente, el tipo de material de construcción del mismo; Las características propias de los trabajadores: actitud, motivación, competencias etc.

El mostrar comprensión y conocimiento de los elementos que perturban el Clima Organizacional, va a permitir que se realicen cambios según las metas institucionales, elaborando criterios de mejora de acuerdo al nivel y grado de presentación de algún elemento perturbador en la empresa u organización,

mejorando el desempeño y productividad, logrando ser cada vez más competitivos.

Respecto a los Tipos de Clima Organizacional Tomaremos a Likert (1967) citado por Pelaez (2010, p.51), quien consideró:

El Clima de tipo autoritario: Se subdividen en: (a) Autoritarismo explotador: Se refiere al clima dentro de una organización que se caracteriza por no poseer la suficiente confianza de la dirección en sus colaboradores. Por lo que se puede percibir entonces es una atmosfera de aprensión. La comunicación entre el jefe y empleado es escasa o esporádica, y las decisiones casi siempre son tomadas en cuenta solo en la dirección o por el jefe. Los objetivos y metas se planifican exclusivamente con participación de los superiores por lo que solo ellos determinan la forma de cómo alcanzar los logros. El ambiente laboral con el clima de tipo autoritario explotador es represivo, desfavorable y hermético. Ocasionalmente se reconoce un trabajo bien realizado, pero con mucha frecuencia existen organizaciones informales contrarias al interés de una organización formal, (b) Autoritarismo paternalista: Caracterizado por la existencia de confianza entre la jefatura y colaboradores. Como recursos de recompensa y motivación para los colaboradores se utilizan las sanciones y también los premios siendo los mecanismos de inspección manejados por la supervisión. Likert afirma que, en el tipo de clima paternalista, pone en juego las exigencias sociales de los trabajadores, por parte de la dirección, no obstante, se tiene la opinión de estar trabajando en un clima firme y muy bien organizado. Generalmente o mayormente las disposiciones son decididas por los ejecutivos, los cuales sí tienen un trato con sus subordinados, y los protegen, pero no fiándose enteramente de su conducta; esto se podría comparar a la relación padre e hijo. Este tipo también puede conllevar a la organización informal, pero de manera ocasional y sin oponerse a los objetivos de la organización, pero no muchas veces el clima laboral puede ser hermético y desfavorable.

En cuanto al Clima de tipo participativo según Likert, señala este tipo y lo subdivide en: (a) Participativo consultivo: Que tiene la característica de brindar la confianza desde los niveles superiores hacia los subordinados y viceversa, existiendo una comunicación e interacción muy fluida entre ambas jerarquías, las funciones casi siempre son delegadas y la comunicación tiene forma descendente. Las estrategias son determinadas por equipos de trabajo directivo, así los trabajadores puedan tomar las decisiones específicas dentro de espacio de su competencia, (b) Participación en conjunto: Aquí el autor señala que, la confianza se siente con plenitud en los colaboradores por parte de los directivos. Las decisiones que se susciten afectan o se sienten en todos los niveles jerárquicos. La participación es considerada como el inicio de partida, se establece el trabajo en función de objetivos por resultados o rendimientos. Las responsabilidades son compartidas entre el jefe y empleado además existen las relaciones de amistad. La clave fundamental es el trabajo en equipo, lo cual permite alcanzar los objetivos trazados de la organización.

Partiendo de que la multidimensionalidad es considerada como característica fundamental del clima organizacional, dado que son varios los elementos ligados al funcionamiento y tienen que ver tanto con la organización como con sus colaboradores. Por ello, los investigadores utilizan distintas dimensiones para la evaluación de las percepciones laborales. Distintos autores manipulan diferentes términos como son: Componentes, elementos, factores o variables.

Brunet (2007) realizó una compilación de diversas dimensiones que fueron utilizadas en los diferentes estudios de investigación, encontrándose con una cantidad heterogénea, pero que podemos mencionar algunos de ellos a continuación:

Halpin y Crofts (1963) citado en Brunet, (2007) destacan ocho dimensiones: (a) Desempeño. Es la dimensión que mide la implicancia del personal docente en su centro de labores, (b) Obstáculos. Cuando el personal docente se encuentra bajo las actividades rutinarias, entra a tallar el

componente obstáculo, y se apoya en el sentimiento del docente, (c) Intimidad. Es la relación amistosa que se experimenta junto a sus iguales o colegas y es percibida por el mismo docente, (d) Apertura de espíritu. La satisfacción de las necesidades sociales, está basada en la presente dimensión, (e) Actitud distante. Generalmente los directores toman comportamientos formales y diferentes a su personalidad que muchas veces se abstienen a entablar una relación afectiva con el personal docente, lo que genera un comportamiento o actitud distante, (f) Importancia de la producción. Basada en una actitud con autoritarismo y centrada las actividades de la dirección de la institución educativa, (i) Confianza. Es la dimensión que da referencia a la motivación del personal docente por parte de la dirección, (j) Consideración. Hace referencia a la conducta del director que pretende tratar al personal docente con mayor consideración y humanidad.

Podemos ver que los componentes antes mencionados sobre clima organizacional son diferentes. Cabe mencionar que existen muchos más componentes descritos por varios autores.

Para la presente investigación tendremos en cuenta los componentes que fueron utilizadas por Inga (2016), se detalla a continuación:

La comunicación: Es la transferencia de información que se efectúa dentro y fuera de cada sector. Además, señala Chiavenato (2015, p.308): Dentro de una organización existen diferentes niveles de trabajo y las personas o trabajadores están obteniendo y propagando constante información. La comunicación es un componente clave porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, la planeación, organización, dirección y control son funciones administrativas que funcionan correctamente con la práctica constante de la comunicación y es importante señalar que ésta es necesaria para el funcionamiento de una organización así todos los progresos de las telecomunicaciones, la informática y la comunicación interpersonal aún deja es débil porque no es dependiente de la tecnología sino del propio

esfuerzo de las personas y del entorno a los mismos, este proceso ocurre internamente en las personas que lo experimentan.

Robbins y Coulter (2014), Los autores refieren que la comunicación es: El proceso de transferir y comprender los significados que se emiten o se reciben, ya que sin los significados no se llevaría a cabo ningún tipo de comunicación; así mismo, señala que la comunicación interpersonal sucede, cuando hay dos o más personas en el asunto efusivo. De igual modo, se refiere a la comunicación organizacional como, el total de sistemas, redes y patrones que puedan existir dentro de la organización o lugar del trabajo.

La motivación: Es la percepción que se tiene a cerca del crédito profesional, del nivel en el que se cree que se aprecia el profesionalismo. A decir de Goncalvez (2000) citado por Inga (2015, p.66) es que: El clima de una organización se relaciona con la motivación en el trabajo, dependiendo de los diferentes estímulos, los colaboradores trabajarán mejor y además se evidenciará en las relaciones entre los mismos colaboradores, además el reconocimiento es aceptable a través de comportamientos y procesos. Por lo que se genera o incentiva hacia una satisfacción.

En cambio, la baja motivación que es señalada por Flores E. (2017) como: Apatía, deficiencia de vitalidad o energía, sin ánimos de laborar, que pueden estar ocasionados por un sin número de factores de la misma organización o fuera de ella como por ejemplo los trabajos rutinarios, la monotonía, el aburrimiento, enfermedades del propio trabajador o familiares cercanos, entre otras causas que favorecen la baja motivación.

El tiempo que pasamos en nuestro centro de labores y el clima muchas veces se vuelve muy tenso, pero ello no solamente es por culpa de los demás, sino que depende de uno mismo, de nosotros mismos para que podamos mejorar y estar motivados a: sonreír para entablar puentes de afecto con las personas que conforman nuestra familia laboral, escuchar sin interrumpir para aprender y entender a la gente de la organización, dar afecto para olvidar las críticas,

agradecer a los compañeros de trabajo para contribuir el aporte de todo el compañerismo, realizar favores de forma desinteresada ya que ayudan a contribuir un buen clima laboral y satisfacción personal.

La confianza: Inga (2015, p.66) nos dice sobre la confianza lo siguiente: La confianza se cultiva dentro de una institución, a través de la existencia de intereses comunes de reciprocidad, por quienes integran la organización, para lo cual es fundamental, contar con la presencia de los valores comunes para poder lograr los objetivos planteados. La confianza es el resultado de la interacción frecuente que se dan en el campo educacional y de las relaciones de confianza al desempeñar cargos con mucho optimismo y vigor.

La confianza se basa en la honestidad, así como también de la integridad o fiabilidad de las personas, que permitirá a los trabajadores ayudar a compartir sus necesidades y sueños de acuerdo a la importancia según los diferentes niveles y además trabajan firmemente hacia el logro de los objetivos en conjunto o compartidos.

Según el autor Robbins y Coulter (2014), La motivación son un grupo de métodos que incurren en la dirección, energía y la persistencia del esfuerzo que ejecuta un individuo para llegar o alcanzar al objetivo. Cabe señalar que, la motivación personal puede tener un mínimo impacto o casi nulo en los demás, puesto que cada persona se caracteriza por ser y sentir diferente al otro.

La participación: Para la conformación de grupos o equipos formalmente organizados e informales y participar activamente dentro de la organización, es necesario el grado de participación. Al pretender pensar en el nivel de trabajo grupal, forma de realizar las reuniones en grupo y el grado o nivel de formación de los docentes y con cuanta frecuencia desarrollan sus reuniones. Chiavenato (2015, p.284) señala lo siguiente:

Los equipos están basados en expresiones de tipo afectivo y emocional, así como en vínculos de índole personal que se da entre los miembros que la

integran. Ello implica, la apertura y la aceptación, la honestidad y la empatía, la complejidad y la unidad. En los grupos ya creados la autoridad generalmente se distribuye de manera jerárquica y las decisiones son evaluadas o tomadas por un pequeño grupo de integrantes a quienes se les encarga la autoridad y la responsabilidad.

Son varios autores que han investigado lo referente al clima organizacional, llegando a definiciones similares, a manera de resumen podemos señalar lo siguiente:

Un clima organizacional está conformado por su gente, sus características y sus personalidades; por ejemplo, lo que le interesa al dueño de una organización empresarial, es que su gente o colaboradores estén caminando hacia un mismo objetivo que logre las metas y de los servicios al cien por ciento a los usuarios o nuevos y antiguos.

Algunos puntos fundamentales que mencionan los autores antes señalados, son de gran importancia tenerlos presente en un ambiente organizacional: Que las personas que estén en la organización se sientan que son importantes, que su trabajo realizado diariamente sí aporta a la organización, que su gente se sienta que son parte de un equipo de trabajo, que se sientan escuchados a través de sus ideas u opiniones innovadoras en su área de trabajo y que son tomados en consideración.

Para detectar algunos problemas del clima laboral interno se pueden identificar de manera sencilla a través de la comunicación y el trabajo en equipo desde la dirección hasta el empleado.

Llacchua, F. (2015, p.50) define la satisfacción laboral como: “El conjunto de emociones y sentimientos que pueden ser favorables, así como también desfavorables, que son percibidos por los trabajadores de la propia organización”.

Según el autor Alles (2007, p. 57) define que: “La Satisfacción Laboral se entiende como un grupo de emociones y de sentimientos que son propicios o no, en base a ello los trabajadores meditan en la importancia de su trabajo. Además, está fuertemente relacionado con su medio social y cultural y cómo es percibido el trabajo por parte del entorno”.

Gibson (1996, p. 138) define a la satisfacción en el trabajo como: “la consecuencia de varios discernimientos a cerca de las actividades realizadas por uno mismo que son influidos por el ambiente laboral y las formas de dirección de las instituciones”.

Los autores Peralta, Veloso Besio, y Constanza (2007) señalan que: La satisfacción está vinculado con la supervisión, las estrategias remunerativas y todo lo que pueda estar vinculado con los demás recursos humanos.

Robbins citado por Gonzales y Gonzales (2015) señala que, el comportamiento que tienen las personas, relacionados a su trabajo, va a afectar de acuerdo a la función que cumple en su organización, al igual que el compañerismo, la retribución y el progreso.

Robbins, S. (1998) señala que el conjunto de actitudes expresadas por el docente hace que se sienta contento de la labor que realiza. Si un empleado está a gusto en su trabajo, se desenvolverá mostrando un comportamiento proactivo en su tarea; sin embargo, si está quejándose de su trabajo y no cumple con los objetivos planteados por la institución no mostrará identificación con la misma. Cuando se menciona el complacer al docente, se detalla lo importante de reconocer el punto de vista económico, el avanzar en el cargo que asume, espera obtener un agradecimiento grato por el esfuerzo en su labor, obtener bonos, las condiciones en el trabajo, la compañía que recibe durante el desenvolvimiento de sus clases es importante porque se van a relacionar con los demás docentes y también influye el trato que recibe por parte de los directivos.

Robbins y Coulter (2014), Los autores se refiere a nuestra variable de estudio como: La actitud generalizada o genérica de quien asume el cargo de empleado o trabajador, hacia el compromiso o labor que ejecuta o desempeña.

Robbins y Judge (2009) Los autores señalan: Es la impresión afirmativa o positiva de los individuos que tienen sobre su propio trabajo. Una persona que demuestra satisfacción favorable o adecuada en su centro laboral, poseerá sentimientos de positivismo sobre su empleo, mientras suceda lo contrario presentará sentimientos de negativismo e insatisfacción de su empleo.

Davis y Newstrom, (2003), los autores coinciden con varios autores en cuanto a las definiciones, pero particularmente conciben que: La satisfacción no permanece simplemente en emociones de índole negativa o positiva, las cuales pueden conducir a que los trabajadores logren alcanzar la satisfacción o insatisfacción laboral, sin embargo, estas emociones pueden resultar en sentimientos favorables o desfavorables.

Locke, (1976), determina a esta variable como un “proceso de las emociones placenteras, que percibe el individuo de manera individual a través de las experiencias laborales. En donde el individuo como trabajador, tiene forjado su base en las creencias y valores, que pone en práctica al desarrollar sus funciones dentro de la organización.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) Señalan que el mecanismo cognoscitivo, afable y el conductual son muy necesarios integrarlos, al momento de considerar la actitud frente al trabajo.

Pueden existir un sin número de motivos para ponerle interés en el grado de satisfacción laboral, pero el más común radica en que, los colaboradores pasan gran tiempo de sus vidas en su organización o institución de trabajo, señalaremos algunas razones de su importancia: (a) Los trabajadores que están insatisfechos se ausentan con mayor frecuencia y suelen renunciar más, y de esto existen varias evidencias a lo largo del tiempo, (b) Los trabajadores

que se encuentran satisfechos, pueden gozar de una mejor condición psicológica y física, de ello existen varias evidencias que han demostrado las investigaciones, (c) La satisfacción laboral se traduce en fuerza laboral y mayor productividad en base a las mínimas variaciones de ausentismo e incluso renuncias por parte de los trabajadores, (d) Según diversos estudios, se puede demostrar que el predictor de la longevidad, la mejora de la vida familiar, social y laboral, además de la adhesión a la organización es gracias a la Satisfacción Laboral. Así mismo, se señala que el estrés laboral tiene una dependencia con la satisfacción laboral, debido a que el problema de estrés sería un detonante para una baja satisfacción laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo citado por Flores E. (2017) El estrés laboral se determina por su organización, diseño, relaciones de trabajo, pero llega a resaltar cuando todo lo mencionado excede las capacidades para el trabajador, debido a las exigencias de cada cultura organizativa en la que se encuentren laborando.

