

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE SERVIDORES
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL ILO, REGIÓN MOQUEGUA,
AÑO 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TACNA - PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN MOQUEGUA,
AÑO 2019**

Tesis sustentada y aprobada el 05 de octubre del 2021; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

SECRETARIA :


.....
Dra. Isabel Micaela Fuenzalida Cisterna

MIEMBRO :


.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

ASESOR :


.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

DEDICATORIA

A mi compañera, mi Tembu Hourim, su amor es mi inspiración para seguir el camino de buscar ser mejor cada día.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	04
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	04
1.1.1 Antecedentes del problema	04
1.1.2 Problemática de la investigación	04
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	06
1.2.1 Problema general	06
1.2.2 Problemas específicos	06
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	06
1.3.1 Justificación de la investigación	06
1.3.2 Importancia de la investigación	07
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	07
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.5.1 Objetivo general	07
1.5.2 Objetivos específicos	08
1.6 HIPÓTESIS	08
1.6.1 Hipótesis general	08
1.6.2 Hipótesis específicas	08
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	09
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	09
2.1.1 Antecedentes internacionales	09
2.1.2 Antecedentes nacionales	12

2.1.3	Antecedentes locales	14
2.2	BASES TEÓRICAS	15
2.2.1	Clima organizacional	15
2.2.1.1	Definiciones	15
2.2.1.2	Componentes del clima organizacional	17
2.2.1.3	Evaluación del clima organizacional	17
2.2.2	Satisfacción laboral	21
2.2.2.1	Definiciones	21
2.2.2.2	Evaluación desempeño laboral	22
2.2.2.3	Medición de la satisfacción laboral	26
2.2.2.4	Teorías	28
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	29
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		 33
3.1	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1.1	Tipo de investigación	33
3.1.2	Diseño de investigación	33
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	34
3.3.1	Identificación de las variables	34
3.3.2	Caracterización de las variables	34
3.3.3	Definición operacional de las variables	34
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	36
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	36
 CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO		 38
 CAPÍTULO V: RESULTADOS		
5.1	RESULTADOS	39
5.1.1	Fiabilidad de los instrumentos	39
5.1.2	Prueba de normalidad	42

5.1.3	Análisis estadístico de las variables	46
5.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS	74
5.2.1	Verificación de de las hipótesis específicas	74
5.2.2	Verificación de la hipótesis general	80
	CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	82
	CONCLUSIONES	86
	RECOMENDACIONES	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización.....	35
Tabla 2. Escala de Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 3. Alpha de Cronbach Clima Organizacional.....	40
Tabla 4. Alpha de Cronbach Satisfacción laboral	41
Tabla 5. Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra	42
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra	44
Tabla 7. Clima Organizacional * Satisfacción Laboral.....	46
Tabla 8. Dimensión estructura	47
Tabla 9. Escala de valoración	48
Tabla 10. Dimensión comportamiento organizacional.....	50
Tabla 11. Escala de valoración	51
Tabla 12. Dimensión relaciones interpersonales.....	53
Tabla 13. Escala de valoración	54
Tabla 14. Frecuencia de la variable clima organizacional.....	56
Tabla 15. Escala de valoración	57
Tabla 16. Dimensión Oportunidades de Desarrollo.....	59
Tabla 17. Escala de valoración	60
Tabla 18. Dimensión Remuneraciones e incentivos	62
Tabla 19. Escala de valoración	63
Tabla 20. Dimensión Relación entre servidores.....	65
Tabla 21. Escala de valoración	66
Tabla 22. Dimensión Condiciones físicas de trabajo.....	68
Tabla 23. Escala de valoración	69
Tabla 24. Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral.....	71
Tabla 25. Escala de valoración	72
Tabla 26. Correlación entre dimensión estructura y variable satisfacción.....	74
Tabla 27. Pseudo R cuadrado.....	75
Tabla 28. Correlación entre comportamiento y satisfacción laboral.....	76

Tabla 29.Pseudo R cuadrado.....	77
Tabla 30.Correlación entre dimensión relaciones y satisfacción.....	78
Tabla 31.Pseudo R cuadrado.....	79
Tabla 32.Prueba de correlación	80
Tabla 33.Pseudo R cuadrado.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Escala de satisfacción laboral	27
Figura 2.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión estructura	48
Figura 3.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión comportamiento organizacional	51
Figura 4.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Relaciones Interpersonales	54
Figura 5.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Clima Organizacional	57
Figura 6.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Oportunidades de Desarrollo	60
Figura 7.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión remuneraciones e incentivos	63
Figura 8.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Relaciones entre servidores	66
Figura 9.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Condiciones Físicas de trabajo	69
Figura 10.	Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Satisfacción Laboral	72

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, año 2019. El tipo de investigación del presente estudio es básico, el diseño no experimental y el nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por 72 servidores que laboran en la unidad de estudio, y se efectuó la validez de contenido y la confiabilidad de las variables. Asimismo, la prueba de normalidad para cada una de las variables. Resultados: se halló un nivel medio (66,7 %) de clima organizacional y para la variable satisfacción laboral sus resultados fueron de satisfacción plena con el 51,4 %. Es más, para las dimensiones de la variable independiente los resultados fueron: dimensión estructura, buena estructura con el 50 %, la dimensión comportamiento organizacional, fue de una categoría media con el 66,7 %; para la dimensión relaciones interpersonales, resultó de una categoría regular con el 50 %. Conclusión: se comprobó que la variable clima organizacional tiene una correlación de 0,759 con la variable Satisfacción laboral, y según el coeficiente de Negelkerke, la variabilidad de la Satisfacción laboral depende 53,6 % del Clima laboral, consecuentemente si existe influencia entre las variables.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the influence of the organizational climate on the satisfaction of servers of the Local Education Management Unit Ilo, Moquegua Region, Year 2019. The type of research in this study is basic; The non-experimental design and the explanatory level. The sample consisted of 72 servers working in the study unit, and the validity of the content and the reliability of the variables were carried out. Also, the normality test for each of the variables were carried out. The statistical results of each of the variables were: a medium-level Organizational Climate variable with 66,7% and for the Labor Satisfaction variable its results were of Full Satisfaction with 51,4%. Moreover, for the dimensions of the independent variable, the results were: Structure dimension, good structure with 50%, Organizational behavior dimension, was of a medium category with 66,7%; for the Interpersonal Relations dimension, it resulted from a regular category with 50%. It was found that the organizational climate variable has a correlation of 0,759 with the Labor Satisfaction variable, and according to the Negelkerke coefficient, the variability of the Job Satisfaction depends on 53,6% of the Labor Climate, consequently if there is influence between the variables).

Keywords: organizational climate, labor satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

El contexto empresarial actual presenta cada vez más escenarios complejos, convirtiendo al área de recursos humanos o gestión de personas en socio estratégico y pilar fundamental para el logro de los objetivos organizacionales propuestos por Rivera, (2013). Un elemento clave relevante y necesario de conocer y comprender es el clima organizacional. Por este motivo, el conocimiento del clima organizacional es de gran importancia para las organizaciones, es decir, conocer cómo perciben los trabajadores en los diferentes aspectos organizacionales para accionar sobre dichos elementos y obtener mayor satisfacción, rendimiento y calidad en lo que realizan y evaluar el desempeño de sus colaboradores, para tener conocimiento de la manera en que desarrollan sus labores, para poder determinar y elaborar diversos planes, como promociones, ascensos, línea de carrera, etc.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la persona, sino también en términos de productividad y calidad. Para el estudio y análisis de la satisfacción laboral deben contemplarse los abordajes multidimensionales, ya que existe gran variedad de factores que intervienen en ella, como el equipo directivo y de gestión, los compañeros, las condiciones ambientales, el cansancio, etc.