En la satisfacción laboral, hay muchos factores que influyen y que se mencionaran a continuación en lo señalado por algunos autores: Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) señalaron que son cinco los factores que influye en la satisfacción, y son: remuneración, la oportunidad de ascenso, la naturaleza del cargo, el supervisor y los compañeros de trabajo, Para Loitegui, citado por Caballero (2002) señala factores intrínsecos y extrínsecos que se relacionan entre sí, los cuales deben estar en proporción con la cantidad de trabajo que le corresponde a cada uno de los integrantes de la organización.

Así mismo, Fernández-Ríos (1999) señaló: La seguridad y permanencia que ofrece la organización laboral, los contextos físicos del entorno de trabajo, la remuneración económica, el reconocimiento por parte de los demás y la posibilidad de progreso en el ámbito particular y competitivo en el trabajo influyen en el grado de satisfacción laboral. Estos factores son inherentes a la persona humana dentro del contexto dimensional.

Según Gonzales, J. (2006), Señaló cinco áreas de influencia en la satisfacción laboral: La satisfacción desde el punto de vista de las funciones, los docentes saben claramente lo que su institución espera de cada integrante para que tengan una satisfacción muy buena, frente a cualquier problema que se presente se busca solucionar de la forma más oportuna; Asimismo, es importante entablar amistades dentro de la institución para compartir experiencias realizando constantemente intercambios de información y una adecuada retroalimentación de los temas que desarrollan.

La satisfacción en cuanto a las funciones, los maestros se muestran claros al saber lo que su institución educativa espera de cada uno de sus miembros para que tengan una buena satisfacción, también si se soluciona de manera oportuna los problemas que se presentan, así mismo cobra mucha importancia los amigos dentro de la escuela con quien compartir sus experiencias, realizando una adecuada retroalimentación sobre su trabajo.

Satisfacción con el liderazgo, este es el punto de visión de cada uno de los regentes del colegio, ya que se debe tener bien claro que estar atentos para salvaguardar cualquier situación que la comunidad requiera de ello, mostrando una manera de actuar armoniosa e igualitaria, teniendo en cuenta los documentos de gestión actualizados sobre los cuales se está gobernando, desechando todo comportamiento injusto y abusivo como también dejar de lado la persecución que se suele hacer al trabajo docente, por otro lado es necesario equilibrar las acciones positivas como las que perciba el docente como negativas y represivas; puesto que la confianza mutua es la clave principal para el incremento y progreso de una organización, que se viene considerando gracias a las experiencias vividas y compartidas en un entorno o ambiente favorable a las expectativas de los involucrados de la institución educativa.

Adaptación del docente al trabajo, busca que cada docente se sienta conforme en ese ambiente escolar para poder desenvolverse de una manera adecuada. Acomodándose paulatinamente a los valores y a la filosofía de su institución, con la finalidad que se sienta parte integrante de dicha organización,

ya que ésta les brindará los espacios y las herramientas necesarias para poder con mucha facilidad adaptarse a su trabajo.

Los factores de situaciones específicas que se encuentran relacionadas a los comportamientos de los colaboradores y su relación con el medio interno del centro de trabajo y el empleo específico, su participación, posición profesional, el reconocimiento personal y soluciones diversas; todo ello señalado por otros autores.

Fernández (2002), da a conocer algunas variables que tiene relación con que un docente se encuentre satisfecho como el carácter personal en sus labores, se pudo percibir a través de otras situaciones diferentes, de libertad y considerando la posibilidad de usar sus destrezas y capacidades, por lo que son aspectos que coadyuvan más al logro de que se logre la complacencia en el trabajo. La variedad, la ausencia de poder tener una diversidad de trabajos, los hace caer en la monotonía los convierte en una carga pesada, induciendo a que se produzca un reducido nivel de complacencia. La autonomía, con la que cuenta un docente para elegir su propia metodología le permite mejorar su ritmo en el aspecto laboral, haciendo sentir satisfecho. Al usar sus destrezas y capacidades, los empleados prefieren lugares de trabajo en donde pongan en juego sus destrezas y capacidades, por lo tanto, el empleado se sentirá que forma parte de ese grupo, y el nivel de triunfo incrementara su gozo. La retribución o sueldo, el bienestar va a obedecer a la justicia de lo que sienta cada empleado. Podemos considerar entre los componentes que establecen la justicia están afines con los atributos individuales y las características innatas del trabajo. Dentro de las causas a fines con los atributos que comprendan la edad, el nivel educativo, el tiempo de servicios y la práctica. Los ejercicios personales entienden el esfuerzo de los cambios o invenciones que se hagan con creatividad. La retribución financiera, ayuda más a la complacencia que al gozo del empleado, esto se debe a que en ninguna oportunidad alguna persona ha dicho que se encuentra satisfecho con la cantidad de sueldo que recibe. El impulso es considerado como un aliciente que cualquier institución le brinda a cada empleado. Las perspectivas del empelado y su forma de darle valor a sus

finés, es un aspecto muy relevante para los trabajadores, es importante considerar que el ascenso no va a indemnizar del mismo modo a todos los empleados. A la vez se ha podido observar que este aspecto disminuye conforme avanza la edad del empleado. La seguridad en el empleo, viene a ser un aspecto muy importante porque les brinda satisfacción a los empleados, el cual obedece mucho al grado profesional del empleado, considerando que los trabajadores que se encuentran en posiciones más elevadas determinan que no le dan tanta importancia como a aquellos que se encuentran ubicados en menores ubicaciones.

Entender la satisfacción en el trabajo es producto de la interacción de las dimensiones que se da entre el trabajador y la forma como la organización interactúa con ellos, siendo mayor satisfacción cuando el trabajador pueda controlar el entorno laboral o social que le corresponde.

Las siguientes dimensiones son consideradas por los autores Robbins y Judge (2009): (a) Actividad que realizan en la organización: Hace referencia a la sensación de sentimiento que experimenta cada individuo a cerca del horario si es adecuado, si se siente útil, si se siente capaz, entre otros aspectos, pero todo dependerá del direccionamiento que tenga la organización, (b) Salario: Se refiere sobre la forma de que el trabajador recibe su salario, si el propio trabajador considera o no adecuado por el servicio que da a la institución y finalmente si el monto que percibe es adecuado para compensar sus necesidades económicas, (c) Ascensos: Se refiere al reconocimiento de como el trabajador se considera reconocido dentro de su organización, si lo promueven o no, pero ello dependerá de los resultados de los concursos ya que funcionan por ese medio, (d) Supervisión: Trata de que tan cómodamente se siente el empleado con su jefe y la forma como realiza sus funciones institucionales, en relación a las instituciones universitarias, las supervisiones se realizan de forma periódica, (e) Compañeros: Aquí señala como se llevan las relaciones interpersonales dentro de las instituciones específicamente con sus pares de labores, (f) Satisfacción, distribución del ambiente de trabajo: Identificación institucional relacionada a las normas y valores de la empresa,

relacionadas también al conocimiento que poseen los colaboradores de su ambiente específico de trabajo y también de manera general.

Para el presente estudio se ha trabajado con las dimensiones que fueron señaladas por Palma (2005):

Las Condiciones físicas y confort indican que son las condiciones de equipamiento y de servicios básicos en donde se desarrolla cotidianamente las actividades laborales.

Estas condiciones han sido definidas también como parte importante que facilitan el progreso de las actividades habituales en la organización y además como un parámetro que mide la capacidad para cumplir en forma adecuada su misión, así mismo mide el desempeño. La comodidad o confort, que está establecido por las circunstancias que indican bienestar que pueden ser prestadas en una institución del sector salud como son: La limpieza, ventilación, iluminación, la disposición de los ambientes de trabajo, el material de la infraestructura etc.

Los trabajadores se inquietan por el medio ambiente, por su bienestar personal, así también para el desarrollo adecuado de su trabajo. La comodidad hace referencia al suficiente mobiliario y la distribución de las mismas y de los ambientes, a los aspectos de amplitud, privacidad y disponibilidad de servicio.

Los Beneficios laborales y remunerativos son el estado de agrado relacionado con el estímulo económico de manera usual en el reembolso por la actividad que realiza. Los componentes que influyen y determinan la satisfacción laboral son aquellos que traen satisfacción económica entre los trabajadores los métodos de recompensas, el salario, así como el fomento de premios, tienen gran importancia y llegan a satisfacer una serie de necesidades funcionales de la persona, que serían símbolo de status que tiene un significado en la afirmación y la seguridad, proporcionando mayor libertad en la existencia de las personas y a través de ellos se pueden acceder a otros valores importantes.

Las Políticas administrativas son entendidas como el grado de acuerdo que existe ante las medidas políticas institucionales que estén direccionadas a equilibrar las relaciones laborales que estén asociadas estrechamente con los trabajadores de la institución. Establecen medios para llegar a los objetivos institucionales. Todas las políticas deben ser lo bastante desarrolladas, estables, flexibles, de amplia visión, para poder ser aplicadas sin dificultades en distintas condiciones laborales; así mismo tener coherencia para ayudar, solucionar y prevenir los conflictos específicos o problemas en la institución, Se deben establecer pautas específicas que fijan áreas de autoridad. También señala que es fundamental la firmeza, de lo contrario la inconsistencia genera inseguridad y ayuda a contribuir a los prejuicios, a los tratos preferentes y genera injusticia entre los miembros de una organización.

Las Relaciones sociales se entienden como la medida de satisfacción o agrado, que los colaboradores poseen en frente, al momento de relacionarse con los demás integrantes del grupo de trabajo, para poder llevar a cabo las actividades laborales de todos los días e incluso poder compartirlas según las dependencias funcionales de cada uno. Es de gran importancia la transferencia de comunicación de manera clara y efectiva donde se pueda demostrar la relevancia del entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda recíproca para la superación de las debilidades.

El Desarrollo personal esta Referido a la oportunidad y a la vez como una herramienta con mayor auge, con la que cuenta el trabajador para desarrollar acciones muy significativas que influyan directa e indirectamente en beneficio de la autorrealización.

Es conocido por términos como crecimiento personal o desarrollo humano entre otros términos asignados, que conducen a un mismo significado, se trata de un paso a paso para la evolución de innovadoras y brillantes ideas o pensamientos que ayudarán a generar una nueva posición o actitud frente a la realidad, reflejándose la visible recuperación de la calidad de vida de la persona.

El desarrollo y crecimiento personal es algo inevitable, pero cada uno debe tomar las riendas de su desarrollo. Los puntos fundamentales para el desarrollo personal que se deben tener en cuenta son: Conocerse uno mismo, gestionar nuestra salud y energía, conocer y saber gestionar nuestras emociones, cuidar el vínculo familiar, gestionar el lado económico, forjarnos a una carrera profesional y dedicarnos más tiempo a trabajar en nuestra fortaleza y por último la trascendencia que nos ayuda a darle sentido a nuestra existencia.

Del mismo modo el desempeño de tareas está relacionada a la apreciación asociada al trabajador con sus actividades diarias que desarrolla dentro de su organización laboral; así mismo, es la efectuación de las capacidades y habilidades que se requiere para el puesto laboral y que el trabajador lo ejecute las funciones con eficiencia; por otro lado, la capacidad o la aptitud también se consideran como desempeño de tareas, para el desarrollo de funciones específicas del cargo o responsabilidades que desempeñará durante el ejercicio de la función otorgada.

La relación con la autoridad es definida como valoración de forma evaluativa, que efectúa el trabajador según la experiencia diaria con respecto a la relación establecida con su jefe inmediato y con las actividades que desarrolla de manera habitual.

La satisfacción por los distintos autores a lo largo del tiempo señala definiciones similares por lo que se puede resumir: Es importante señalar a la satisfacción laboral, como la percepción que tiene un individuo sobre su ambiente laboral interno, asimismo la satisfacción nace a raíz de la responsabilidad social empresarial, específicamente a través de un eje fundamental, que es la aptitud de vida profesional y dentro de ella está la satisfacción laboral y se puede medir a través de sus dimensiones.

En base a la problemática y la información analizada sea formulado los problemas de investigación, siendo el problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019?, y los problemas específicos formulados fueron: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019?, (2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión motivación del clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019?, (3) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza del clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019?, (4) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión participación del clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019?

El objetivo general buscaba, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. De igual manera los objetivos específicos los cuales fueron: (1) Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicativa y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019, (2) Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019, (3) Determinar la relación que existe entre la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019, (4) Determinar la relación que existe entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Por cuanto en la mayoría de los establecimientos públicos, el presupuesto institucional no es acorde al número de trabajadores ni acorde con la población

objetivo ni a las necesidades que se generan con la problemática económico social del entorno tanto interno como externo. La atención al usuario externo se ve disminuida en calidad al no tomar en cuenta la importancia que radica en el estudio dentro de una organización de nuestras variables de investigación. Los estudios nos demuestran que hay una relación significativa entre la satisfacción del usuario con el ambiente laboral a que el trabajador está expuesto, lo que puede influenciar en la calidad de atención que brinde a la comunidad universitaria.

Los argumentos que justifican esta investigación corresponden a: la Conveniencia, puesto que es conveniente conocer si en la Universidad Nacional de Moquegua se realizan o está planificado implementarse diferentes estrategias que ayuden a mejorar las condiciones de satisfacción laboral que puedan apreciar los colaboradores administrativos; así mismo, es bueno la observación hacia los trabajadores, para apreciar si los servicios que brindan a la comunidad educativa se desarrollan con calidad y calidez. Es conveniente conocer también que variable de estudio es influyente para realizar las recomendaciones del caso. La relevancia social desde la óptica social, es relevante, dado que la Universidad Nacional de Moquegua al ser la única casa superior de estudios de nivel universitario perteneciente al sector público, pueda promover un adecuado clima organizacional, a fin de lograr mejoras en el grado de satisfacción de sus trabajadores, que se verían reflejados en la población que demanda los servicios de la institución universitaria, que tendrían que ser brindados con buena calidad y con trato humano. La implicancia práctica el presente estudio se ha elaborado para conocer la relación entre las dos variables en estudio, de modo que los trabajadores administrativos tomen con mayor compromiso la labor que ejercen en su institución laboral. Así mismo, los resultados se difundirán para actuar oportunamente, con el propósito de corregir el clima y la satisfacción en los trabajadores administrativos, o reforzar conductas que sirvan para mantener las actitudes positivas que presenten los trabajadores. Así mismo se podrán aplicar estrategias de carácter sostenible en el tiempo, pudiendo intervenir en el presupuesto institucional. En cuanto al valor teórico este estudio ayudará a ampliar conceptos sobre clima organizacional y satisfacción laboral, que

presentan los trabajadores administrativos de la comunidad universitaria en estudio, para ser difundido a la comunidad científica, y a la población en general, puesto que la investigación fue ejecutada en el recinto de un establecimiento educativo de carácter público y se puede evidenciar claramente que lo relacionado al clima laboral y satisfacción es limitado; por lo tanto, el estudio es relevante porque es mejor conocer con datos reales lo que generalmente satisface o no, al personal administrativo de esta institución, con la finalidad de mejorar las deficiencias y reflejarlos en la eficacia de la atención que brindan a los ciudadanos en general. Los resultados de nuestra investigación servirán para incrementar el conocimiento científico de nuestra realidad. La utilidad metodológica en la investigación fue elaborados y adaptados los instrumentos de recolección de datos, que consta de dos cuestionarios correspondientes a las variables estudiadas en esta investigación. Para las pruebas de hipótesis planteadas se usa una metodología estadística, la cual nos va a permitir, plantear y exponer destrezas destinadas a optimizar el clima organizacional y aumentar el grado de satisfacción en el entorno laboral de la institución universitaria. Las conclusiones a las que llega este trabajo de investigación serán de utilidad para incrementar el aporte científico a la comunidad universitaria en general. Los resultados que se obtienen sirven de base para futuros estudios sobre el presente tema de investigación.

De igual manera se formuló la hipótesis de estudio donde la hipótesis general afirma que: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Asimismo, se formuló las hipótesis específicas, las cuales afirman que: (1) Existe relación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019, (2) Existe relación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Moquegua, 2019, (3) Existe relación entre la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019,

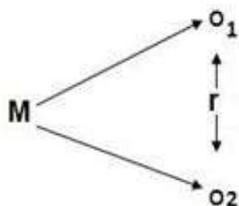
(4) Existe relación entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

En esta investigación se utilizó el método descriptivo correlacional, porque está orientado a detallar el comportamiento de las variables en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019 (Hernández et al., 2014).

El diseño empleado en la investigación fue no experimental de corte transversal y de tipo correlacional, según Hernández et al. (2014) afirmaron que este tipo de diseño describe la relación que hay entre las dos variables en un tiempo determinado, para el caso solo en términos correlacionales. La representación del diseño transaccional o transversal correlacional se presenta a continuación:



Los estudios correlacionales buscan el nivel o grado de asociación que puede existir al momento de evaluar las variables, así mismo, se evalúan el grado de asociación entre las dimensiones para valorizar y analizar su grado de vinculación.

Dónde:

M = Muestra de trabajadores administrativos de la UNAM

O1 = Variable 1: clima organizacional

O2 = Variable 2: satisfacción laboral

R = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Definición conceptual de la variable Clima organizacional.

Sánchez (2010) designa como clima organizacional a un grupo de atribuciones y cualidades que son permanentes en un ambiente laboral específico, que pueden ser percibidas o experimentadas de forma subjetiva u objetiva por parte de los integrantes de la organización y que intervienen o destacan sobre su comportamiento.

Definición operacional de la variable Clima organizacional.

Sistemáticamente se obtiene la valoración de los participantes sobre las dimensiones de comunicación motivación confianza y participación mediante un cuestionario aplicado sobre la variable clima organizacional en la población de estudio que viene a ser el trabajador administrativo de la institución pública universitaria de la ciudad de Moquegua.

Definición conceptual de la variable Satisfacción laboral.

Alles (2007) “Se entiende como satisfacción laboral al conjunto de emociones y de sentimientos que son a favor o no favorable es así que el trabajador valora su empleo. Es así que, está fuertemente relacionado con su entorno social y cultural y cómo es considerado el trabajo por parte del entorno”

Definición operacional de la variable Satisfacción Laboral.

Sistemáticamente se obtiene la valoración realizada a los participantes sobre las dimensiones que se mencionan en la siguiente columna de esta matriz; por medio de la aplicación de un cuestionario de satisfacción laboral tomado al personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

3.3. Población y muestra

Población

El estudio está conformado por 142 trabajadores o colaboradores que se desempeñan en la labor administrativa de la Universidad Nacional de Moquegua, información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos.

Población total del personal administrativo de la UNAM

N°	Descripción	Cantidad
1	Personal administrativo	142
TOTAL		142

Fuente: Oficina de Recursos Humanos - UNAM

Muestra

Se optó trabajar con el 100 % de la población, teniendo en cuenta que es mínima, por lo que no requiere cálculo de tamaño muestral ni de muestreo.

3.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad

El proceso de recolección de datos para la primera variable que viene a ser el clima organizacional, se usó también la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario propuesto, dirigido a los trabajadores en mención.

Al recolectar los datos de la segunda variable: satisfacción laboral se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario propuesto, dirigido al personal del área de administración de la Universidad Nacional de Moquegua.

Cuestionario sobre clima organizacional

La finalidad fue determinar el nivel del clima organizacional en el personal que labora en el área administrativa de la Universidad Nacional de Moquegua. En donde ha sido estructurado considerando la función

de las dimensiones: Comunicación, confianza, motivación y participación; el cuestionario tiene 24 ítems.

Cuestionario sobre satisfacción laboral

La finalidad fue determinar el nivel o grado de satisfacción laboral en el personal que labora en el área administrativa de la Universidad Nacional de Moquegua, el cual fue estructurado considerando la función de las dimensiones: beneficios laborales y remunerativos, confort, políticas administrativas, relación con la autoridad, desempeño de tareas, relaciones sociales y desarrollo personal. El cuestionario está conformado por 36 ítems.

Para dar validez al instrumento utilizado, se ha requerido la evaluación a través de juicio de peritos, a quienes se les facilitó la propuesta de los instrumentos, para que sean evaluados y aporten con su opinión la validez del instrumento. Esta validación se cumplió con la participación de tres profesionales con grado de maestría cada uno, los cuales evaluaron la secuencia entre variables, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de las respuestas.

Para poder determinar la confianza o confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto, que fue aplicado en una institución de similares características a la institución de estudio en la presente investigación, y se realizó mediante el índice de confianza Alfa de Crombach (α), presenta la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2} \right]$$

Dónde:

- K : número de reactivos en la escala
- S_r^2 : Varianza de cada reactivo
- S_i^2 : Varianza del instrumento

Análisis de fiabilidad sobre la Prueba Piloto del cuestionario sobre el Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.922	24

Fuente: Elaboración propia: Base de datos de Investigación

Análisis de fiabilidad sobre la Prueba Piloto del cuestionario sobre la Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.910	36

Fuente: Elaboración propia: Base de datos de Investigación

Al analizar ambas variables se alcanzaron los siguientes resultados: Coeficiente de confiabilidad de 0.922 para la variable clima organizacional y coeficiente de confiabilidad de 0,910 para la variable satisfacción laboral, los instrumentos tuvieron una excelente confiabilidad y de esa manera se procedió su aplicación inmediatamente.

3.5. Procedimiento

El proceso de recolección de datos para la primera variable que viene a ser el clima organizacional, se usó también la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario propuesto, dirigido a los trabajadores en mención.

Al recolectar los datos de la segunda variable: satisfacción laboral se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario propuesto, dirigido al personal del área de administración de la Universidad Nacional de Moquegua.

3.6. Método de análisis de datos

Posterior al recojo de datos, se realizó el procedimiento de la información, elaborando una base de datos por medio del software estadístico SPSS. En esta investigación se utilizaron los siguientes estadísticos: Se realizó el análisis descriptivo a través de la distribución de frecuencias y gráficos estadísticos. El análisis inferencial fue realizado a través de la prueba estadística de r de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Los participantes en el presente estudio han sido tratados bajo los principios éticos básico de la investigación, a conocer el tema a investigar, al respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia, a su vez teniendo el cuidado respectivo en cuanto a la protección de sus datos según lo estipula la norma.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1

Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua

Niveles	f	%
Bajo	35	24.65
Regular	60	42.25
Bueno	36	25.35
Muy bueno	11	7.75
Total	142	100.00

Fuente: Base de datos del investigador

Interpretación:

La tabla 1 y figura 1 muestra la distribución de la variable clima organizacional según los niveles considerados; el 42.25 % refiere clima regular, seguido de 25.35 % que refieren un clima bueno, del mismo modo el 24.65 % refiere un clima de bajo nivel y finalmente el 7.75 % refiere un clima organizacional de buen nivel. Cabe señalar que la tendencia que muestra los resultados en la presente tabla es de regular a bueno.

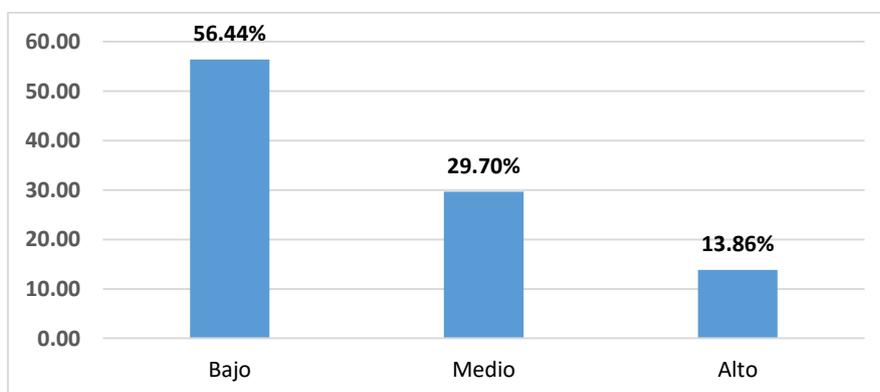


Figura 1. Nivel de clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 2

Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua

Niveles	Clima organizacional							
	Comunicación		Motivación		Confianza		Participación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	46	32.39	25	17.61	38	26.76	22	15.49
Regular	40	28.17	67	47.18	42	29.58	73	51.41
Bueno	30	21.13	24	16.90	40	28.17	34	23.94
Muy bueno	26	18.31	26	18.31	22	15.49	13	9.15
Total	142	100	142	100	142	100	142	100

Fuente: Bases de datos del investigador

Interpretación:

Según la tabla 2 y figura 2, se nota que en las dimensiones motivación y participación predomina el nivel regular, con porcentajes cerca al 50 %, así también en la dimensión comunicación destaca el nivel bajo con 32,4 %, en la dimensión confianza los niveles bueno, regular y bajo se encuentran con porcentajes de 28,2 %, 29,6 % y 26,8 % respectivamente.

El nivel muy bueno se encuentra en las 4 dimensiones, pero con mayor significancia en las dimensiones Comunicación y Motivación con un 18,3 % y con un porcentaje más bajo en la dimensión participación con 9,2 %. Entendiéndose que aún hay mucho por trabajar con el personal de la Universidad Nacional de Moquegua en las diferentes dimensiones para lograr tener un buen clima organizacional en la institución. Esto nos permitirá poder desarrollar diferentes actividades que coadyuven a la buena participación de los trabajadores, también poder fortalecer el nivel de confianza con una buena comunicación y promoviendo acciones que motiven a los trabajadores a cumplir bien su labor dentro de la institución.

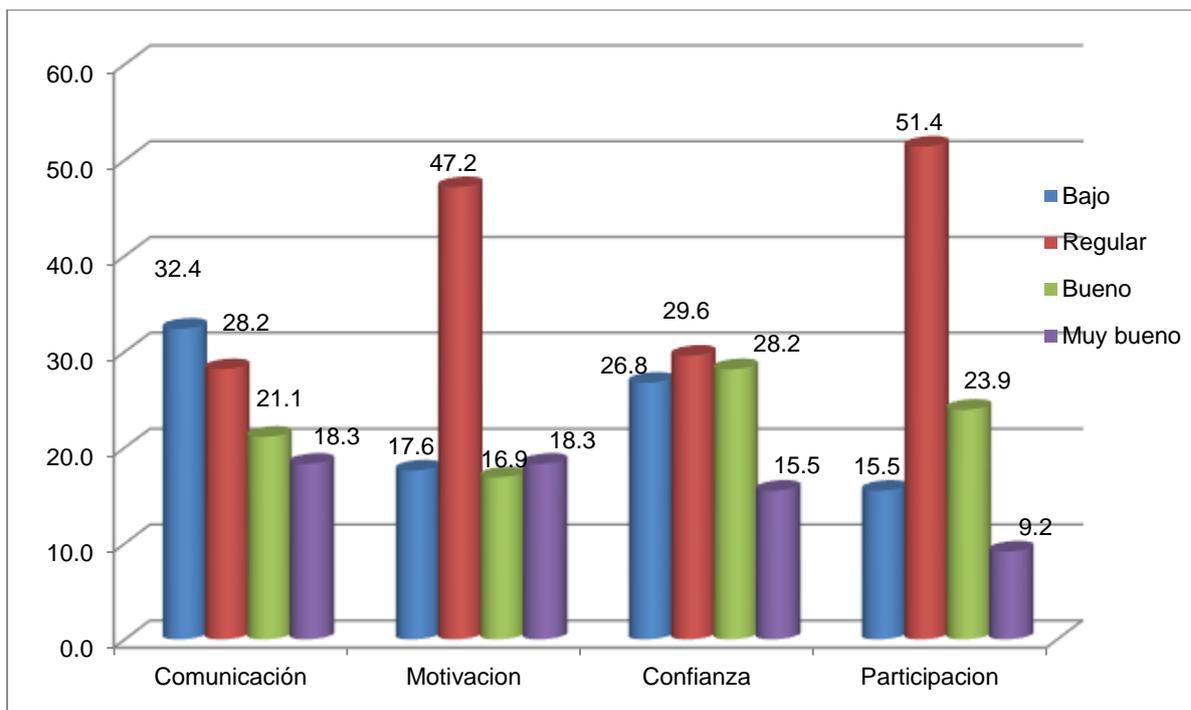


Figura 2: Comparación de puntajes en los niveles de la dimensión clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 3
Niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua

Niveles	f	%
Bajo	5	3.52
Regular	89	62.68
Bueno	47	33.10
Muy bueno	1	0.70
Total	142	100.00

Fuente: Bases de datos del investigador

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se presenta la distribución de la variable satisfacción laboral según los niveles considerados; con un 62.68 % refiere una satisfacción regular, seguido del 33.10 % que refieren buena satisfacción y el 3.52 % refiere un nivel bajo de satisfacción en el trabajo.

Cabe señalar que la tendencia que muestra los resultados en la presente tabla es de regular a bueno.

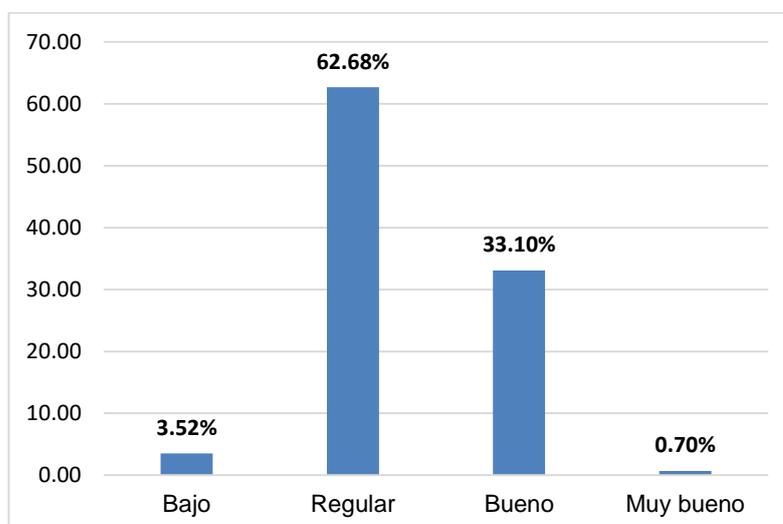


Figura 3. Niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 4

Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua

Satisfacción laboral														
Niveles	Condiciones físicas y/o confort		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	2.11	3	2.11	6	4.23	6	4.23	4	2.82	7	4.93	5	3.52
Regular	72	50.70	71	50.00	86	60.56	64	45.07	78	54.93	80	56.34	64	45.07
Bueno	61	42.96	58	40.85	44	30.99	66	46.48	59	41.55	47	33.10	65	45.77
Muy bueno	6	4.23	10	7.04	6	4.23	6	4.23	1	0.70	8	5.63	8	5.63
Total	142	100	142	100	142	100	142	100	142	100	142	100	142	100

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, podemos observar que en las 7 dimensiones predomina el nivel regular altos que oscilan entre 45 al 60 %, seguido del nivel bueno en todas las dimensiones también con porcentajes que van desde 30 al 45 %, en menores porcentajes encontramos a los niveles bajo y muy bueno estos porcentajes oscilan entre 0,7 % al 7,04 %, siendo estos muy mínimos en relación a los encontrados para los niveles regular y bueno, entendiéndose que en esta dimensión es

importante seguir fortaleciendo los diferentes aspectos ya que lo ideal es que esta variable pueda llegar a encontrarse en un nivel muy bueno.