Estudios recientes (Waterlogic, 2019), muestran que las personas que se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente. A pesar de ello,

resulta alarmante constatar el elevado número de personas en el mundo que aún no se sienten satisfechas en su puesto de trabajo. Una encuesta realizada en 2016 entre más de 50.000 trabajadores españoles, pone de manifiesto que un 42 % se siente intelectual y emocionalmente comprometido con su trabajo. El estudio también constata que los empleados de mayor edad muestran mayor nivel de compromiso y mayor sentimiento de deuda con la empresa, en contraste con los más jóvenes.

Tomando en cuenta el rol tan importante que cumplen los recursos humanos en una organización tanto pública como privada y siendo los aspectos de habiente laboral y la satisfacción laboral tan fundamental a la hora de asegurar el logro de los objetivos de las organizaciones.

Es así como nace el presente estudio que se realiza en la UGEL ILO, actualmente cuenta con 72 trabajadores, quienes necesitan contar con un alto grado de satisfacción laboral para así poder contribuir con el logro de cada uno de los objetivos de la UGEL, por ello se debe de tomar en cuenta los aspectos de selección de personal, remuneración, los ascensos, evaluación de desempeño, capacitación y el desarrollo del personal. Aspectos que no se les está dando la importancia que merecen.

El presente estudio determinará si existe influencia entre “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Ilo, Región Moquegua, Año 2019”, pretendiendo así analizar la influencia del ambiente laboral, en pro de la satisfacción de los servidores.

Por lo antes indicado, el primer capítulo está referido al problema de investigación, en el cual se plantea el problema que da origen al presente estudio, se formulan los objetivos, se enuncian las hipótesis y se definen las variables que se estudian. El segundo capítulo está referido al marco teórico, en el cual se muestra la teoría de las variables de estudio. El tercer capítulo, está

referido al marco metodológico, en el cual se expone todos los procedimientos seguidos en la realización del presente estudio. El cuarto capítulo expone los resultados del estudio. El quinto capítulo se refiere a la discusión de los resultados obtenidos luego del análisis de la información recopilada. Finalmente, se alcanzan las conclusiones del estudio y las recomendaciones que posibilitarán intervenir en la situación problemática sobre la base de los resultados efectuados. Concluyendo con los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

El contexto empresarial actual presenta cada vez más escenarios complejos, convirtiendo al área de recursos humanos o gestión de personas en socio estratégico y pilar fundamental para el logro de los objetivos organizacionales propuestos por Rivera, (2013).

Un elemento clave relevante y necesario de conocer y comprender es el clima organizacional. Por este motivo, el conocimiento del clima organizacional es de gran importancia para las organizaciones, es decir, conocer cómo perciben los trabajadores, los diferentes aspectos organizacionales para accionar sobre dichos elementos y obtener mayor satisfacción, rendimiento y calidad en lo que realizan y evaluar el desempeño de sus colaboradores para tener conocimiento de la manera en que desarrollan sus labores, para poder determinar y elaborar diversos planes, como promociones, ascensos, línea de carrera, etcétera.

1.1.2 Problemática de la investigación

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión, no solo en términos del bienestar que desea la persona, sino también en términos de productividad y calidad.

Para el estudio y análisis de la satisfacción laboral deben contemplarse los abordajes multidimensionales, ya que existe gran variedad de factores que intervienen en ella, como el equipo directivo y de gestión, los compañeros, las condiciones ambientales, el cansancio, etcétera.

Estudios recientes (Waterlogic, 2019), “muestran que las personas que se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente. A pesar de ello, resulta alarmante constatar el elevado número de personas en el mundo que aún no se sienten satisfechas en su puesto de trabajo”. Una encuesta realizada en 2016 entre más de 50.000 trabajadores españoles, pone de manifiesto que un 42 % se siente intelectual y emocionalmente comprometido con su trabajo. El estudio también constata que los empleados de mayor edad muestran mayor nivel de compromiso y mayor sentimiento de deuda con la empresa, en contraste con los más jóvenes.

Tomando en cuenta el rol tan importante que cumplen los recursos humanos en una organización tanto pública como privada y siendo los aspectos de habiente laboral y la satisfacción laboral tan fundamental a la hora de asegurar el logro de los objetivos de las organizaciones.

Es así como nace el presente estudio que se realiza en la UGEL ILO, actualmente cuenta con 72 trabajadores, quienes necesitan contar con un alto grado de satisfacción laboral para así poder contribuir con el logro de cada uno de los objetivos de la UGEL, por ello se debe de tomar en cuenta los aspectos de selección de personal, remuneración, los ascensos, evaluación de desempeño, capacitación y el desarrollo del personal. Aspectos que no se les está dando la importancia que merecen.

El presente estudio determinará si existe influencia entre “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de servidores de la

Unidad de Gestión Educativa Ilo, Región Moquegua, Año 2019, pretendiendo así analizar la influencia del ambiente laboral, en pro de la satisfacción de los servidores.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿ Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Ilo, Región Moquegua en 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿ Cómo influye el clima organizacional en su dimensión estructura en la satisfacción de los de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019?
- b) ¿Cómo influye el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional en la satisfacción de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019?
- c) ¿Cómo influye el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales en la satisfacción de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Actualmente la preocupación de las empresas por el ambiente de trabajo ha sido creciente desde su concepción, pues se le atribuye impacto directo en el resultado de las organizaciones, también existe un consenso respecto a que en la gestión de las empresas se ha considerado el clima organizacional y la satisfacción laboral como variables predominantes.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación teórica y los conceptos básicos sobre el clima organizacional con respecto a las dimensiones estructura, comportamiento organizacional y relaciones impersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

A través del presente estudio se ha identificado la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua. La investigación servirá como referente para otras instituciones o empresas del sector público como privado, se pretende mostrar la problemática.

1.3.2 Importancia de la investigación

La importancia de esta investigación es poder determinar el clima organizacional que perciben los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, y la forma como influye en la satisfacción laboral, para así poder plantear recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de la gestión de la unidad de estudio.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

Los alcances de la presente investigación se dan en el contexto de la de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua. Realmente, no se ha percibido las limitaciones de consideración, salvo pequeños contratiempos en el levantamiento de los datos por las entrevistas de los servidores.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Calcular cómo influye el clima organizacional en su dimensión estructura en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.
- b) Verificar cómo influye el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.
- c) Analizar cómo influye el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

Existe Influencia significativa del clima organizacional en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) El clima organizacional en su dimensión estructura influye significativamente en la satisfacción de los de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.
- b) El clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.
- c) El clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes internacionales

Montoya, P.; Bello, N.; Bermúdez, N.; Burgos, F.; Notaalva, M.(2017, p. 3-17) “en su artículo científico titulado: Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Chilena”.Objetivo: “Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Método: Estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Resultados: Un 95 % de los docentes y un 90,6 % de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80 % de los docentes y un 72,7 % de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben los más altos niveles de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los que contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral, fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Conclusión: La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de

satisfacción laboral de docentes y administrativos” (Montoya, Bello, Bermudez, Burgos y Fuentealba, 2017).