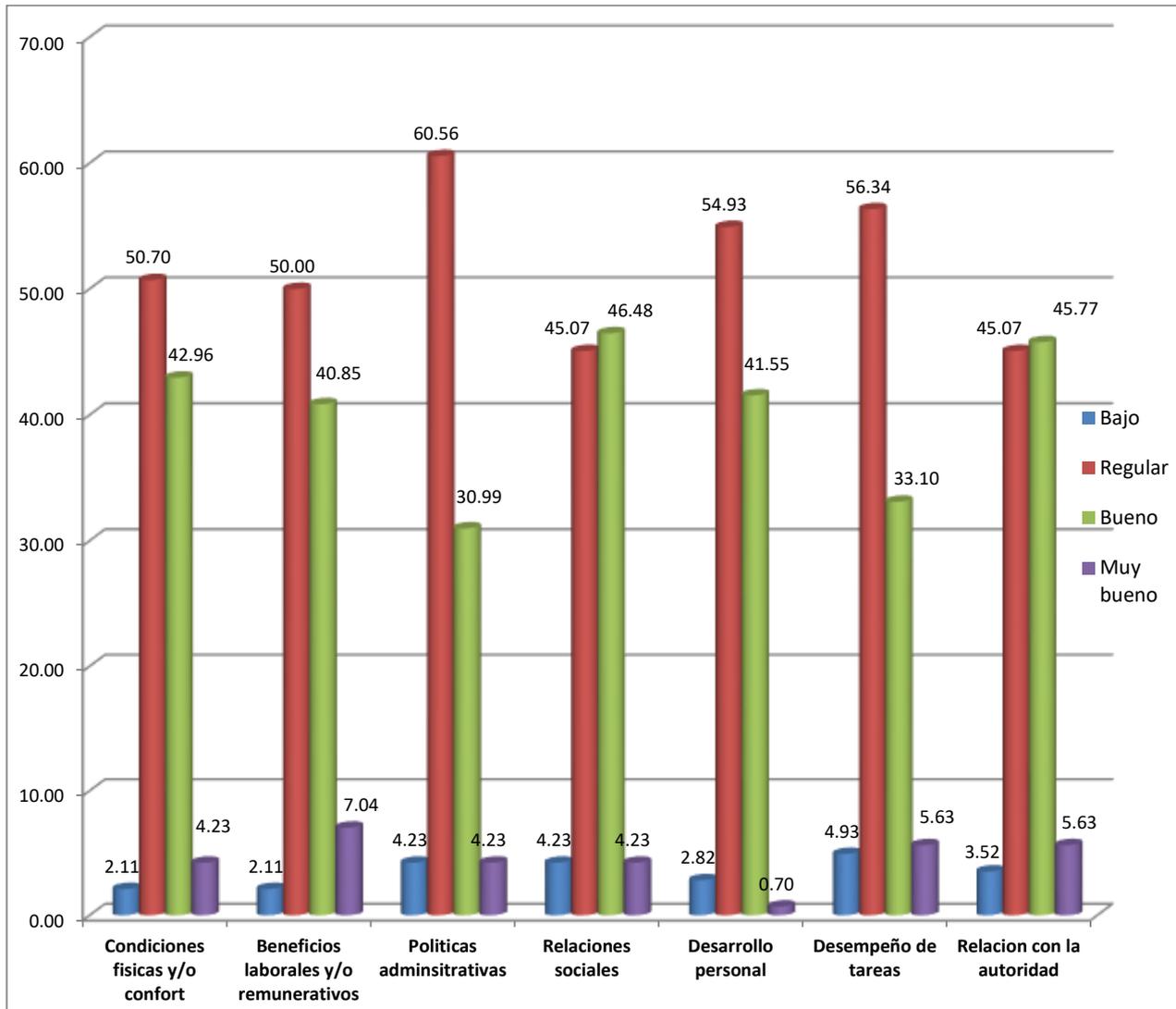


Figura 4. Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones satisfacción laboral y los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua

Prueba de normalidad

Esta prueba se aplicó con la finalidad de determinar el comportamiento de los datos obtenidos, ya que en función a ello debemos identificar la prueba estadística para la contrastación de las hipótesis, entonces para determinar si los datos siguen una distribución normal o no; para ello se planteó la siguiente hipótesis:

Planteamiento de hipótesis

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal

Reglas de decisión:

Si P-valor<0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia del 5 % ($\alpha=0.05$), es decir, con un nivel de confianza al 95 % y un porcentaje de error de 5 %.

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov smirnov para la variable 1

		Clima organizacional	Comunicación	Motivación	Confianza	Participación
N		142	142	142	142	142
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,1620	2,2535	2,3592	2,3592	2,2676
	Desviación estándar	,88836	1,10085	,97734	,97734	,83297
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,241	,197	,291	,291	,295
	Positivo	,241	,197	,291	,291	,295
	Negativo	-,181	-,146	-,181	-,181	-,219
Estadístico de prueba		,241	,197	,291	,291	,295
Sig. Asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov smirnov para la variable 2

		Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o confort	Beneficios laborales y/o remunerativos	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad	Políticas administrativas
N		142	142	142	142	142	142	142	142
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,3099	2,3239	2,7958	2,3732	2,4648	2,3099	2,2746	2,4507
	Desviación estándar	,54815	,62512	,84668	,57869	,64864	,50785	,53454	,64772
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,376	,360	,263	,374	,327	,398	,379	,295
	Positivo	,376	,360	,263	,374	,327	,398	,379	,264
	Negativo	-,251	-,253	-,176	-,238	-,232	-,250	-,261	-,295
Estadístico de prueba		,376	,360	,263	,374	,327	,398	,379	,295
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación:

En la tabla 5 y 6 muestra de acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov smirnov; tanto para variables como para las dimensiones de cada variable, se observa que el nivel de significancia que muestra es de 0,000 la cual es menor a 0,05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, señalando que los datos no tienen distribución normal; por tanto, para el procesamiento de datos se utilizó una prueba estadística no paramétrica señalando a la prueba estadística Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Formulación de la hipótesis general

H₁: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

H₀: No existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

TABLA 7

Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,414"
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	142	142
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	414"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	142	142

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 dos colas

Análisis e interpretación:

En la tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,414 con un nivel de significancia de 0.000, el cual es menor a 0.001; lo cual demuestra que la correlación es muy significativa, esto nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Este resultado se sustenta en lo descrito por Bueso (2016) quien indica que si se mantiene un clima organizacional positivo también mejor será la satisfacción de los empleados, es decir que a buen clima organizacional podrá existir conservación del talento humano o colaboradores, sin embargo, cuando existe un mal clima organizacional se presentaran las renuncias laborales.

Contrastación de las hipótesis específicas

Formulación de la hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Nivel de significancia: Nivel de significancia igual 0,05

TABLA 8

Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral

			Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,460"
		Sig. (bilateral)	,	,000
		N	142	142
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,460"	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,
		N	142	142

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis e interpretación:

La tabla 7 presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,460 con un nivel de significancia de 0,000 el cual es menor a 0,01 lo que demuestra que la correlación es más significativa, esto permite aceptar la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación directa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Así lo sostiene Robbins y Coutler (2014) quien indica que “la comunicación organizacional es el total de los sistemas, redes o patrones que pueden existir dentro de la organización o lugar de trabajo para que los trabajadores puedan interactuar en forma dinámica”, por ello es que la comunicación es imprescindible para lograr una buena satisfacción en el trabajo.

Formulación de la hipótesis específica 2

H2: Existe relación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Ho: No existe relación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Nivel de significancia: Nivel de significancia 0,05

TABLA 9

Correlación entre la motivación y la satisfacción laboral

		Motivación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,361”
		N	,000
			142
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,361”
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	
		142	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis e interpretación:

La tabla 8 presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,361 con un nivel de significancia de 0,000, el cual es menor a 0,01 lo que demuestra que la correlación es muy significativa; esto permite aceptar la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe una relación directa entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. La relación encontrada en el presente trabajo se sustenta en el análisis realizado por Goncalvez (2000), quien afirma que el clima organizacional guarda relación con la motivación, dependiendo de los diversos estímulos, ya que los trabajadores desempeñaran mejor sus tareas, así también se evidenciara mejores relaciones entre los trabajadores, por lo que se incentiva o se genera una buena satisfacción.

Formulación de la hipótesis específica 3:

H3: Existe relación la dimensión confianza y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

H0: No existe relación dimensión confianza y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Nivel de significancia: Nivel de significancia = 0,05

TABLA 10

Correlación entre la confianza y la satisfacción laboral

		Confianza	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,361"
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,361"
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	142

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis e interpretación:

La tabla 9 presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0,361 con un nivel de significancia de 0,000 el cual es menor al 0,01 lo cual demuestra que la correlación es más significativa, esto nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, existe una relación directa entre confianza y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Este resultado se sustenta en lo planteado por Inga (2015), el cual indica que la confianza se cultiva dentro de una institución, por tanto, es importante contar con valores comunes para poder lograr los objetivos planteados.

Formulación de la hipótesis específica 4:

H4: Existe relación entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Nivel de significancia: Nivel de significancia = 0,05.

TABLA 11

Correlación entre la participación y la Satisfacción laboral

		Participación	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Participación	Coeficiente de correlación	1,000	,207*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	142	142
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,207*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	142	142

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Análisis e interpretación:

La tabla 10 presenta el coeficiente de correlación Rho de Spearman con 0,207 y un nivel de significancia de 0,013 el cual es menor al 0,05 lo cual demuestra que la correlación es significativa, esto nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula, indicando la existencia de una relación directa en la participación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Este resultado se sustenta según Chiavenato (2015), quien indica que para que una organización funcione eficientemente es importante el grado de participación de los miembros de una institución debido a que el trabajo se realiza de manera grupal y tiene mucha importancia la incidencia de cada uno de los mismos.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019*, ha permitido determinar los niveles de cada variable, teniendo como resultado que el clima organizacional predomina en regular nivel en un 42 %, continuando con el 25 % donde se manifiesta que existe un clima de buen nivel, el 24 % manifiestan un clima de bajo nivel y solo el 8 % señalan un clima de muy buen nivel; por lo que podemos indicar que la tendencia que sigue es de regular a bueno, que ha sido calculada en función a las dimensiones señaladas, como motivación, comunicación, confianza y participación.

Lo que permite confirmar que, los administrativos de la institución evaluada deben obtener una mayor relación recíproca con el personal de las distintas áreas, debe haber mejor comunicación que motive a los trabajadores a cumplir con las metas fijadas por la institución, es por ello, que en la investigación se ha observado algunas debilidades que el trabajador no se expresa adecuadamente en el desenvolvimiento de su profesión. Así tenemos según Zans, A. (2016), en su tesis sostiene que en relación al clima organizacional se presenta con optimismo con mayor medida la euforia y el entusiasmo y en menor medida se presentaron la frialdad y el distanciamiento esto se encuentra medianamente favorable para los trabajadores de la institución.

Lo cual se fundamenta en lo señalado por Anzola (2003), quien indica que el clima organizacional es aquel que influencia en la conducta o comportamiento de las personas y esto lo ayuda a diferenciar entre las diferentes instituciones u organizaciones que pueden existir. Alves (2000), también sostiene que el clima organizacional es la apreciación de lo que el personal distingue de la misma, así tenemos el respeto mutuo, una adecuada comunicación, un ambiente agradable, aprobación y trabajo en equipo, todos estos factores van a definir el clima organizacional.

En relación a la segunda variable: *satisfacción laboral*, se obtuvo un resultado de 62 % correspondiente al nivel, seguidamente con el 33 % refieren

un nivel bueno, un 4 % es un nivel bajo de satisfacción laboral; por lo tanto, lo que se observa en esta dimensión es de regular a bueno, indicando que se presentan deficiencias en la satisfacción laboral de los trabajadores influyendo en la existencia de condiciones, beneficios, políticas administrativa, desarrollo personal, relaciones sociales, relación con la autoridad y desempeño en las tareas, son diferentes dimensiones bajo la cual se ha evaluado esta variable, las cuales deben mejorarse y así poder subir el grado de la satisfacción dentro del trabajo para poder lograr un mejor desenvolvimiento de los trabajadores de la institución.

Según Cutipa, L. (2018), señala en su estudio que la variable satisfacción laboral toma un rol importante en el desempeño de los trabajadores, ya que un trabajador satisfecho con el ambiente, la remuneración, la motivación, el buen clima laboral, entre otros, todo ello redundando en forma efectiva en la producción de los trabajadores de la institución.

Esto se sustenta en los que sostiene Alles (2007), quien indica que la satisfacción se entiende como un grupo de emociones y de sentimientos que viene a ser propios de los trabajadores o no, y que a su vez está fuertemente relacionado con su medio cultural y social.

Con respecto a la hipótesis general planteada: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Como conclusión se tiene que la correlación de Pearson es = 0.406, habiendo correlación positiva media, la relación es directa teniendo un coeficiente de correlación significativa en un nivel de 0,05 (95 % de confianza que la correlación sea verdadera con un 5% de probabilidad de error), lo que indica que el 40,6 % de clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral; lo que coincide con lo planteado por Bueso (2016), en una investigación no experimental concluye que hay correlación positiva considerable conjuntamente con los 21 trabajadores de mando medio y auxiliares que fueron parte de la investigación, con la prueba estadística de R de Pearson para

comprobar las correlaciones; es decir, que se puede determinar que si hay mejor clima organizacional, entonces, también mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores. Si se mantiene un buen clima laboral, entonces habrá una mayor captación y conservación de los empleados o de lo contrario habrá disminución considerable de renuncias laborales.

Así también, podemos señalar que Berrocal, E. (2016), en su tesis sostiene que hay correlación positiva y débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la población en estudio; también se concluyó que existe una correlación positiva y moderada entre la variable clima organizacional y la significación de las tareas; existe correlación positiva y débil entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo; existe correlación positiva y débil entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social; existe correlación positiva y escasa entre el clima organizacional y los beneficios económicos.

Al igual que Quispe, R. (2018), señala en su estudio que existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Unidad Operativa Terminal Terrestre de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua, 2018. Según los resultados se evidencia que la variable clima organizacional bien estructurada, constituye un factor definitivo en la satisfacción laboral, lo cual se refleja en una percepción positiva de la institución pública.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La investigación concluye afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019 ($r=0,414$; $p=0,000$). Asimismo, se afirma entre las variables una relación directa (ver tabla 6).

Segunda: En la primera conclusión específica se puede afirmar que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019 ($r = 0,460$; $p=0,000$). Por cuanto se verifica una relación directa entre las variables, lo que significa que mientras mejor es la comunicación, mejor será la satisfacción laboral (ver tabla 7).

Tercera: La segunda conclusión específica permite afirmar que existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019 ($r = 0,361$; $p=0,000$). Por cuanto se verifica una relación directa entre las variables, lo que significa que, mientras mejor es la motivación, mejor será la satisfacción laboral (ver tabla 8).

Cuarta: La tercera conclusión específica permite afirmar que existe relación significativa entre la confianza y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019 ($r = 0,361$; $p=0,000$). En cuánto se verifica una relación directa entre las variables, lo que significa que mientras mejor es la confianza mejor será la satisfacción laboral (ver tabla 9).

Quinta: En la cuarta conclusión específica permite afirmar que existe relación significativa entre la participación y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de

Moquegua, 2019 ($r = 0,207$; $p=0,013$). Por cuanto se verifica una relación directa entre las variables lo que significa que se observa una relación directa entre las variables, lo que significa que mientras mejor es la participación, mejor será la satisfacción laboral (ver tabla 10).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Comisión Organizadora y a todos los miembros de la Universidad Nacional de Moquegua, desempeñar un rol pensativo en la institución impulsando la integridad y Unión en el trabajo para conservar un clima organizacional complaciente que se vea reflejado en todos, lo que llevaría a una mejor satisfacción laboral de parte de todos los trabajadores, lo cual encaminará hacia el desarrollo de los objetivos planteados como institución.

Segunda: A los trabajadores de la Universidad, se les recomienda tener mayor identificación y compromiso con la institución, para ello deben conocer mejor la misión, visión y los objetivos de la institución y poder cumplir con las metas fijadas por la misma, en bien de los alumnos y toda la comunidad educativa.

Tercera: Es necesario que la Universidad Nacional de Moquegua programe constantemente capacitaciones al personal que labora en recursos humanos, lo que permitirá mejorar el nivel de satisfacción en los trabajadores, debido a que el profesional es el recurso y está constantemente dentro de la institución. Es por ello, que es necesario e importante su capacitación, para así tener un personal idóneo en su área, a la vez adquiera nuevos conocimientos de su entorno laboral y exprese sus habilidades con eficacia y eficiencia al desarrollar las tareas que le asignan.

Cuarta: La Comisión Organizadora junto con su equipo de gestión deberá de realizar proyectos de salud mental dirigidos a los trabajadores.

REFERENCIAS

Alles, M. (2007) *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica.

Benavente (2015) *Efecto del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2015*. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Berrocal, E. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima este, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.

Brunet, L. (2007) *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias* – México: Edit. Trillas.

Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*. Tesis. Universidad Tecnológica de Honduras.

Bruzual, F. (2016) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*. Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos.

Caballero, K. (2002). *Concepto de satisfacción en el ámbito laboral. Obtenido de El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.:* <http://hdl.handle.net/10481/14984>

Cardona, K. (2016) *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. Tesis, Universidad de Manizales, Colombia.

Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú. PUCP, Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2015): *Comportamiento Organizacional*. (3ª ed.) México: Editorial Mac Graw Hill.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Fernández-Ríos, M. (Director) (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.

Gibson, J. (1996) *Las organizaciones*. (8ª. ed.) España: Mc Graw Hill.

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: Mc Graw-Hill Interamericana.

Goncalvez, A. (2000) *Fundamentos del Clima Organizacional*. Editorial Sociedad Latinoamericana para la calidad.

Gonzales, S. y Gonzales, J. (2015) *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L. de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015*. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.) México: Editorial Mac Graw-Hill.

Inga, W. (2016) *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en docentes de la Institución Educativa Primaria Emblemática N° 70010 Gran Unidad Escolar San Carlos de la Ciudad de Puno, 2015*. Tesis, Universidad Católica de Santa María, Arequipa.

Juárez-Adauta, S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3), 307-314.

Likert, J (1967) *Clima organizacional*. New York, EUA. Editorial Interamericana.

Llacchua, F. (2015) *Cultura Organizacional y Bienestar Laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas*, Andahuaylas. Tesis, Universidad José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

López, E. (2014) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú*. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Melia, J.L. & Perio J.M. (1989) *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales*. El Cuestionario de Satisfacción S20/30.

Mendoza, M. (2012) *Clima organizacional y satisfacción laboral del docente en educación media técnica*. Tesis, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Pelaes, O. (2010) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Pérez, C. (2005). *Estrategias para mejorar el clima organizacional en Confitería El Loro C.A*, Sucursal La Concordia. Instituto Universitario Gran Colombia, San Cristóbal, Colombia.

Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M. y Bustamante Uzcátegui, S. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. Investigación y Postgrado, 21(2), 231-248.

Polanco, C. (2014) *El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*". Tesis. Universidad Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa.

Quintero, N., Africano, N. & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Revista Negotium, 9, 33–51. Recuperado el 18 de enero de 2018 en: <http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/nego/article/viewFile/3048/2939>

Ramírez Pérez, M. y Lee Maturana, S. L. (2011). *Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral*. Polis, Revista de la Universidad Bolivariana, 10(30), 431-446.

Redlich, J., C. Trautmann. (1996). *Un estudio aplicado de Clima organizacional en el estamento no académico de la Universidad Austral de Chile*, sede Valdivia. Tesis, Universidad Austral de Chile.

Reinoso, H., & Araneda, B. (2007). *Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas*. Revista Ingeniería Industrial, 6 (1).

Robbins, s. y Judge, T. (2009). *“Comportamiento Organizacional”*. (13^a. ed.) México: Pearson Prentice Hall.

Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., De Vos, P., Bonet, M. H. y Van der Stuyft, P. (2010). *Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo*. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 48(2), 177-196.

Rodríguez, G. (2001) *Diseñando culturas para la efectividad*. Bogotá, Colombia: Ed. Magisterio Unido.

Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B. y Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 20(4), 67-75.

Sánchez, K. (2010) *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cunumbuque y Tabalosos*. Tarapoto, Perú.

Segredo, M. (2011). *La gestión universitaria y el clima organizacional*. Revista Cubana de Educación Médica Superior, 25(2), 164-177.

Segredo, M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Revista Cubana de Salud Pública, 39(2), 385-393.

Segura, A. y Barbón, G. (2010). *El estudio del clima organizacional. Una herramienta eficaz para los gerentes de enfermería*. Actualizaciones en Enfermería, 13(3), 22-26.

Teran, B. (2016) *Relación entre el Clima Organizacional y grado de Satisfacción Laboral en docentes de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, 2016*. Tesis, Universidad Católica de Santa María.

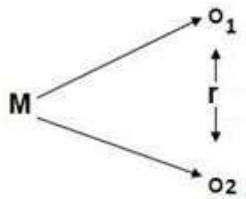
Torres, D. (2015). *Satisfacción Laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú- PUCP- Lima, Perú.

Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019. Investigador: Gabriela Jeynmi Zeballos Portugal				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Dimensiones	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.</p> <p>HIPÓTESIS NULA</p> <p>No existe una relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación - La motivación - La confianza - La participación <p>VARIABLE DE ESTUDIO 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o confort. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Según su finalidad: Investigación aplicada. Según su profundidad: Investigación correlacional.</p> <p>Según su alcance temporal: Investigación transversal</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>Diseño no experimenta correlacional. Su esquema es el siguiente:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios laborales y/o remunerativos. - Políticas administrativas. - Relaciones sociales. - Desarrollo personal. - Desempeño de tareas. - Relación con la autoridad. 	
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión motivación y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confianza y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua? 4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión participación y la variable 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2. Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 3. Determinar la relación que existe entre la dimensión confianza y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua. 4. Determinar la relación que existe entre la dimensión participación y la variable 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe relación entre la dimensión comunicación y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua. 2. Existe relación entre la dimensión motivación y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua. 3. Existe relación entre la dimensión confianza y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua. 4. Existe relación entre la dimensión participación y la variable Satisfacción 		<p>Donde: M = Variable O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación de variables.</p> <p>POBLACIÓN La población para la investigación está conformada por un total de 142 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.</p> <p>MUESTRA La muestra está conformada por 142 correspondiendo a una muestra censal del 100 % de la población.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua?	Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.	Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.		TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos, porcentajes Software a utilizar: SPSS V.24
--	--	---	--	---

ANEXO N° 02
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Clima Organizacional	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. Sánchez (2010)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de comunicación, motivación, confianza y participación a través del cuestionario del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.	La comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Horizontalidad en la comunicación. • Estilo asertivo de comunicación. 	Ordinal De intervalos
			La motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición para alcanzar las metas. • Reconocimiento laboral. 	
			La confianza	<ul style="list-style-type: none"> • La práctica de la honestidad. • La responsabilidad entre colegas. 	
			La participación	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en espacios académicos. • Participación proactiva de los trabajadores. 	
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Satisfacción laboral	Es entendida como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los colaboradores consideran su trabajo. Tiene además una fuerte relación con su propio medio cultural y social y cómo su entorno percibe el trabajo. Alles (2007)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas admirativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad a través del cuestionario de	Condiciones físicas y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas. • Confort. 	Ordinal De intervalos
			Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios remunerativos. • Beneficios laborales. 	
			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la toma de decisiones. • Normas institucionales. 	

		satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua.	Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Con los compañeros de trabajo. • Con el jefe inmediato superior. 	
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Participación. • Motivación. 	
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la normatividad. • Ambiente de trabajo. 	
			Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad. • Apoyo para el desarrollo profesional. 	

ANEXO 03
MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

Título: Clima Institucional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua – 2019.

Investigador: Gabriela Jeynmi Zeballos Portugal

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nro. de Ítems	ÍTEMS (ÍNDICE)	ESCALA DE VALORACIÓN
Variable 1. Clima Organizacional Según Sánchez (2010). Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las	Dimensión 1: La comunicación Definición: Es el traslado de información interna y externa, entre los distintos sectores y dentro de cada sector. Inga (2016)	Horizontalidad en la comunicación Estilo asertivo de comunicación.	25 %	6	<ul style="list-style-type: none"> - En la Universidad Nacional de Moquegua, se toman en consideración las propuestas realizadas por los integrantes de la institucional. - En la Universidad Nacional de Moquegua, se observa una adecuada comunicación entre los directivos y trabajadores. - En la Universidad Nacional de Moquegua, se observa buena comunicación entre los estamentos organizacionales de la institución. 	(a) Nunca (b) Casi nunca (c) Algunas veces (d) Casi siempre (e) Siempre (Escala ordinal)
	Dimensión 2: La motivación Definición: Es el grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la institución, visto	Predisposición para alcanzar las metas.			<ul style="list-style-type: none"> - En la Universidad Nacional de Moquegua, los directivos y trabajadores brindan de su tiempo para la realización de actividades fuera de su horario de trabajo. - Cuando en la institución programa actividades, como jornadas de sensibilización, campañas u otras, se observa una buena asistencia de los integrantes de la institución. 	

personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.	desde todos los sectores. Percepción del prestigio profesional, grado en que cree que se valora su profesionalidad. Inga (2016)	Reconocimiento laboral			<ul style="list-style-type: none"> - En la Universidad Nacional de Moquegua, los miembros de la institucional se muestran colaborativos en la ejecución de actividades. - En la Universidad Nacional de Moquegua, se reconoce el esfuerzo de los integrantes mediante resolución directoral. - En la Universidad Nacional de Moquegua se reconoce públicamente los esfuerzos de los integrantes de la institución. - En la Universidad Nacional de Moquegua a fin de año se reconoce al personal que destaco durante el año. 	
	<p>Dimensión 3: La confianza</p> <p>Definición: Es una firme creencia o seguridad en la honestidad, integridad o fiabilidad de otra persona, lo cual va a permitir a las personas compartir necesidades y sueños en niveles crecientes de importancia y trabajan efectivamente entre ellas hacia las metas compartidas.</p> <p>Inga (2016)</p>	La práctica de la honestidad	25 %	6	<ul style="list-style-type: none"> - En la Universidad Nacional de Moquegua, se práctica la honestidad como un valor de convivencia entre sus integrantes. - En la Universidad Nacional de Moquegua, los trabajadores manifiestan sus puntos de vistas tal como los perciben. - Entre los trabajadores se puede conversar sin ningún temor a que se genere malos comentarios - En la Universidad Nacional de Moquegua se confía en el trabajo del colega cuando se asume responsabilidades en equipo. - En la Universidad Nacional de Moquegua se puede asumir responsabilidades en grupo sin tener ninguna distinción por uno u otro colega. - En la Universidad Nacional de Moquegua se puede confiar en los colegas asuntos personales y o familiares. 	<p>(a) Nunca (b) Casi nunca (c) Algunas veces (d) Casi siempre (e) Siempre</p> <p>(Escala ordinal)</p>

<p>Dimensión 4: La participación</p> <p>Definición: Es el grado en que se forman grupos formales e informales y cómo actúan respecto a las actividades del centro. Cómo es el nivel de trabajo en equipo, cómo se producen las reuniones, cuál es el grado de formación del profesorado y la frecuencia de las reuniones. Grado de coordinación interna y externa del centro.</p> <p>Inga (2016)</p>	<p>Participación en espacios académicos.</p>	<p>25 %</p>	<p>6</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En las reuniones institucionales se observa una participación fluida por parte de los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua. - Cuando la Universidad Nacional de Moquegua organiza eventos de capacitación u otros eventos los integrantes de la institución participan de manera fluida. - Se observa participación de los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua en la elaboración de los documentos gestión. 	<p>(a) Nunca (b) Casi nunca (c) Algunas veces (d) Casi siempre (e) Siempre</p> <p>(Escala ordinal)</p>
	<p>Participación proactiva de los trabajadores.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Se observa una buena participación de los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua para representarla en eventos como desfile de fiestas patrias, aniversario de Moquegua, aniversario institucional, u otros. - Los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua participan de actividades recreativas y/o deportivas que promueve la Municipalidad. - Se observa buen nivel de coordinación entre las sub direcciones para la realización de trabajos en equipo de la Universidad Nacional de Moquegua. 	

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nro. de Ítems	ÍTEMS (ÍNDICE)	ESCALA DE VALORACIÓN
<p>Variable 2: Satisfacción laboral Es entendida como un conjunto de</p>	<p>Dimensión 1: Condiciones físicas y/o confort</p> <p>Definición: Elementos materiales o</p>	<p>Condiciones físicas</p>	<p>13.8 %</p>	<p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua presenta una distribución física del ambiente de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones y responsabilidades laborales. - La Universidad Nacional de Moquegua facilita un ambiente de trabajo confortable. 	<p>(a) Totalmente de acuerdo (b) De acuerdo (c) Indeciso (d) En desacuerdo</p>

sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los colaboradores consideran su trabajo. Tiene además una fuerte relación con su propio medio cultural y social y cómo su entorno percibe el trabajo. Alles (2007)	infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Palma (2005)	Confort			<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua ofrece un ambiente de trabajo cómodo - La Universidad Nacional de Moquegua cuenta con un ambiente adecuado y cómodo de trabajo. - La Universidad Nacional de Moquegua dispone de materiales y/o inmuebles para un buen desempeño laboral. 	(e) Totalmente en desacuerdo (Escala ordinal)
	Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos Definición: Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza. Palma (2005)	Beneficios remunerativos	11.1 %	4	<ul style="list-style-type: none"> - El sueldo establecido por la Universidad Nacional de Moquegua es aceptable en relación a la labor que realizan los colaboradores. - Los sueldos de la Universidad Nacional de Moquegua satisfacen al colaborador de la institución. 	(a) Totalmente de acuerdo (b) De acuerdo (c) Indeciso (d) En desacuerdo (e) Totalmente en desacuerdo
		Beneficios laborales			<ul style="list-style-type: none"> - El sueldo establecido en la Universidad Nacional de Moquegua es aceptable. - Trabajar en la Universidad Nacional de Moquegua permite cubrir las expectativas laborales de sus colaboradores. 	(Escala ordinal)
	Dimensión 3: Políticas administrativas Definición: Grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Palma (2005)	Participación en la toma de decisiones	13.8 %	5	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua permite que el personal identifique alternativas de solución a problemas. - La Universidad Nacional de Moquegua dispone de recursos necesarios para el desarrollo de actividades laborales. - La Universidad Nacional de Moquegua establece políticas de participación en la toma de decisiones. 	(a) Totalmente de acuerdo (b) De acuerdo (c) Indeciso (d) En desacuerdo (e) Totalmente en desacuerdo
		Normas institucionales			<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua establece horarios adecuados para el desempeño laboral de sus colaboradores. - La Universidad Nacional de Moquegua reconoce el esfuerzo de trabajar horas extras. 	(Escala ordinal)

<p>Dimensión 4: Relaciones sociales</p> <p>Definición: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.</p> <p>Palma (2005)</p>	Con los compañeros de trabajo	11.1 %	4	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua diseña ambientes ideales para desempeñar óptimamente las funciones y responsabilidades laborales. - La Universidad Nacional de Moquegua dispone un ambiente agradable de trabajo. 	<p>(a) Totalmente de acuerdo</p> <p>(b) De acuerdo</p> <p>(c) Indeciso</p> <p>(d) En desacuerdo</p> <p>(e) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(Escala ordinal)</p>
	Con el jefe inmediato superior			<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua establece políticas de convivencia laboral. - La solidaridad es una virtud característica en la Universidad Nacional de Moquegua. 	
<p>Dimensión 5: Desarrollo personal</p> <p>Definición: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.</p> <p>Palma (2005)</p>	Participación	16.7 %	6	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua incentiva la participación en las decisiones que afecten al puesto laboral. - La Universidad Nacional de Moquegua permite el desarrollo profesional de su personal. - La Universidad Nacional de Moquegua incentiva la participación en las decisiones que afecten al entorno laboral. 	<p>(a) Totalmente de acuerdo</p> <p>(b) De acuerdo</p> <p>(c) Indeciso</p> <p>(d) En desacuerdo</p> <p>(e) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(Escala ordinal)</p>
	Motivación			<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua promueve incentivos y/o reconocimientos laborales. - La Universidad Nacional de Moquegua permite la realización profesional de sus colaboradores. - La Universidad Nacional de Moquegua capacita a sus colaboradores para un mejor desempeño laboral. 	