Según Manosalvas y Manosalvas, (2015), “en su tesis: El clima organizacional y la satisfacción laboral, un análisis cuantitativo riguroso de su relación, Colombia”. “Esta investigación analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud, específicamente en un hospital. Se utiliza una metodología cuantitativa rigurosa, a través de la aplicación de análisis de componentes principales y factoriales confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado. Además, a través de ecuaciones estructurales se analiza la relación entre los constructos antes mencionados. El objetivo principal es dar mayor validez a los resultados descriptivos que se han encontrado en estudios similares en otros países y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones, que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano. Los resultados de este estudio corroboran y enriquecen conclusiones obtenidas en estudios previos sobre la relación directa entre estos constructos, a través de un instrumento de medición nuevo y de fácil aplicación. Por otro lado, las conclusiones obtenidas pueden utilizarse para diseñar estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones” (Manosalvas y Manosalvas, 2015). Conclusiones: El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de salud. Específicamente, el estudio se realizó con una muestra de profesionales que laboraban en diversas áreas del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas. A través de una revisión exhaustiva de literatura relacionada a este tema, se decidió utilizar como base el modelo creado por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes a través de un análisis factorial, lograron reducir el número de componentes para, posteriormente, correlacionar cada una de las dimensiones obtenidas de cada constructo, encontrando relaciones significativas entre cada uno de ellos. El presente estudio fue un paso más allá y realizó un análisis factorial confirmatorio para validar el modelo de medida de los instrumentos utilizados y, a través de

ecuaciones estructurales, estudiar la relación entre los dos constructos. Los resultados obtenidos muestran una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, corroborando resultados de otros estudios relacionados a esta temática, (Manoialvas y anosalvas, 2015).

Apuy, (2008), “en su trabajo de graduación para optar el título de magíster en administración titulado: Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008, Costa Rica”.La presente investigación tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. Se realizó durante el período junio a noviembre del 2008, a 45 personas, en todos los niveles de enfermería y en los tres turnos, mediante la aplicación de dos instrumentos: Una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral. Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva” (Apuy, 2008).La relevancia del proyecto se basa en la carencia de este tipo de estudio y dadas las características del servicio, existen componentes dentro del ámbito laboral que influyen en la satisfacción laboral.

Desde esta perspectiva y en coordinación con las áreas médicas, el personal de enfermería interactúa entre las necesidades de los pacientes y otras áreas de la institución. De ahí, su importancia social y económica en el sector salud, debido a la dinámica de la organización, permite identificar situaciones del ambiente y plantear soluciones eficaces y oportunas.

Los resultados del estudio reflejan que: La mayoría del grupo corresponde a mujeres, un 44 % son solteros, en general son adultos jóvenes entre edades menores de 25 hasta 34 años. La antigüedad en la institución y en el servicio, es un período menor de 5 años en ambos, el 49 % tiene

nombramiento interino y un 53 %, tienen un grado académico superior al puesto actual (Apuy, 2008).

El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tener oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior. En contraposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad. El grupo considera que hay personas que se expresan mal del servicio y en ocasiones se oponen al cambio, respecto a los valores colectivos, tampoco se da el trato adecuado a los bienes patrimoniales” (Apuy, 2008).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Pérez y Rivera, (2015), “en su trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”. “La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9 %); por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia

para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad, del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana dentro la región y el país” (Perez y Rivera, 2015).Conclusiones: (a) Existe un nivel medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013; (b) Existe un nivel medio o moderado de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013; (c) En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores de IIAP, perciben que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo; (d) En lo que respecta a la dimensión de supervisión, los trabajadores del IIAP, perciben que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado, el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acordes a las necesidades institucionales; (e) . En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros; (f) En las condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos”y (g) En la dimensión autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Su régimen laborable facilita flexibilizar sus perfiles de puestos acorde a sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales” (Perez y Rivera, 2015).

La investigación titulada: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú

Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014, por Alva y Juárez, (2014), para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad de Piura". "La investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Trujillo, determinar el nivel de productividad, proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Trujillo, siendo sus conclusiones: Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A., quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas" (Alva y Juarez, 2014).

2.1.3 Antecedentes locales

Según Condori (2018), "en su tesis para acceder al grado de magíster en Gestión empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre- Tacna, titulada: El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región de Tacna, año 2016. El objetivo estadístico de la presente investigación fue determinar de qué manera el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, año 2016. Para tal propósito fue necesario encuestar a los trabajadores que laboran en dicha institución; para procesar datos y probar las hipótesis, se usó la Estadística Descriptiva e Inferencial, software SPSS y Ms-Excel". "Los resultados demuestran en primer lugar que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es regular con un 47,7 % y el clima organizacional es moderado con un 55 %; asimismo, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016. Finalmente, se comprueba que el clima

organizacional, con un 38,3 %, si influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay” (Condori, 2018).

“La investigación titulada: Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua 2012, Quenta, (2013), para optar por el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna”. “La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de Clima Organizacional que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral que se presenta en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua” (Quenta, 2013).Conclusiones:“Referente a la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado.En lo que se refiere a la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado. Por lo tanto, un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral” (Quenta, 2013).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Clima organizacional

2.2.1.1 Definiciones

Chiavenato (2011), afirma que “El Clima Organizacional es la percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo”. (p.25)

Rodríguez (2016), “afirma que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”.

“En ambas definiciones se mencionan que el clima organizacional se relaciona directamente con las percepciones que tienen los empleados sobre su entorno, por percepción entendemos que “es un proceso a través del cual damos significado a nuestro entorno, organizando e interpretando las impresiones sensoriales” (Robbins y Coulter, 2014, p. 463).

De hecho, las percepciones varían de persona a persona y ello no significa que sea la realidad de las cosas, por ejemplo, si un gerente observa que su colega se demora días en realizar sus cosas, probablemente piense que es un tipo desorganizado, inseguro y que no le gusta tomar decisiones; en tanto otro gerente piense que es reflexivo, minucioso y prudente.

En tanto Gaspar (2011), “señala que el clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización.

La buena comunicación tiene que ir de la mano con el clima organizacional, ya que permitirá tener una buena relación entre los integrantes de una organización. Para poder elevar el grado de satisfacción en el trabajo, y por lo tanto su calidad y con ello mejorar el clima organizacional, se debe considerar la buena relación que debe existir entre los integrantes” (p. 235).

2.2.1.2 Componentes del clima organizacional

Gaspar (2011), “menciona que la existencia de componentes principales dentro del clima organizacional es de vital importancia, ya que actuarán como principios que permitirán que el clima se perciba de manera favorable. El primer componente es la autonomía, es contrario y se polariza al componente control. Podemos hablar de alta autonomía, asociándola a bajo control, y de baja autonomía cuando el control ejercido es amplio. La participación es otro componente que se concentra en el interés del integrante para el cumplimiento de los objetivos. El liderazgo es un componente importante, ya que la persona encargada podrá direccionar hacia el cumplimiento de las metas propuestas por la organización y el último componente que va de la mano para el buen desarrollo y relación de las actividades es el valor de la comunicación”.

Además, para Gaspar (2011), “el valor comunicaciones es un ingrediente fundamental en la percepción del clima. No escuchar genera malas relaciones y lleva a vicios. Se sabe que dentro de una organización los rumores surgen cuando la información proporcionada no es concisa y clara, así también cuando se produce distorsiones en la comunicación, omitiendo información, agregando datos que no corresponden al mensaje original”.

2.2.1.3 Evaluación del clima organizacional

Según Gaspar (2011), “para la evaluación del clima organización, se debe tener en consideración las siguientes dimensiones: la estructura, el comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la identidad”.

a) Estructura

Hace referencia a la forma de como la organización está normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades. La elección de personas idóneas para conformar la estructura jerárquica, es de mucha importancia, ya que ayudará a perseguir los objetivos de manera eficiente, según lo mencionado por (Gaspar, 2011).

A continuación, a esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores:

– Tamaño

Hace referencia a la cantidad de trabajadores que posee la organización. De alguna manera esto puede afectar el clima organizacional, si es que la empresa no cuenta con suficiente espacio, ya que de existir más integrantes laborando provocará que las personas se sientan incómodas y creará un clima hostil.