<p>Dimensión 6: Desempeño de tareas</p> <p>Definición: La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.</p> <p>Palma (2005)</p>	Respeto a la normatividad	16.7 %	6	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua permite la sindicalización para defensa de sus respectivos intereses. - La Universidad Nacional de Moquegua considera útil la labor realizada por el personal. - La Universidad Nacional de Moquegua promueve el cumplimiento y respeto de las normas establecidas. 	(a) Totalmente de acuerdo (b) De acuerdo (c) Indeciso (d) En desacuerdo (e) Totalmente en desacuerdo (Escala ordinal)
	Ambiente de trabajo			<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente físico de la Universidad Nacional de Moquegua es adecuado para la actividad laboral. - La Universidad Nacional de Moquegua presenta condiciones seguras para el desempeño laboral. - La Universidad Nacional de Moquegua cuenta con condiciones de temperatura, humedad, iluminación y ventilación adecuadas. 	
<p>Dimensión 7: Relación con la autoridad</p> <p>Definición: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.</p> <p>Palma (2005)</p>	Equidad	16.7 %	6	<ul style="list-style-type: none"> - La Universidad Nacional de Moquegua establece políticas de supervisión laboral. - La permanencia en la Universidad Nacional de Moquegua es independiente de la relación personal entre el colaborador y su superior. - La relación laboral del personal en la Universidad Nacional de Moquegua beneficia la calidad del trabajo. 	(a) Totalmente de acuerdo (b) De acuerdo (c) Indeciso (d) En desacuerdo (e) Totalmente en desacuerdo (Escala ordinal)
	Apoyo para el desarrollo profesional			<ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación laboral cordial en la Universidad Nacional de Moquegua. - La Universidad Nacional de Moquegua se preocupa por mantener el nivel de motivación del personal. - La Universidad Nacional de Moquegua valora el esfuerzo realizado por el personal. 	

ANEXO 04 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACION DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Flores Villegas Gorky

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

 *Mg. Gorky Flores Villegas*
PSICÓLOGO
CPsP. 11582

VALIDACION DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: FLORES VILLEGAS JOHAN

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

.....
Ing. Johan Flores Villegas
CIP. N° 68264
Magister en Educación con Mención
en Docencia y Gestión Educativa

VALIDACION DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

OBJETIVO: Determinar el clima organizacional en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 20219.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ROXANA VERÓNICA APAZA YUCRA

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------



.....
Lic. Roxana Verónica Apaza Yucra
Magister en Gestión Pública

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACION DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

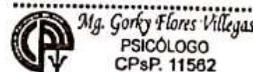
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Flores Villegas, Gorky

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR


Mg. Gorky Flores Villegas
PSICÓLOGO
CPsP. 11582

VALIDACION DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: FLORES VILLEGAS JOHAN

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR
Ing. Johan Flores Villegas
CIP. N° 68264
Magister en Educación con Mención
en Docencia y Gestión Educativa

VALIDACION DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ROXANA VERÓNICA APAZA YUCRA

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------



.....
Lic. Roxana Verónica Apaza Yucra
Magister en Gestión Pública

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 05
CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrarás unas afirmaciones en relación a la labor de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Moquegua. Marca la respuesta con una "X" el valor de calificación correspondiente. La información proporcionada será utilizada confidencialmente para fines académicos.

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO			
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4
	1. Femenino 2. Masculino		1. D.L. 276 2. D.L. 1057 3. Inversiones 4. Locación de servicio				1. 0 a 1 año 2. 1 a 2 años 3. 2 a 3 años 4. Más de 3 años			

N°	DIMENSIONES E INDICADORES	VALORACIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	LA COMUNICACIÓN					
1.1.	En la Universidad Nacional de Moquegua, se toman en consideración las propuestas realizadas por los integrantes de la institucional.					
1.2	En la Universidad Nacional de Moquegua, se observa una adecuada comunicación entre los directivos y trabajadores.					
1.3	En la Universidad Nacional de Moquegua, se observa buena comunicación entre los estamentos organizacionales de la institución.					
1.4	En la Universidad Nacional de Moquegua, se dicen las cosas de manera clara sin dañar a la persona.					
1.5	En la Universidad Nacional de Moquegua se estila una comunicación asertiva entre sus integrantes.					
1.6	En la Universidad Nacional de Moquegua, te comunican tus responsabilidades con anticipación.					
2	LA MOTIVACIÓN					
2.1	En la Universidad Nacional de Moquegua, los directivos y trabajadores brindan de su tiempo para la realización de actividades fuera de su horario de trabajo.					
2.2	Cuando en la institución programa actividades, como jornadas de sensibilización, campañas u otras, se observa una buena asistencia de los integrantes de la institución.					
2.3	En la Universidad Nacional de Moquegua, los miembros de la institución se muestran colaborativos en la ejecución de actividades.					

2.4	En la Universidad Nacional de Moquegua, se reconoce el esfuerzo de los integrantes mediante resoluciones.					
2.5	En la Universidad Nacional de Moquegua se reconoce públicamente los esfuerzos de los integrantes de la institución.					
2.6	En la Universidad Nacional de Moquegua a fin de año se reconoce al personal que destaco durante el año.					
3	LA CONFIANZA					
3.1	En la Universidad Nacional de Moquegua, se práctica la honestidad como un valor de convivencia entre sus integrantes.					
3.2	En la Universidad Nacional de Moquegua, los trabajadores manifiestan sus puntos de vistas tal como los perciben.					
3.3	Entre los trabajadores se puede conversar sin ningún temor a que se genere malos comentarios					
3.4	En la Universidad Nacional de Moquegua se confía en el trabajo del colega cuando se asume responsabilidades en equipo.					
3.5	En la Universidad Nacional de Moquegua se puede asumir responsabilidades en grupo sin tener ninguna distinción por uno u otro colega.					
3.6	En la Universidad Nacional de Moquegua se puede confiar en los colegas asuntos personales y o familiares.					
4	LA PARTICIPACIÓN					
4.1	En las reuniones institucionales se observa una participación fluida por parte de los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua.					
4.2	Cuando la Universidad Nacional de Moquegua organiza eventos de capacitación u otros eventos los integrantes de la institución participan de manera fluida.					
4.3	Se observa participación de los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua en la elaboración de los documentos gestión.					
4.4	Se observa una buena participación de los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua para representarla en eventos como desfile de fiestas patrias, aniversario de Moquegua, aniversario institucional, u otros.					
4.5	Los integrantes de la Universidad Nacional de Moquegua participan de actividades recreativas y/o deportivas que promueve la Municipalidad.					
4.6	Se observa buen nivel de coordinación entre las sub direcciones para la realización de trabajos en equipo de la Universidad Nacional de Moquegua.					

ANEXO 06
FICHA TÉCNICA – CLIMA ORGANIZACIONAL

i). Ficha técnica de instrumento

Nombre	:	Cuestionario sobre el clima organizacional
Autor	:	Gabriela Jeynmi Zeballos Portugal.
Cantidad de ítems	:	24 ítems
Fecha de edición	:	2019.
Variable a medir	:	clima organizacional
Administración	:	Personal administrativo
Aplicación	:	30 minutos
Forma de aplicación:	Individual	

Baremos de interpretación

El instrumento contiene 24 ítems distribuidos según sus dimensiones que sirve para poner el puntaje, a través de la sumatoria y su referida descripción es:

- **Comunicación:** Conformada por afirmaciones planteadas del 1, 2, 3, 4, 5 y 6 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Motivación:** Conformada por afirmaciones planteadas del 7, 8, 9, 10, 11 y 12 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Confianza:** Conformada por afirmaciones planteadas del 13, 14, 15, 16, 17 y 18 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Participación:** Conformada por afirmaciones planteadas del 19, 20, 21, 22, 23 y 24 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.

El Puntaje total se consigue con la sumatoria de interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
24 a 47	Bajo	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un bajo nivel en clima organizacional.
48 a 71	Regular	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un regular nivel en clima organizacional.
72 a 95	Bueno	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un buen nivel en clima organizacional.
96 a 120	Muy Bueno	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un muy buen nivel en clima organizacional.

Fuente: Propia.

ANEXO 07

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, encontrarás unas afirmaciones en relación a la labor de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Moquegua. Marca la respuesta con una "X" el valor de calificación correspondiente. La información proporcionada será utilizada confidencialmente para fines académicos.

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	La Universidad Nacional de Moquegua presenta una distribución física del ambiente de trabajo que facilita el cumplimiento de las funciones y responsabilidades laborales.					
2	El sueldo establecido por la Universidad Nacional de Moquegua es aceptable en relación a la labor que realizan los colaboradores.					
3	La Universidad Nacional de Moquegua diseña ambientes ideales para desempeñar óptimamente las funciones y responsabilidades laborales.					
4	La Universidad Nacional de Moquegua incentiva la participación en las decisiones que afecten al puesto laboral.					
5	La Universidad Nacional de Moquegua permite la sindicalización para defensa de sus respectivos intereses.					
6	La Universidad Nacional de Moquegua establece políticas de supervisión laboral.					
7	Los sueldos de la Universidad Nacional de Moquegua satisfacen al colaborador de la institución.					
8	La Universidad Nacional de Moquegua permite que el personal identifique alternativas de solución a problemas.					
9	La Universidad Nacional de Moquegua dispone un ambiente agradable de trabajo.					

10	La Universidad Nacional de Moquegua permite el desarrollo profesional de su personal.					
11	La Universidad Nacional de Moquegua considera útil la labor realizada por el personal.					
12	La permanencia en la Universidad Nacional de Moquegua es independiente de la relación personal entre el colaborador y su superior.					
13	La Universidad Nacional de Moquegua facilita un ambiente de trabajo confortable.					
14	El sueldo establecido en la Universidad Nacional de Moquegua es aceptable.					
15	La Universidad Nacional de Moquegua dispone de recursos necesarios para el desarrollo de actividades laborales.					
16	La Universidad Nacional de Moquegua establece políticas de convivencia laboral.					
17	La Universidad Nacional de Moquegua establece políticas de participación en la toma de decisiones.					
18	La Universidad Nacional de Moquegua incentiva la participación en las decisiones que afecten al entorno laboral.					
19	La Universidad Nacional de Moquegua promueve el cumplimiento y respeto de las normas establecidas.					
20	La relación laboral del personal en la Universidad Nacional de Moquegua beneficia la calidad del trabajo.					
21	La Universidad Nacional de Moquegua ofrece un ambiente de trabajo cómodo.					
22	Trabajar en la Universidad Nacional de Moquegua permite cubrir las expectativas laborales de sus colaboradores.					
23	La Universidad Nacional de Moquegua establece horarios adecuados para el desempeño laboral de sus colaboradores.					
24	La solidaridad es una virtud característica en la Universidad Nacional de Moquegua.					
25	La Universidad Nacional de Moquegua promueve incentivos y/o reconocimientos laborales.					
26	El ambiente físico de la Universidad Nacional de Moquegua es adecuado para la actividad laboral.					

27	Existe una relación laboral cordial en la Universidad Nacional de Moquegua.					
28	La Universidad Nacional de Moquegua cuenta con un ambiente adecuado y cómodo de trabajo.					
29	La Universidad Nacional de Moquegua permite la realización profesional de sus colaboradores.					
30	La Universidad Nacional de Moquegua presenta condiciones seguras para el desempeño laboral.					
31	La Universidad Nacional de Moquegua se preocupa por mantener el nivel de motivación del personal.					
32	La Universidad Nacional de Moquegua dispone de materiales y/o inmuebles para un buen desempeño laboral.					
33	La Universidad Nacional de Moquegua reconoce el esfuerzo de trabajar horas extras.					
34	La Universidad Nacional de Moquegua capacita a sus colaboradores para un mejor desempeño laboral.					
35	La Universidad Nacional de Moquegua cuenta con condiciones de temperatura, humedad, iluminación y ventilación adecuadas.					
36	La Universidad Nacional de Moquegua valora el esfuerzo realizado por el personal.					

ANEXO 08

i) Ficha técnica de instrumento

Nombre	:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor	:	Gabriela Jeynmi Zeballos Portugal
Cantidad de ítems	:	36 ítems
Fecha de edición	:	2019.
Variable a medir	:	satisfacción laboral
Administración	:	Personal administrativo
Tiempo de aplicación	:	30 minutos
Forma de aplicación	:	Individual

Baremos de interpretación

El instrumento contiene 36 ítems distribuidos según sus dimensiones que sirve para poner el puntaje, a través de la sumatoria y su referida descripción es:

- **Condiciones físicas y/o confort:** Conformada por afirmaciones planteadas del 1, 2, 3, 4 y 5 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Conformada por afirmaciones planteadas del 6, 7, 8 y 9, las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Políticas administrativas:** Conformada por afirmaciones planteadas del 10, 11, 12, 13 y 14 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Relaciones sociales:** Conformada por afirmaciones planteadas del 15, 16, 17 y 18 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Desarrollo personal:** Conformada por afirmaciones planteadas del 19, 20, 21, 22, 23, 24 las repuestas se sumaran mediante los valores

asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.

- **Desempeño de tareas:** Conformada por afirmaciones planteadas del 25, 26, 27, 28, 29 y 30 las repuestas se sumaran mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.
- **Relación con la autoridad:** Conformada por afirmaciones planteadas del 31, 32, 33, 34, 35 y 36 las repuestas se sumarán mediante los valores asignados 1, 2, 3, 4, 5 para obtener el resultado consolidado por dimensión.

El Puntaje total se consigue con la sumatoria de interpretación

Puntaje	Categoría	Descripción
36 a 71	Bajo	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un bajo nivel en satisfacción laboral.
72 a 107	Regular	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un regular nivel en satisfacción laboral.
108 a 143	Bueno	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un buen nivel en satisfacción laboral.
144 a 180	Muy Bueno	Los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan un muy buen nivel en satisfacción laboral.

Fuente: Propia.