– Estilo de dirección

A la hora de dirigir a los integrantes, se usan diferentes estilos de dirección, la cual es la forma en la que una persona influye en los demás. Estos estilos ocasionan distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser:

- Estilo autocrático. El jefe impone las reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso.
- Estilo paternalista. El jefe se interesa por sus subordinados, pero aun así es este quien toma las decisiones.
- Estilo Laissez faire. El director no interviene en las decisiones, no motiva y no instruye, deja que sus trabajadores se desempeñen de manera libre, generando un clima de desconcierto.
- Estilo democrático. A pesar que el jefe es quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo.

- Estilo institucional. El jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

- Estructura formal

Hace referencia a la estructura presentada en el organigrama, la misma que es la representación gráfica que sirve de base para que los integrantes de dicha organización sepan lo que deben hacer y a quien responder, así mismo les permitirá identificarse con su trabajo. La organización debe considerar a las personas idóneas en cada puesto, para de esa manera ayuden a perseguir las metas trazadas.

b) Comportamiento organizacional

Gaspar, (2011, p. 20), “señala que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones, relaciones con su trabajo. Asimismo, intervienen los siguientes indicadores”:

- Productividad : se sabe que, si existe un clima organizacional favorable, existirá un buen comportamiento organizacional y por ende la productividad deberá de ser eficiente y alta.
- Tensiones y estrés: hace referencia de que el trabajador sienta demasiada presión en su trabajo, que su esfuerzo no está siendo reconocido como debe de ser, generando un clima negativo. Muchas veces la acumulación de mucho trabajo genera el estrés, ocasionando que el trabajador no desempeñe su trabajo de manera eficiente.
- Aptitudes y actitudes: es la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con

deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que, para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja.

- Motivaciones: el trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por los cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente.

c) Relaciones interpersonales

Según Gaspar (2011, p. 23), “es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa. En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores según el autor”.

- Comunicaciones: Es el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementarán su nivel de confianza. La buena comunicación generará una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se deben buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor. (Gaspar, 2011, p. 23).
- Compañerismo: La unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los

objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización.

- Conflictos interpersonales: La existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Gaspar, 2011)

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definiciones

“El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, (2011).

Isea (2013, p. 35), “infiere que es el rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones, las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública”.

Uzcategui (Citado por Solano, 2017), “es el rendimiento laboral ejecutado por el colaborador, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados en una primera instancia”.

Robbins y Timothy (Citado por Guevara y Tafur, 2015), “el desempeño laboral es: Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la

capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento”.

Métodos, “resumen que refleja desde un desempeño pobre o insuficiente hasta el óptimo o excelente. Algunas ventajas de este método son su fácil comprensión y aplicación, y que exige poco trabajo al evaluador en el registro de la evaluación. Las desventajas que presenta son que no permite mucha flexibilidad al momento de evaluar y tiende a generalizar los resultados de las evaluaciones. Por su parte, el método de comparación de pares es una técnica donde se compara a los empleados de dos en dos. En una columna, se anota el desempeño del colaborador que se considera que tiene el mejor desempeño y en base a ello, se realiza la evaluación del siguiente colaborador. El presente método se recomienda cuando los evaluadores no estén en condiciones de utilizar otros métodos de evaluación más precisos, porque es un proceso muy sencillo y poco eficiente” (Guevara y Tafur, 2015).

2.2.2.2 Evaluación de desempeño laboral

Para la evaluación del desempeño laboral se ha considerado la teoría expuesta (Pernía y Carrera, 2014), “quienes determinan un alcance de evaluación, a través de las funciones, comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor”.

- Funciones

Pernía y Carrera (2014), “señala que son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores, es decir debe desempeñarlos eficientemente, es por ello que el trabajador debe mantener un conocimiento de sus labores, la capacidad de análisis. Con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos y metas”.

Conocimiento del trabajo: mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios, conceptos, técnicas, requisitos, etc.

necesarios para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias, evolución, mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

Capacidad de análisis: procesos que utiliza el colaborador para ejecutar las actividades dispuestas en sus funciones.

- Comportamiento

Pernía y Carrera (2014, p.36) “señala que son todas aquellas cualidades y comportamientos que manifiesta el colaborador frente a las funciones que se le ha atribuido. Entre ellas se evalúan las habilidades, la actitud y satisfacción que presenta el trabajador”.

Habilidades: es la calidad de los productos o servicios de cualquier empresa, está sustentada en la capacidad de mantener operando, estableciendo sus sistemas de trabajo y para poder lograrlo, se necesita contar con personas motivadas y capacitadas para desarrollar un buen trabajo.

Actitud: habilidad para descentralizar actividades, decisiones y fomentar el trabajo en equipo.

Satisfacción: Es el grado de contentamiento que manifiesta el colaborador ante las actividades que se le ha atribuido, asimismo depende de los beneficios que este recibe para ejecutar eficientemente sus labores(Pernía Y Carrera, 2014, p.37).

- Rendimiento

El grado de rendimiento laboral que manifiesta el colaborador frente a sus actividades, asimismo la eficiencia con que las ejecuta, para ello se estima la

capacidad de resolución de problemas, el ausentismo, compromiso y trabajo en equipo.

Resolución de problemas: es la capacidad que presenta el colaborador para resolver aquellas deficiencias que se manifiestan diariamente en sus labores diarias. Para ello el colaborador debe hacer usos de recursos que contribuyan en el cumplimiento de las metas establecidas.

Compromiso: actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

Trabajo en equipo: es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de ellos. (Pernía y Carrera, 2014, p. 38).

Según expresa Flórez (2010), “la satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable, de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrolladas por la propia persona hacia su trabajo. La satisfacción laboral es importante porque pasa una porción considerable de sus vidas en las organizaciones.

Además, el grado de satisfacción laboral impacta en la forma como las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Finalmente, el nivel de satisfacción en el trabajo afecta el comportamiento laboral de los individuos, particularmente la rotación y el ausentismo”.

“La satisfacción laboral incluye las respuestas psicológicas multidimensionales para el puesto de trabajo, y que tales respuestas tienen componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (o emocionales), y de comportamiento” (Judge y Hulin, 1991).

Según Chiang Vega, Martin y Ñunez (2010) expresan:

Aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo. Si se quiere entender donde se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud. Luego en este trabajo se justifica la inclusión del estudio de la actitud porque la satisfacción laboral es una actitud, de hecho, por medio de las técnicas de medición de actitudes, es como se ha podido medirla. Hay que distinguir entre actitud, o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de trabajo o de la organización, y la satisfacción en el trabajo que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con los relacionados.

Se trataría este caso de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización. Por ello se debería ampliar las variables de estudio. Así, la satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Según Barraza y Ortega (2009), “la satisfacción laboral se puede definir, como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo, y que esa actitud se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados. Para efectos del presente trabajo, se tomará de base esta definición de satisfacción laboral”.

Hay algunos autores que relacionan el compromiso institucional con las actitudes, tal es el caso de Guillén y Guil (2000), “quienes manifiestan que el compromiso institucional se ubica como resultado de las actitudes laborales del sujeto, y el estudio de estas pueden ayudar a predecir, modificar y/o controlar el comportamiento humano en los distintos contextos en los que este se produce”; o de Robbins (1999), “quien indica que el compromiso organizacional, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo, y lo define como el estado en el cual un sujeto se identifica con las metas de la organización y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

2.2.2.3 Medición de la satisfacción laboral

Según expresa Flórez (2010), “la satisfacción laboral no puede ser observada directamente. Esto nos conduce al método para medirla. La manera más simple para saber si una persona está satisfecha con su trabajo es preguntándole. Una manera más fina de conocer el grado de satisfacción laboral es utilizar una escala de actitudes. A través de estas escalas podemos conocer con mayor precisión el nivel de satisfacción de los empleados frente a los distintos aspectos del trabajo.

Existen escalas que presentan una serie de afirmaciones para que la persona evalúe el grado de satisfacción o insatisfacción correspondiente”. La persona debe marcar la alternativa más cercana a su punto de vista:

MS= Muy satisfecho;

S= Satisfactorio;

N= Neutral; I= Insatisfactorio, y

MI= Muy insatisfactorio

Figura 1

Escala de satisfacción laboral

Trabajo	Supervisión	Gente
<input type="checkbox"/> Fascinante	<input type="checkbox"/> Pide mi consejo	<input type="checkbox"/> Estimulante
<input type="checkbox"/> Rutinario	<input type="checkbox"/> Difícil de satisfacer	<input type="checkbox"/> Aburrida
<input type="checkbox"/> Satisfactorio	<input type="checkbox"/> Descortés	<input type="checkbox"/> Lenta
<input type="checkbox"/> Aburrido	<input type="checkbox"/> Alaba el buen trabajo	<input type="checkbox"/> Ambiciosa
Salario	Promoción	
<input type="checkbox"/> Ingreso adecuado para gastos normales.	<input type="checkbox"/> Buenas oportunidades de desarrollo	
<input type="checkbox"/> Satisfactoria participación en Las utilidades.	<input type="checkbox"/> Oportunidades algo limitadas	
<input type="checkbox"/> Difícil vivir con el ingreso	<input type="checkbox"/> Promoción en base a la habilidad	
<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Sin posibilidades de desarrollo	

Fuente: McAfee y Champagne (1987, p.43)

2.2.2.4. Teorías

- Teoría de Herzberg

Cuando Herzberg (1968) “investigó las notas de motivación de los empleados durante los años 50 y 60, descubrió una dicotomía que todavía hoy intriga y desconcierta a los gerentes: Las cosas que motivan y causan satisfacción a las personas en el trabajo son de tipo diferente a las que les causan insatisfacción. Si uno pregunta a un grupo de trabajadores qué es lo que les hace infelices en el trabajo, oír hablar de un jefe irritante, de bajos sueldos, una oficina incómoda o reglas estúpidas. Los factores ambientales, mal manejados, vuelven desdichada a la gente y ciertamente son causa de desmotivación”.

“Pero, incluso si se manejan en forma genial, no motivan a nadie a trabajar más duro o de forma más inteligente. Las personas, en realidad, se sienten motivadas por un trabajo interesante, por el desafío, por el aumento de responsabilidad. Estos factores intrínsecos responden a la arraigada necesidad de crecimiento y logro que tienen las personas. El trabajo de Herzberg influyó a toda una generación de académicos y ejecutivos, pero sus conclusiones parecen no haber penetrado bien los sitios de trabajo de Estados Unidos, si se toma como indicador la extraordinaria importancia que se da todavía a las remuneraciones y paquetes de incentivos” (Herzberg, 1968).

- Teoría de Lawler y Porter

Para Lawler y Porter (2013), “la satisfacción del trabajador es, por una parte, función del valor y magnitud de las recompensas que obtiene realmente como consecuencia de la realización de su propio trabajo y, por otra parte, de las que considera que debería obtener su teoría, representa la novedad de diferenciar las relaciones entre las recompensas extrínsecas y las intrínsecas en

situaciones laborales, adjudicándoles diferentes papeles en el proceso motivacional”.

- Teoría de March y Simón

Según Palomo (2013), “el modelo de March y Simón también sugiere la existencia de relaciones directas, indirectas y circulares entre la satisfacción y el rendimiento. Para ellos la motivación para producir surge de un estado, presente o anticipado, de descontento, el cual desencadena un sentimiento de búsqueda de alternativas tendentes a resolver ese estado de insatisfacción”.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Assessment centers

Es simulación de situaciones próximas a la realidad para identificar capacidad de liderazgo, competencias directivas, capacidad de solución de problemas o rasgos personales.

Calidad

Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa.

Capacitar

Preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo. Perfectamente diferenciada de la “política retributiva o salarial”.

Capital humano

Personal al servicio de la empresa. Toda aquella inversión que redunde en una mayor cualificación y preparación de una persona.

Competencias

Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.

Counseling

Orientación psicológica, académica, secundaria.

Eficacia

Indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

Eficiencia

Indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

Ejecución

Función concerniente a la realización de acciones con fundamento en las políticas y dentro de los límites establecidos por la administración para el logro de los objetivos preestablecidos.

Empleado

Titular de un empleo o un puesto de trabajo. En un sentido amplio, el término equivale a salariado, como contrapuesto a empleador.

Empleador

Persona, física o jurídica, o comunidad de bienes, que recibe la prestación de servicios de personas consideradas trabajadores, así como de las contratadas para ser cedidas a empresas usuarias por empresas de trabajo temporal legalmente constituidas.

Especialización

Modo de formación destinado a trabajadores calificados que requieren conocimientos completos y profundos de una técnica específica o de un campo de actividad determinado.

Evaluar

Comparar y enjuiciar los resultados alcanzados respecto de los esperados en un momento y espacio dados. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir las medidas correctivas y oportunas.

Evaluación de rendimiento

Proceso de determinación del desempeño actual de un trabajador y de su desarrollo potencial. Como técnica de gestión es también un indicador del estilo directivo existente en la organización.

Incentivos generales

Son aquellos incentivos sueldos, salarios, prestaciones extra salariales que se asignan a los empleados por su misma vinculación a la organización, con independencia de su nivel de rendimiento. Constituyen un aliciente para la incorporación y permanencia en la organización.

Mentoring

Proceso de mejora, guiado, flexible y con apoyo continuo que logra el desarrollo a largo plazo del participante, capacitándole en la comprensión de

temas personales y organizativos que pueden afectar al desempeño en su función actual y futura.

Reclutamiento

Proceso de creación de una reserva de candidatos para un determinado puesto de trabajo, el primer paso del proceso de contratación.

Recursos humanos

Son considerados en la época moderna como el principal activo de las empresas, la variable más importante para la generación de ventajas competitivas, incluso que el capital y la tecnología.

Satisfacción laboral

Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo.

Selección

Proceso mediante el cual se decide si se va a contratar, o no, a cada uno de los candidatos al puesto de trabajo; elección de un candidato en base a un perfil del puesto, el segundo paso del proceso de contratación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

“El tipo de investigación es pura o básica, se caracteriza porque la investigación está destinada a recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento de una manera sistemática y metódica con el único objeto de ampliar el conocimiento, sin dar solución al problema” (Bunge, 1983).

3.1.2. Diseño de investigación

Se selección “un diseño no experimental. Estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables en análisis por parte del investigador, es en el que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, y Baptista ,2010, p. 152). Asimismo, “se realizará una investigación de nivel explicativo toda vez que se mide la causalidad de una variable sobre la otra, y que a su vez previamente si están o no relacionadas ambas variables. Las relaciones entre la gestión de riesgos y la gestión administrativa” Hernández, Fernández y Batista (2014).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objetivo en estudio estará conformada por los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, siendo un total de 72 servidores. Por tanto, la muestra será la totalidad de la población.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Identificación de las variables

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Satisfacción laboral

3.3.2 Caracterización de las variables

Variable independiente : Clima organizacional

Dimensiones:

- Estructura
- Comportamiento organizacional
- Relaciones interpersonales

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Oportunidades de desarrollo
- Remuneraciones e incentivos
- Relación entre servidores
- Condiciones físicas

3.3.3 Definición operacional de las variables

Operacionalización de las variables de estudio:

Tabla 1*Matriz de operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Escala de medición
Clima Organizacional	“El clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerado de actitudes y conductas de organización” (Gaspar, 2011) .	Estructura	▪ Ordinal
		Comportamiento Organizacional	▪ Ordinal
		Relaciones Interpersonales	Ordinal
Satisfacción laboral	“La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona” Flórez (2010).	Oportunidades de desarrollo	▪ Ordinal
		Remuneraciones e incentivos	▪ Ordinal
		Relaciones entre servidores	Ordinal
		Condiciones físicas	▪ Ordinal

Fuente: Tomado de Gaspar, 2011; Flores, 2010.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las actividades operativas y arreglos para la toma de muestra, y encuestas, esta se desarrollará según el diagrama de Gantt adjunta recogiendo la percepción de la unidad de estudio, en relación a las variables gestión de riesgos y la gestión administrativa, consecuentemente se recogerán datos primarios.