ANEXO 09 BASE DE DATOS

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	V1	D1	D2	D3	D4
1	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	3	1	2	3	3	2	4	1	3	63	17	18	12	16
2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	2	59	18	14	13	14
3	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	75	21	19	16	19
5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	63	16	14	18	15
6	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
7	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	1	2	70	21	14	21	14
8	2	2	3	3	3	1	4	1	2	1	1	2	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	3	2	55	14	11	19	11
9	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	81	21	20	18	22
10	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
11	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	3	3	5	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	3	73	20	16	17	20
12	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	21	14	19	18
14	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	1	1	4	4	3	5	3	2	67	16	19	11	21
15	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
16	2	2	3	3	3	1	4	1	2	1	1	2	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	3	2	55	14	11	19	11
17	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	3	3	2	2	2	1	3	4	2	4	3	3	71	22	17	13	19
18	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	56	16	14	12	14
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	1	2	2	4	3	1	2	68	18	21	15	14
20	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
21	3	3	4	5	4	5	3	3	3	2	2	1	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	2	3	83	24	14	22	23
22	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
23	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	5	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	1	2	71	15	24	18	14
24	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
25	3	2	4	3	2	4	4	2	3	1	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	1	2	66	18	17	17	14
26	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1	4	81	22	20	20	19
27	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	57	17	12	14	14
28	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	72	21	14	18	19
29	1	2	3	3	3	4	1	3	3	1	1	3	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	1	4	67	16	12	21	18
30	2	2	3	3	3	1	4	1	2	1	1	2	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	3	2	55	14	11	19	11
31	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
32	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
33	2	2	3	3	3	1	4	1	2	1	1	2	3	3	3	4	3	3	1	1	2	2	3	2	55	14	11	19	11
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	96	23	23	25	25

35	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	57	17	12	14	14
36	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
37	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	78	21	21	23	13
38	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	75	17	21	19	18
39	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1	2	71	21	14	22	14
40	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	56	17	12	14	13
41	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	18	18	18	18
42	3	3	2	2	3	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	57	15	12	13	17
43	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
44	3	5	4	1	3	3	5	4	4	4	4	4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	63	19	25	8	11
45	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
46	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
47	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
48	3	4	4	2	3	2	3	1	3	1	1	1	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	1	2	60	18	10	18	14
49	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	100	24	26	26	24
50	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	112	28	28	28	28
51	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	34	8	8	10	8
52	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	2	2	1	4	3	5	5	5	5	5	99	28	28	15	28
53	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	4	3	77	16	15	28	18
54	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	81	18	28	18	17
55	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	2	2	88	17	28	28	15
56	4	4	4	5	5	5	1	2	2	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	80	27	8	22	23
57	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	1	3	4	4	101	28	28	28	17
58	5	5	5	5	3	5	3	3	3	2	3	2	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	3	2	88	28	16	28	16
59	4	5	5	4	3	4	1	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	55	25	12	10	8
60	5	3	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	70	28	13	14	15
61	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
62	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
63	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	70	20	16	19	15
64	5	5	3	5	5	5	3	2	3	2	3	3	5	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	76	28	16	17	15
65	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	49	8	10	18	13
66	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	100	24	26	26	24
67	3	4	4	3	2	1	5	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	61	17	16	14	14
68	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	58	17	12	14	15
69	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	56	17	12	14	13
70	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
71	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	51	8	12	18	13
72	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	63	17	12	14	20
73	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	32	8	8	8	8
74	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	85	28	22	18	17

75	4	4	4	4	3	3	1	3	3	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	67	22	12	18	15
76	2	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	63	8	24	8	23
77	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	51	17	12	14	8
78	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
79	5	5	3	5	5	5	3	3	3	1	1	1	3	5	5	5	5	5	3	2	1	3	4	4	85	28	12	28	17
80	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	80	21	21	23	15
81	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	66	17	12	19	18
82	1	1	1	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	63	8	20	22	13
83	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	1	4	3	3	4	3	3	54	8	12	14	20
84	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	52	12	10	12	18
85	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	101	28	28	28	17
86	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
87	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	35	8	8	8	11
88	4	4	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	67	20	12	18	17
89	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
90	4	3	4	3	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	2	2	2	2	89	20	28	28	13
91	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	89	28	28	18	15
92	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	85	28	28	14	15
93	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
94	3	3	2	2	3	2	5	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	65	15	20	13	17
95	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	70	20	16	19	15
96	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	104	28	28	24	24
97	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	4	3	4	2	2	4	3	1	2	52	10	8	20	14
98	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	42	10	8	14	10
99	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	2	1	3	4	4	97	28	28	24	17
100	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	1	4	3	3	4	3	3	54	8	12	14	20
101	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	81	24	20	20	17
102	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
103	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	36	10	10	8	8
104	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	47	17	12	8	10
105	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	38	8	8	8	14
106	3	3	3	2	3	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	91	17	28	24	22
107	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	58	15	13	13	17
108	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	4	3	1	4	50	10	12	10	18
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	5	4	81	23	23	10	25
110	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	96	24	24	24	24
111	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	3	4	4	47	7	12	11	17
112	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	4	5	3	4	2	2	61	16	14	11	20
113	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	41	8	10	13	10
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	94	24	24	22	24

115	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	2	4	3	3	89	22	24	24	19	
116	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	2	2	5	4	3	4	5	3	94	24	24	22	24	
117	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	2	5	4	3	4	5	3	87	18	21	24	24	
118	4	4	5	5	4	2	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4	2	3	2	1	3	4	4	89	24	24	24	17	
119	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	40	8	10	10	12	
120	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	2	3	4	2	3	2	1	3	4	4	54	7	12	18	17	
121	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	5	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	2	4	75	15	24	18	18	
122	1	1	1	2	1	1	4	4	3	3	5	5	3	5	2	3	4	1	3	2	1	3	4	4	66	7	24	18	17	
123	3	2	4	3	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	63	18	13	17	15	
124	3	3	2	2	3	2	5	3	4	3	3	2	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	2	3	76	15	20	24	17	
125	1	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	64	16	18	12	18	
126	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	4	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	41	8	10	15	8	
127	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	44	8	10	12	14	
128	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	39	8	8	15	8	
129	5	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	96	24	24	24	24	
130	1	3	3	4	3	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	54	16	10	12	16	
131	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	1	2	2	2	4	3	1	2	52	10	13	15	14
132	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	2	1	3	4	4	89	24	24	24	17	
133	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	36	10	8	10	8	
134	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	75	17	21	19	18	
135	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	62	21	20	10	11	
136	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	38	7	12	11	8	
137	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	58	10	18	18	12	
138	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	2	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	90	22	20	24	24	
139	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	36	10	8	10	8	
140	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	32	8	8	8	8	
141	5	5	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	3	76	24	18	12	22	
142	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	34	8	8	10	8	

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
1	2	4	2	5	1	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	98	14	10	14	10	15	15	20
2	2	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	3	2	4	104	13	13	16	12	16	15	19
3	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	5	3	5	4	1	5	2	2	5	105	15	12	14	9	14	22	19
4	2	5	2	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	101	12	10	14	12	21	18	14	
5	2	4	2	4	5	3	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	5	119	17	13	16	16	22	17	18
6	1	5	2	2	2	3	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	1	1	2	5	5	5	4	3	3	122	12	17	16	15	21	16	25
7	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	83	11	10	10	10	14	12	16
8	4	5	4	3	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	5	3	5	3	3	5	2	3	4	114	18	13	14	10	17	22	20
9	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	106	13	9	16	14	21	14	19
10	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	99	10	10	13	12	21	16	17	
11	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	5	3	3	1	2	3	3	3	3	2	5	4	3	5	96	11	10	11	10	17	15	22
12	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3	5	3	5	4	3	4	3	118	16	13	14	13	18	22	22
13	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	100	16	12	14	10	16	15	17
14	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	98	13	10	11	14	18	17	15
15	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	90	14	10	12	8	15	13	18
16	4	5	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	5	3	3	4	2	5	5	5	5	130	18	12	15	15	20	24	26
17	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	5	2	4	2	109	18	12	12	16	14	18	19
18	3	3	4	5	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	139	18	17	21	16	23	18	26
19	2	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	1	5	4	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	5	5	3	4	106	15	12	15	14	13	14	23
20	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	109	17	12	14	11	21	16	18
21	2	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	5	3	5	3	2	4	3	4	3	103	16	9	11	12	14	22	19
22	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	106	17	11	14	13	18	17	16
23	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	1	3	101	12	9	14	13	15	16	22
24	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	4	2	92	15	10	11	12	13	12	19	

25	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	5	3	3	108	15	12	13	12	21	15	20	
26	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	108	16	10	15	12	19	18	18
27	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	5	3	5	3	3	4	4	4	3	105	14	10	12	11	15	22	21	
28	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	80	11	9	10	9	14	15	12	
29	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	96	12	10	10	11	21	18	14		
30	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73	10	8	11	8	12	12	12		
31	2	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	121	19	13	17	13	20	17	22	
32	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	5	5	4	3	101	12	12	13	11	14	16	23	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74	10	8	10	8	12	12	14		
34	4	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	102	20	12	10	10	21	15	14		
35	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	102	13	8	15	11	21	15	19	
36	2	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4	2	4	135	19	16	23	14	21	22	20	
37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	80	10	9	10	11	14	12	14		
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	109	15	11	13	12	18	22	18		
39	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	94	10	9	12	11	21	14	17		
40	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	80	12	9	10	10	12	13	14		
41	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	93	15	12	14	12	16	12	12			
42	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	123	16	16	19	14	17	19	22	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	10	8	7	5	21	12	12		
44	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	7	4	5	4	6	6	6			
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	113	16	12	15	12	17	22	19			
46	2	4	2	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	107	14	11	12	13	21	22	14	
47	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	120	16	13	14	15	17	23	22	
48	4	4	2	2	5	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	124	17	13	18	14	20	18	24		
49	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	66	10	8	10	8	10	10	10	
50	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	137	15	11	23	14	25	25	24		
51	5	2	4	1	2	2	1	4	2	1	1	1	4	4	3	2	2	2	3	1	1	2	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	80	14	9	11	9	12	12	13		

79	2	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4	2	4	135	19	16	23	14	21	22	20
80	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	97	10	9	10	11	21	22	14
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	105	15	11	13	12	18	18	18	
82	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	87	10	9	12	11	14	14	17
83	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	89	12	9	10	10	12	22	14	
84	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	93	15	12	14	12	16	12	12	
85	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	123	16	16	19	14	17	19	22
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	10	8	7	5	21	12	12	
87	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	7	4	5	4	6	6	6		
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	109	16	12	15	12	17	18	19	
89	2	4	2	3	3	4	4	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	99	14	11	12	13	21	14	14		
90	3	4	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	5	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	120	16	13	14	15	17	23	22
91	4	4	2	2	5	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	124	17	13	18	14	20	18	24	
92	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	120	12	14	19	15	21	22	17
93	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	95	13	10	11	13	13	13	22
94	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	90	17	12	12	8	12	15	14
95	1	5	2	3	2	3	5	2	2	3	2	3	2	5	2	2	2	3	3	3	4	5	3	3	1	3	2	2	4	2	2	2	2	1	5	4	100	13	12	15	9	21	14	16
96	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	125	20	14	17	14	20	18	22
97	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	93	12	11	15	9	15	15	16
98	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	78	10	9	10	8	13	12	16
99	2	5	2	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	5	3	3	3	3	4	4	2	3	114	16	13	15	15	16	20	19
100	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	90	14	13	11	10	14	15	13
101	4	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	109	13	10	17	14	21	16	18	
102	2	4	2	3	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	94	13	13	16	11	12	15	14
103	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	80	11	9	10	9	14	15	12	
104	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	89	12	10	10	11	21	11	14
105	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	73	10	8	11	8	12	12	12	

106	2	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	121	19	13	17	13	20	17	22	
107	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	5	5	4	3	101	12	12	13	11	14	16	23	
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	74	10	8	10	8	12	12	14			
109	4	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	102	20	12	10	10	21	15	14		
110	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5	3	5	3	5	4	3	4	3	118	16	13	14	13	18	22	22	
111	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	100	16	12	14	10	16	15	17	
112	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	98	13	10	11	14	18	17	15	
113	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	90	14	10	12	8	15	13	18
114	4	5	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	5	4	4	5	3	3	4	2	5	5	5	5	5	130	18	12	15	15	20	24	26
115	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	5	2	4	2	109	18	12	12	16	14	18	19	
116	3	3	4	5	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	139	18	17	21	16	23	18	26	
117	2	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	1	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	5	5	3	4	114	15	12	15	14	21	14	23	
118	4	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	34	4	3	2	148	17	12	14	11	21	24	49	
119	2	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	93	16	9	11	12	14	12	19
120	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	2	106	17	11	14	13	18	17	16	
121	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	1	3	101	12	9	14	13	15	16	22
122	2	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	5	2	4	2	106	15	10	11	12	21	18	19	
123	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	5	3	3	102	15	12	13	12	15	15	20	
124	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	5	2	2	2	107	16	10	15	12	19	17	18	
125	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	100	14	10	12	11	15	17	21	
126	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	80	11	9	10	9	14	15	12	
127	1	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	81	12	10	10	11	13	11	14	
128	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	82	10	8	11	8	21	12	12		
129	2	5	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	128	19	13	17	13	20	24	22	
130	4	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	102	20	12	10	10	12	24	14		
131	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	95	13	8	15	11	14	15	19		
132	2	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4	2	4	135	19	16	23	14	21	22	20	

ANEXO 10
CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA

CONSTANCIA

El que suscribe Vicepresidente Académico de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA (UNAM):

HACE CONSTAR:

Que la srta. **GABRIELA JEYNNI ZEBALLOS PORTUGAL**, egresada de la Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", ha aplicado encuestas a los trabajadores administrativos de esta Universidad, para el trabajo de investigación titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019."

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Moquegua 29 de Abril del 2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

[Firma manuscrita]
Dr. **Pedro José Rodenas Seytuque**
VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

ANEXO 11

AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Moquegua, 25 de mayo de 2018

OFICIO N° 102-2018-UCV-CM/MOQ

SEÑOR:

**Dr. WASHINGTON ZEBALLOS GAMEZ
PRESIDENTE DE LA COMISION ORGANIZADORA - UNAM**

Presente:

ASUNTO : Solicito autorización y facilidades para aplicación de Instrumentos de Investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle un cordial saludo y a la vez indicarle que la Abog. **GABRIELA JEYNNI ZEBALLOS PORTUGAL** con código de alumna N° 7000331186, es egresada del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**, en la Escuela de Posgrado de esta Universidad. Por tal motivo solicito a Ud. se le autorice y brinde las facilidades para la aplicación de encuestas y asimismo la mencionada alumna ejecute su Proyecto de Tesis denominado: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede Central de la Universidad nacional de Moquegua, 2018".