Para el análisis de datos se usará la estadística descriptiva porque se recolectará, ordenará y analizará un conjunto de datos, con el fin de describir apropiadamente las características de este.

El análisis de datos es un proceso de inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo a la toma de decisiones.

– Técnicas

Las técnicas vienen a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar y transmitir datos. Para nuestra investigación la técnica a usar en la elaboración de la investigación será la encuesta para las dos variables.

– Instrumentos

Los instrumentos son los cuestionarios que fueron confeccionados por el investigador, en base a la revisión bibliográfica, el apoyo del asesor, el mismo que será complementado con la opinión de los expertos, cuyos resultados aparecen en el Anexo 4.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos primarios se hace utilizando el software SPSS 25.00, como repositorio de datos. Una vez ingresado los datos para cada una de las

encuestas, los datos se trasladan a un cuadro de Excel para la medición de los puntajes obtenidos, luego se procederá al tratamiento de los datos haciendo uso de:

- La estadística descriptiva
- La estadística inferencial.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

La postura epistemológica de la presente investigación es positivista y desde el aspecto ontológico tiene como sujeto de investigación a los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua.

Una ontología es una base de datos que describe los conceptos en el mundo o algún dominio, algunas de sus propiedades y cómo los conceptos se relacionan e inciden con cada uno, en este aspecto el clima organizacional y la satisfacción laboral, sus aspectos conceptuales serán tratados en la siguiente unidad, observando y teniendo como marco central al ser humano. En relación a las corrientes de investigación estará enmarcado en el conocimiento empírico, pero que finalmente servirá de base para el conocimiento científico.

Dentro del análisis del marco metodológico, se adoptará una postura positivista. El principio fundamental del positivismo es que no existe conocimiento que no provenga de la percepción. La importancia se da al rigor en las técnicas para obtener el conocimiento, se insiste en la cuantificación, porque se adoptará una metodología cuantitativa con sus variables oportunidades de desarrollo profesional y satisfacción laboral, partirá de una problemática y formulación de hipótesis que finalmente debe obtener datos para demostrar la evidencia empírica.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

5.1.1 Fiabilidad de los instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 2

Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 – 0,49	Baja Confiabilidad
0,50 – 0,69	Moderada Confiabilidad
0,70 – 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,90 – 1,00	Alta Confiabilidad

Fuente: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 3*Alfa de Cronbach Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	30

Fuente: base de datos

Interpretación

El coeficiente contenido tiene el valor de 0,925 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Clima Organizacional” es de alta confiabilidad (Tabla 3).

Tabla 4*Alpha de Cronbach Satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,934	28

Fuente: base de datos

Interpretación

El coeficiente contenido tiene el valor de 0,925 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Satisfaccion laboral” es de alta confiabilidad (Tabla 4).

5.1.2. Prueba de normalidad

- Clima organizacional

La misma que servirá para determinar el tipo de variables del presente estudio y con ello contar con un elemento más para escoger el estadístico de prueba, que se requiere para la prueba de hipótesis.

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 5

Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra

		Clima organizacional
N		72
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,2778
	Desviación estándar	0,50969
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,402
	Positivo	0,402
	Negativo	-0,265
Estadístico de prueba		0,402
Sig. asintótica (bilateral)		0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según los valores de la Tabla 5, en relación que a la evaluación de la variable Clima Organizacional podemos apreciar que la significancia asintótica o p-valor es de 0,000; lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza H_0 . Así interpretamos que los datos de la variable Clima Organizacional no provienen de una distribución normal.

– Satisfacción laboral

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra

		Satisfacción laboral
N		72
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,0000
	Desviación estándar	0,29070
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,458
	Positivo	0,458
	Negativo	-0,458
Estadístico de prueba		0,402
Sig. asintótica (bilateral)		0,000c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según los valores de la Tabla 6, en relación que a la evaluación de la variable Satisfacción laboral, de observar que el sig. o p-valor es de 0,000 menor

que el 0,05; por lo que se rechaza H_0 . Así interpretamos que los datos de la variable Satisfacción laboral no provienen de una distribución normal.

5.1.3. Análisis estadístico de las variables

Tabla 7

*Clima Organizacional * Satisfacción Laboral*

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfacción	Satisfacción media	Satisfacción plena	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Clima Organizacional malo	N° %	0 0,0	2 2,8	0 0,0	2 2,8
	Clima Organizacional regular	N° %	1 1,4	23 31,9	24 33,3	48 66,7
	Clima Organizacional bueno	N° %	0 0,0	9 12,5	13 18,1	22 30,6
Total		N° %	1 1,4	34 47,2	37 51,4	72 100,0

Fuente: Cuestionario

Interpretación

Lo que se aprecia en la tabla 7, en relación a la variable Clima organizacional los encuestados que representa el (66,7 %) calificaron la existencia de un Clima organizacional regular y en relación a la variable Satisfacción laboral esta es de satisfacción plena con un 51,4 %.

– **Clima organizacional**

Tabla 8

Dimensión estructura

Nivel	N°	%
Mala estructura	4	5,6
Regular estructura	32	44,4
Buena estructura	36	50,0
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 9

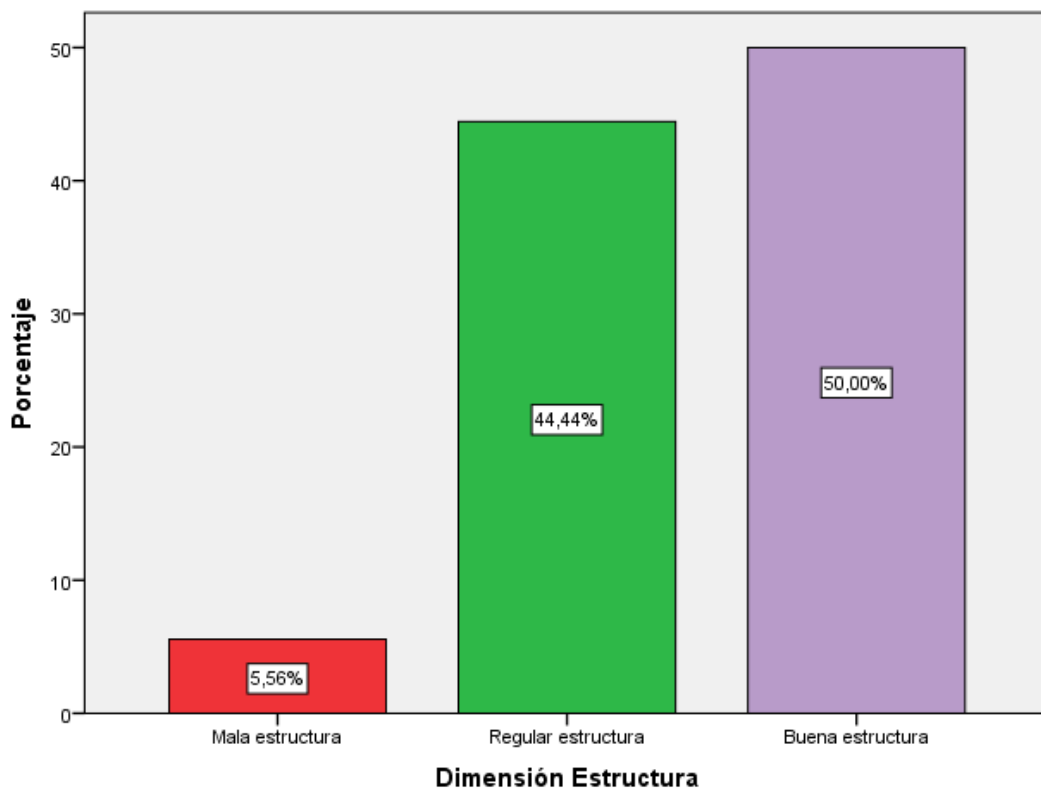
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Mala estructura	[9 – 21]
Regular estructura	[22 – 33]
Buena estructura	[34 – 45]

Fuente: Cuestionario

Figura 2

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión estructura



Fuente: Tabla 9

Interpretación

Los resultados de la Tabla 8 y Figura 2, representan la dimensión denominada “Dimensión Estructura” de la variable “Clima Organizacional”. El resultado obtenido fue de: buena estructura con un 50,00 %, seguido de regular estructura con el 44,44 %.

Tabla 10*Dimensión comportamiento organizacional*

Nivel	Nº	%
Bajo Comportamiento Organizacional	1	1,4
Comportamiento Organizacional medio	48	66,7
Alto Comportamiento Organizacional	23	31,9
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 11

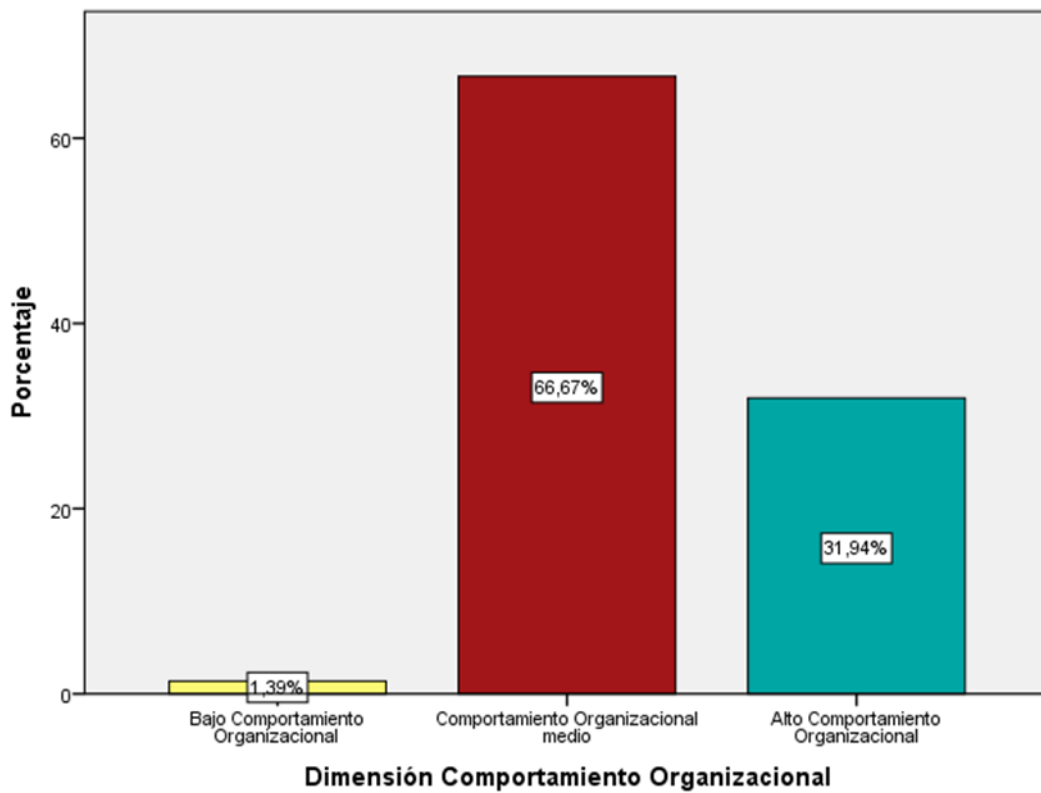
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Bajo Comportamiento Organizacional	[10 – 23]
Comportamiento Organizacional medio	[24 – 33]
Alto Comportamiento Organizacional	[34 – 50]

Fuente: Cuestionario

Figura 3

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión comportamiento organizacional



Fuente: Tabla 11

Interpretación

Los resultados de la Tabla 10 y Figura 3, representan el comportamiento de la dimensión denominada “Comportamiento Organizacional” de la variable “Clima Organizacional”. El resultado obtenido fue de: Comportamiento organizacional medio con un 66,67 %, seguido de un alto comportamiento organizacional con el 31,94 %.

Tabla 12*Dimensión relaciones interpersonales*

Nivel	Nº	%
Malas Relaciones Interpersonales	7	9,7
Regulares Relaciones Interpersonales	45	62,5
Buenas Relaciones Interpersonales	20	27,8
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 13

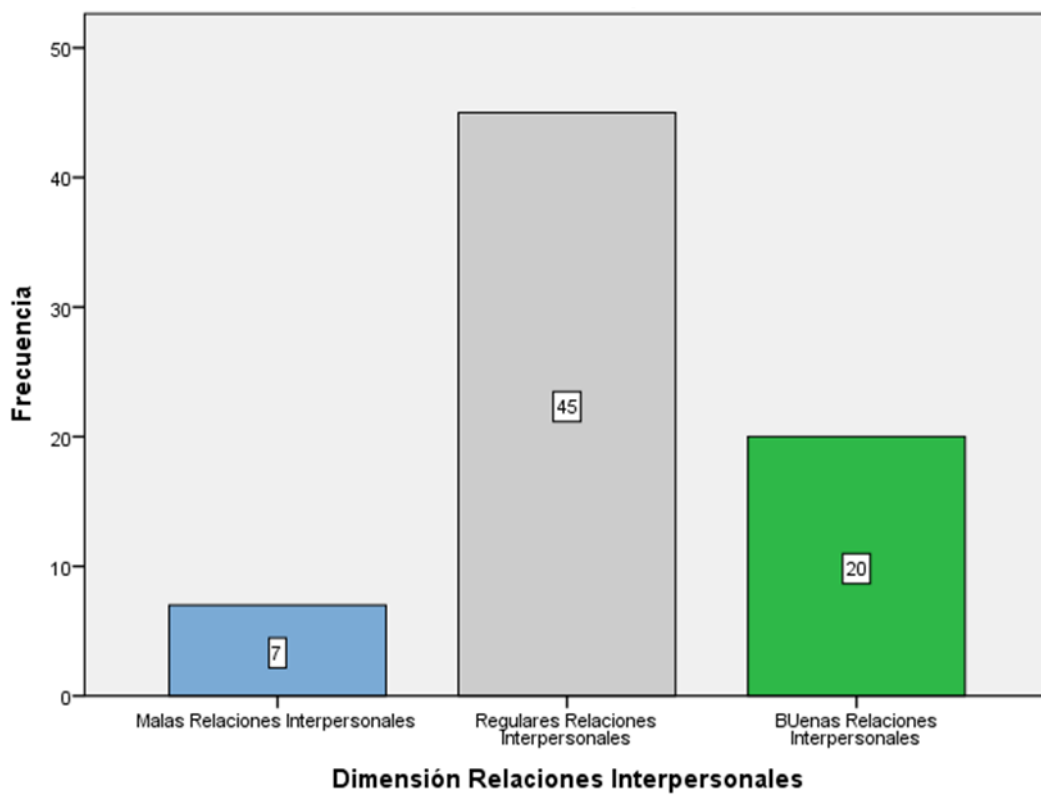
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Malas Relaciones Interpersonales	[10 – 23]
Regulares Relaciones Interpersonales	[24 – 33]
Buenas Relaciones Interpersonales	[34 – 50]

Fuente: Cuestionario

Figura 4

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Relaciones Interpersonales



Fuente: Tabla 13

Interpretación

Los resultados de la Tabla 12 y Figura 4, representan el Clima Organizacional en su dimensión denominada “Relaciones Interpersonales”. El resultado obtenido fue de: Regulares Relaciones Interpersonales con un 45.00 %, seguido de Buenas relaciones Interpersonales con el 20,00 %.