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



EPG UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ANGEL NESTOR TITO CALIZAYA
COORDINADOR UCV - MOQUEGUA



Universidad Nacional de Moquegua
Vicepresidencia Académica

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Moquegua, 29 de mayo de 2018

CARTA N° 006 -2018-VIPAC/CO/UNAM

Señor.
ANGEL NESTOR TITO CALIZAYA
COORDINADOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR
VALLEJO - MOQUEGUA
Ciudad.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Referencia: OFICIO N° 102-2018-UCV-CM/MOQ

Estimado Señor:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez en atención al documento de la referencia, se autoriza la aplicación de instrumentos de investigación (encuestas), a la Abog. Gabriela Jeynmi Zeballos Portugal, egresada del Programa de la Maestría en Administración de la Educación, quien se encuentra ejecutando su proyecto de tesis denominado: "Clima Organización y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Sede Central de la Universidad Nacional de Moquegua, 2018"

Hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



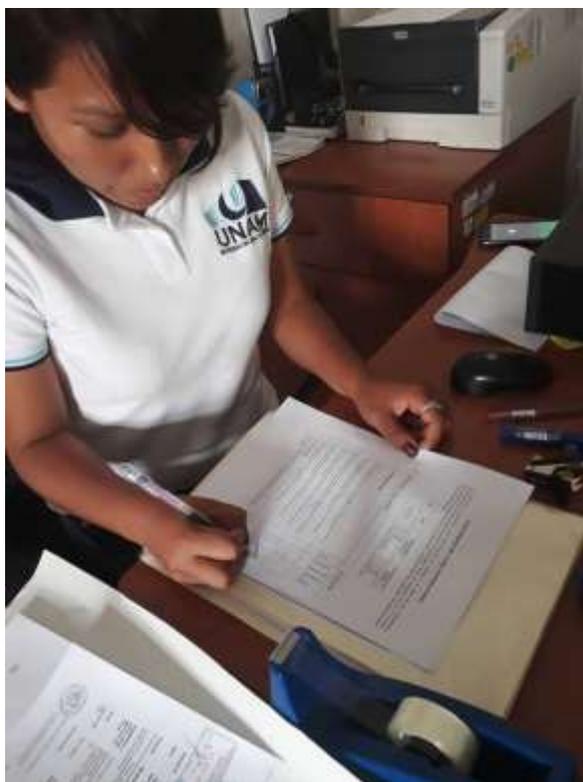
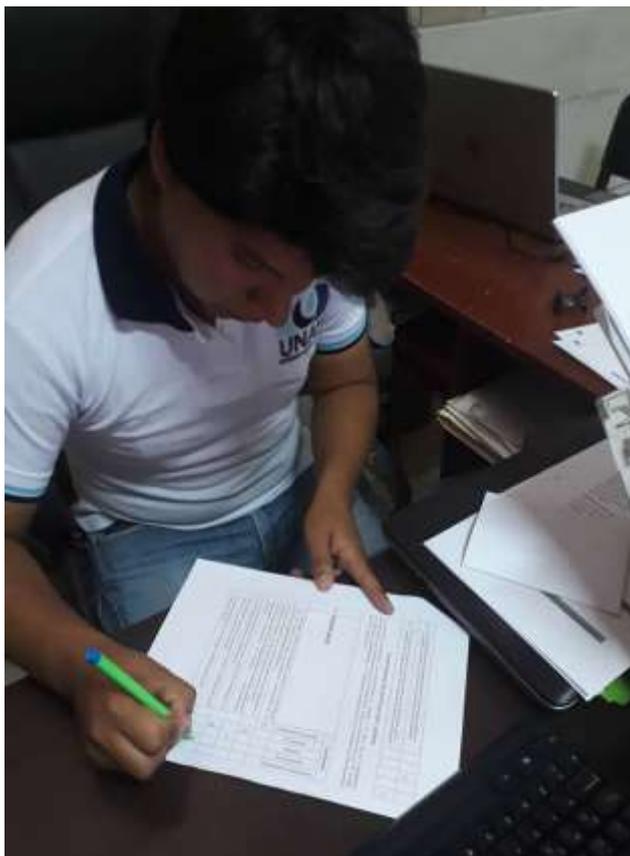
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Dr. Pedro José Rodenas Seytuque
VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

VIPAC
región
C: Arequipa

ANEXO 12. EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Personal administrativo de la Universidad, llenando encuesta



Personal administrativo de la Universidad, llenando encuesta

ANEXO 13

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2018.

2. AUTOR

Br. Gabriela Jeynmi Zeballos Portugal.

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito general determinar el grado de relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019.

La investigación es de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, cuenta con una población de 142 trabajadores los cuales desempeñan su trabajo en la institución. La presente investigación utilizara el 100 % de la población, considerando que la población es mínima. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta; para establecer los niveles de expectativas y su instrumento es el cuestionario para evaluar el Clima organizacional y la satisfacción laboral.

Llegando a la siguiente conclusión: se encontró que existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019 ($r = 0,414$; $p=0,000$). Por lo cual, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es el clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.

4. PALABRAS CLAVE

Clima organizacional, Participación, motivación, confianza, comunicación, satisfacción laboral, condiciones físicas, beneficios, relaciones interpersonales, políticas administrativas, desarrollo personal.

5. ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the degree of relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the administrative workers of the National University of Moquegua 2019.

The research is of the non-experimental type with descriptive correlational design, it has a population of 142 workers who perform their work in the institution. The present investigation will use 100 % of the population, considering that the population is minimal. To collect the data, the survey technique was applied; to establish the levels of expectations and its instrument is the questionnaire to evaluate the organizational climate and job satisfaction.

Arriving at the following conclusion: it was found that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the administrative workers of the National University of Moquegua 2019 ($r = 0.414$, $p = 0.000$). Therefore, a direct relationship between the variables is verified, which means that the better the organizational climate, the better the job satisfaction

6. KEYWORDS

Organizational climate, participation, motivation, confidence, communication, job satisfaction, physical conditions, benefits, interpersonal relationships, administrative policies, personal development.

7. INTRODUCCIÓN

Con el devenir de los tiempos las organizaciones han ido evolucionando, experimentando cambios, positivos como también negativos, pero ellas mantienen ciertas peculiaridades que les permite diferenciarse de las demás,

esta diferenciación lo aportan específicamente sus propios trabajadores por cuanto que el ambiente interno de una organización lo conforman los sentimientos de confianza, temor, progreso o inseguridad que ellos mismos puedan tener, pero además de esta autopercepción también entran en juego la forma como se percibe su ambiente de trabajo y los mecanismos de organización que tienen, conocido como clima organizacional.

En ese sentido, las organizaciones atraviesan diversas situaciones de complejidad, globalización, internacionalización entre otros aspectos donde es sumamente importante que las personas que las integran puedan responder a estos nuevos desafíos y retos. Torres (2015).

Dichas instituciones merecen especial importancia por cuanto son la base económica de la sociedad, tanto desde el ámbito público como privado, ellas generan empleo y servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población. Las organizaciones son importantes, ellas no pueden subsistir sin las personas ni las personas sin las instituciones. Chiavenato (2011) señala que el principal capital de toda organización son las personas, son las que aportan un valor único a la institución.

Al vivir en un mundo cambiante y diferente es necesario tener presente lo que nos refiere Pérez (2005) quien nos dice que toda organización se crea con un objeto y está diseñada para cumplir metas y lograr objetivos. Esta se fundamenta en un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí para alcanzar sus objetivos. Estas organizaciones dejan de ser eficaces cuando no tienen un buen clima organizacional ni se experimenta o evidencia la correspondiente satisfacción laboral de los trabajadores.

La satisfacción laboral es fundamental en la organización pues cuando esta es baja, los trabajadores propenderán en buscar otros trabajos, pero si esta es alta lo más probable es que sus colaboradores permanezcan en sus respectivos puestos laborales. Esta satisfacción laboral representa la actitud general que las personas tienen de su propio trabajo, pudiendo ser positiva, es decir satisfactoria,

como negativa, siendo allí insatisfactoria, ello dependerá de cómo se siente los trabajadores en su organización.

Es así que, siguiendo a Quintero, Africano y Faría, (2008) el clima organizacional que percibe una persona está relacionado con la motivación intrínseca en torno al trabajo que desempeña y esta repercutirá en su satisfacción laboral.

En nuestro país, con buen acierto las organizaciones vienen dándole una mayor importancia a trabajar aspectos como el clima organizacional, planificando oportunamente sus estrategias con la finalidad de que sus trabajadores se encuentran satisfechos y al mismo tiempo puedan brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Constatamos según Castillo (2014) que los estudios realizados a nivel nacional constatan que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La Universidad Nacional de Moquegua ofrece servicios educativos en la formación de futuros profesionales y para cumplir adecuadamente con tan noble misión se necesita contar con un buen equipo de trabajo conformado por docentes principalmente pero que tienen como base el trabajo administrativo, por eso en la presente investigación se está considerando como población de estudio a los trabajadores administrativos de la Sede Central de la Universidad, no obstante se debe buscar siempre que todo el personal, docentes y administrativos, estén movidos por una comunicación constante y empatía con los demás compañeros de trabajo así como con los estudiantes y usuarios de los servicios brindados.

Esta institución experimenta dificultades a la hora de medir el desempeño en las funciones del capital humano que tienen, la misma que puede deberse a una baja motivación, al desconocimiento de las funciones, falta de objetivos o retos, así como a la ausencia de un plan de desarrollo profesional y normas institucionales actualizadas. También influye la monotonía, el estrés, los excesos de actividades, la mala relación con los jefes o compañeros superiores que muchas veces no saben escuchar, así como a la ausencia de un mapa de procesos y procedimientos, de trabajo en equipo, entre otros elementos es lo

que ha generado la insatisfacción laboral tanto en el personal docente como en el no docente, muchos de los cuales no se identifican con la Universidad, deviniendo en que no hay una buena satisfacción laboral y por lo tanto, esos comportamientos de su personal estarían afectando a la organización que estudiaremos y que para la presente investigación, analizaremos al personal no docente, es decir, a los administrativos de la Sede Central de la Universidad Nacional de Moquegua.

8. METODOLOGÍA

El diseño es no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables (clima organizacional y satisfacción laboral); es transaccional porque se realizan observaciones o se recolectan datos sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en un momento o tiempo único; es descriptivo porque se recolectan datos y se informa lo que arrojan esos datos sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral; es correlacional porque describen vinculaciones entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

La población en la presente investigación estará constituida por 142 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua 2019. La muestra es de 142 trabajadores administrativos. La técnica empleada en la investigación es la encuesta, con sus respectivos instrumentos que son: cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción laboral.

9. RESULTADOS

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto al clima organizacional en función de las categorías de la variable. Se observa, la mayoría de los trabajadores que fueron parte de la muestra manifiestan que existen un clima organizacional de nivel regular en un 42 % equivalente a 60 trabajadores, seguido de un 25 % equivalente a 36 trabajadores que manifiestan que existe un clima de nivel bueno, un 25 % equivalente a 35 trabajadores manifiestan que existe un clima de nivel bajo y tan solo un 8 % equivalente a 11 trabajadores manifiestan que existe un clima de nivel muy bueno, por tanto la tendencia que se muestra en

esta variable es de regular a bueno en cuanto a la variable clima organizacional la cual ha sido evaluada en función a cuatro dimensiones las cuales son: la comunicación, la motivación, la confianza y la participación.

Así también en cuanto a satisfacción laboral en función de las categorías propuestas. Como se observa, la mayoría de los trabajadores que forman parte de la muestra manifiestan que existen un nivel de satisfacción laboral de nivel regular en un 63 % equivalente a 89 trabajadores seguido de un 33 % equivalente a 47 trabajadores que manifiestan que existe una satisfacción laboral de nivel bueno, un 4 % equivalente a 5 trabajadores manifiestan tener un nivel de satisfacción laboral bajo, por tanto la tendencia que se muestra en esta dimensión es de regular a bueno.

Contrastación de la hipótesis general

Formulación de la hipótesis general

H1: Existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

H0: No existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Sede Central de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019.

Nivel de significancia: Nivel de significancia = 0,05

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	142	142
		Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	142	142

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Análisis e interpretación:

En la tabla se observa que los datos corresponden a 142 trabajadores administrativos de la Sede Central de la Universidad nacional de Moquegua – año 2019. La Correlación Rho de Spearman = 0.414, correlación positiva media, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05 (95 % de confianza de que la correlación sea verdadera y 5 % de probabilidad de error), indica que el 41,4 % de clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral.

Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

10. DISCUSIÓN

La presente investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua – año 2019, la cual tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral, para lo cual se ha procedido a determinar los niveles de cada una de las variables teniendo así que el clima organizacional predomina el nivel regular en un 42 % equivalente a 60 trabajadores seguido de un 25 % equivalente a 36 trabajadores que manifiestan que existe un clima de nivel bueno, un 24 % equivalente a 35 trabajadores manifiestan que existe un clima de nivel bajo y finalmente un 8 % equivalente a 11 trabajadores manifiestan que existe un clima de nivel muy bueno, por tanto la tendencia que se muestra en esta variable es de regular a bueno en cuanto a la variable clima organizacional la cual ha sido evaluada en función a cuatro dimensiones las cuales son: la comunicación, la motivación, la confianza y la participación. Lo que nos permite aseverar que los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, tienen que lograr una mayor interacción del personal y las diferentes áreas, mayor comunicación que incentive a la unidad de los trabajadores para juntos trabajar en bienestar de los usuarios, logrando así los objetivos y metas trazadas por la institución, ya

que de acuerdo a nuestra investigación aún se encuentra algunas deficiencias que no permiten el buen desenvolvimiento de los profesionales.

Con respecto a la segunda variable satisfacción laboral se tiene como resultado que predomina el nivel regular en un 62 % equivalente a 89 trabajadores, seguido de un 33 % equivalente a 47 trabajadores que manifiestan que existe una satisfacción laboral de nivel bueno, un 4 % equivalente a 5 trabajadores manifiestan tener un nivel de satisfacción laboral bajo, por tanto, la tendencia que se muestra en esta dimensión es de regular a bueno. Indicándonos que se presentan deficiencias en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que esto influye en la existencia de condiciones, beneficios, políticas administrativa, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, son diferentes dimensiones bajo la cual se ha evaluado esta variable, las cuales deben mejorarse y así poder elevar el nivel de satisfacción laboral para poder lograr un mejor desenvolvimiento de los trabajadores de la institución.

Con respecto a la hipótesis general planteada como existe una relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua, 2019. Como conclusión tenemos que la Correlación Rho de Spearman = 0.414, correlación positiva media, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05 (95 % de confianza de que la correlación sea verdadera y 5 % de probabilidad de error), indica que el 41,4 % de clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral. Lo cual coincide con lo planteado por Bueso (2016), en una investigación no experimental se realizó con una muestra de 21 trabajadores contando con el instrumento del cuestionario. Concluye el estudio afirmando que existe una correlación positiva considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir, que se puede determinar que, si hay mejor clima organizacional, también mejora la

satisfacción laboral de los empleados. Si se tiene o mantiene un clima laboral favorable, hay una mayor captación y retención del talento humano.

11. CONCLUSIONES

Primera: Como conclusión general, se encontró que existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Moquegua – año 2019, ($r = 0,414$; $p=0,000$). En ese sentido, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es el clima organizacional mejor será la satisfacción laboral.

Segunda: Como conclusión específica 1, se encontró que existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Moquegua – año 2019, ($r = 0,460$; $p=0,000$). En ese sentido, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es la comunicación mejor será la satisfacción laboral.

Tercera: Como conclusión específica 2, se encontró que existe relación significativa entre motivación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Moquegua – año 2019, ($r = 0,361$; $p=0,000$). En ese sentido, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es la motivación mejor será la satisfacción laboral.

Cuarta: Como conclusión específica 3, se encontró que existe relación significativa entre confianza y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Moquegua – año 2019, ($r = 0,361$; $p=0,000$). En ese sentido, se verifica una relación directa

entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es la confianza mejor será la satisfacción laboral.

Quinta: Como conclusión específica 4, se encontró que existe relación significativa entre participación y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad nacional de Moquegua – año 2019, ($r = 0,207$; $p=0,013$). En ese sentido, se verifica una relación directa entre las variables, lo que quiere decir que mientras mejor es la participación mejor será la satisfacción laboral.

12. REFERENCIAS

Alles, M. (2007) *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica.

Benavente (2015) *Efecto del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2015*. Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Berrocal, E. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima este, 20116*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2015): *Comportamiento Organizacional*. (3ª ed.) México: Editorial Mac Graw Hill.

- Davis, K. y Newstrom, J. (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Fernández-Ríos, M. (Director) (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gibson, J. (1996) *Las organizaciones*. (8ª. ed.) España: Mc Graw Hill.
- Melia, J.L. & Perio J.M. (1989) *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales*. El Cuestionario de Satisfacción S20/30.
- Mendoza, M. (2012) *Clima organizacional y satisfacción laboral del docente en educación media técnica*. Tesis, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.