– Variable Clima organizacional

Tabla 14

Frecuencia de la variable clima organizacional

Nivel	N°	%
Clima Organizacional malo	2	2,8
Clima Organizacional regular	48	66,7
Clima Organizacional bueno	22	30,6
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 15

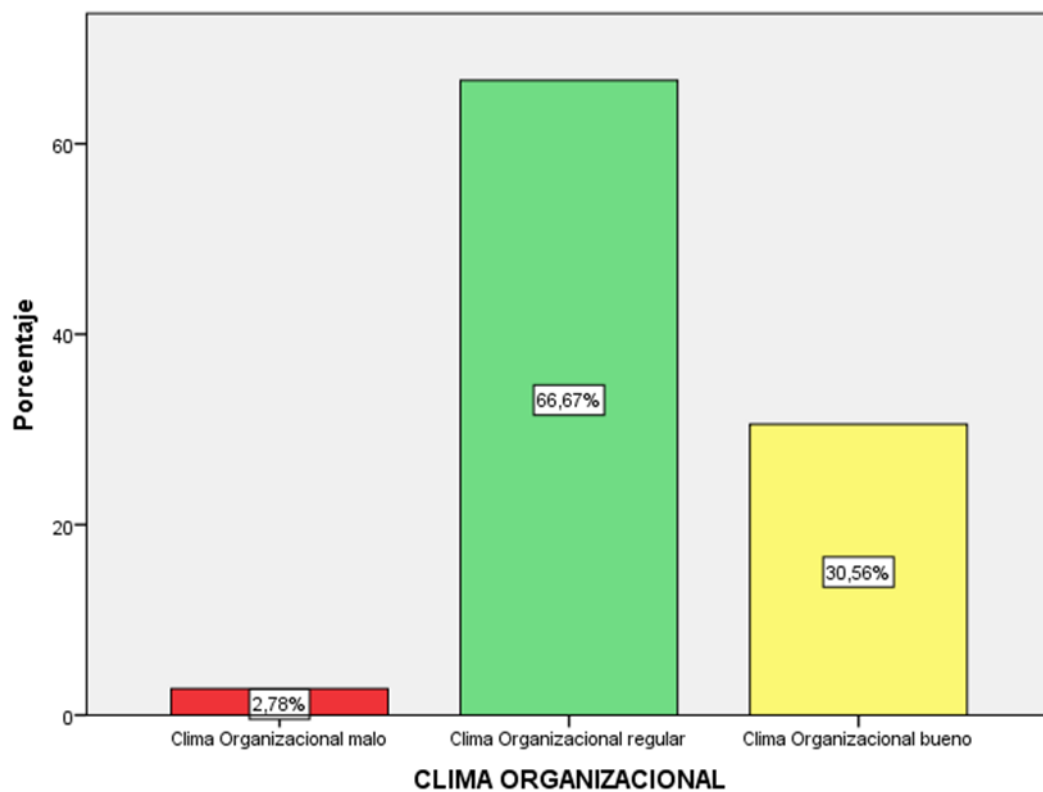
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Clima Organizacional malo	[30 – 70]
Clima Organizacional regular	[71 – 111]
Clima Organizacional bueno	[112 – 180]

Fuente: Cuestionario

Figura 5

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Clima Organizacional



Fuente: Tabla 15

Interpretación

Los resultados de la Tabla 14 y Figura 5, representan el comportamiento de la variable “Clima Organizacional”. El resultado obtenido fue de: Regular Clima Organizacional con un 66,67 %, seguido de un Clima Organizacional bueno en un 30,56 %.

Tabla 16*Dimensión Oportunidades de Desarrollo*

Nivel	N°	%
Bajas oportunidades de desarrollo	2	2,8
Regulares oportunidades de desarrollo	23	31,9
Altas oportunidades de desarrollo	47	65,3
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 17

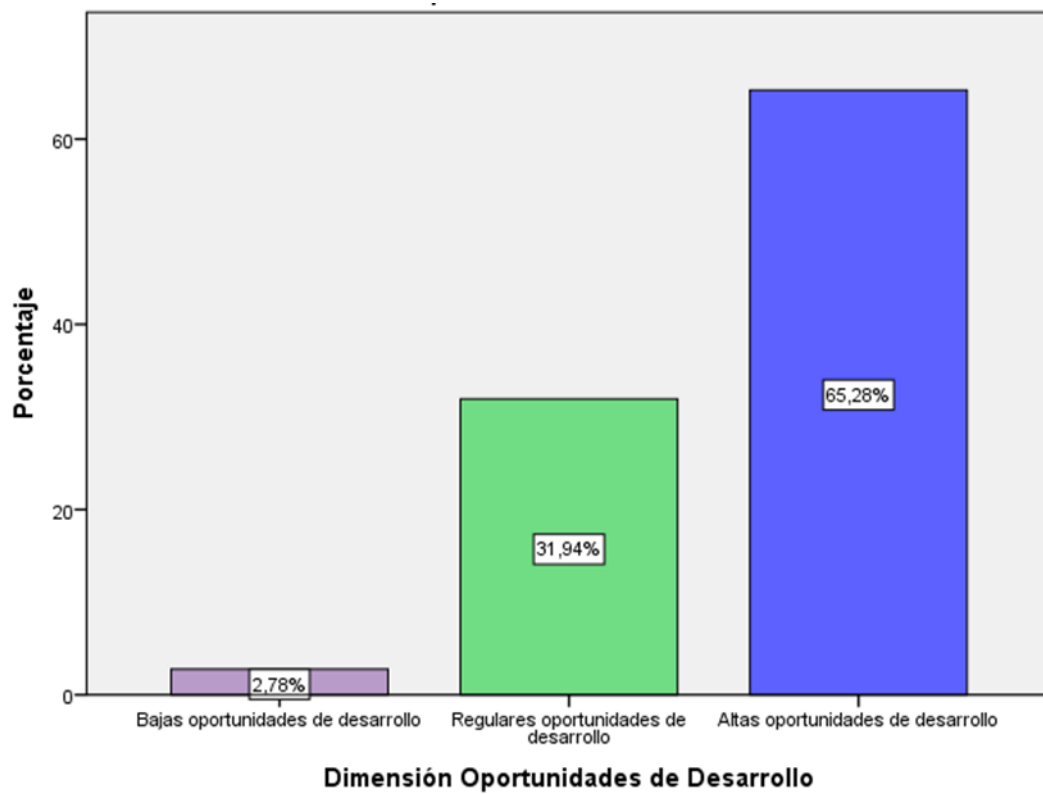
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Bajas oportunidades de desarrollo	[06 – 14]
Regulares oportunidades de desarrollo	[15 – 23]
Altas oportunidades de desarrollo	[24 – 30]

Fuente: Cuestionario

Figura 6

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Oportunidades de Desarrollo



Fuente: Tabla 17

Interpretación

Los resultados de la Tabla 16 y Figura 6, representan el comportamiento de la dimensión Oportunidades de Desarrollo de la variable satisfacción laboral. El resultado obtenido fue de: Altas oportunidades de desarrollo con un 65,28 %, seguido de regulares oportunidades de desarrollo con un 31,94 %.

Tabla 18*Dimensión Remuneraciones e incentivos*

Nivel	Nº	%
Remuneraciones bajas	6	8,3
Remuneraciones medias	39	54,2
Remuneraciones altas	27	37,5
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 19

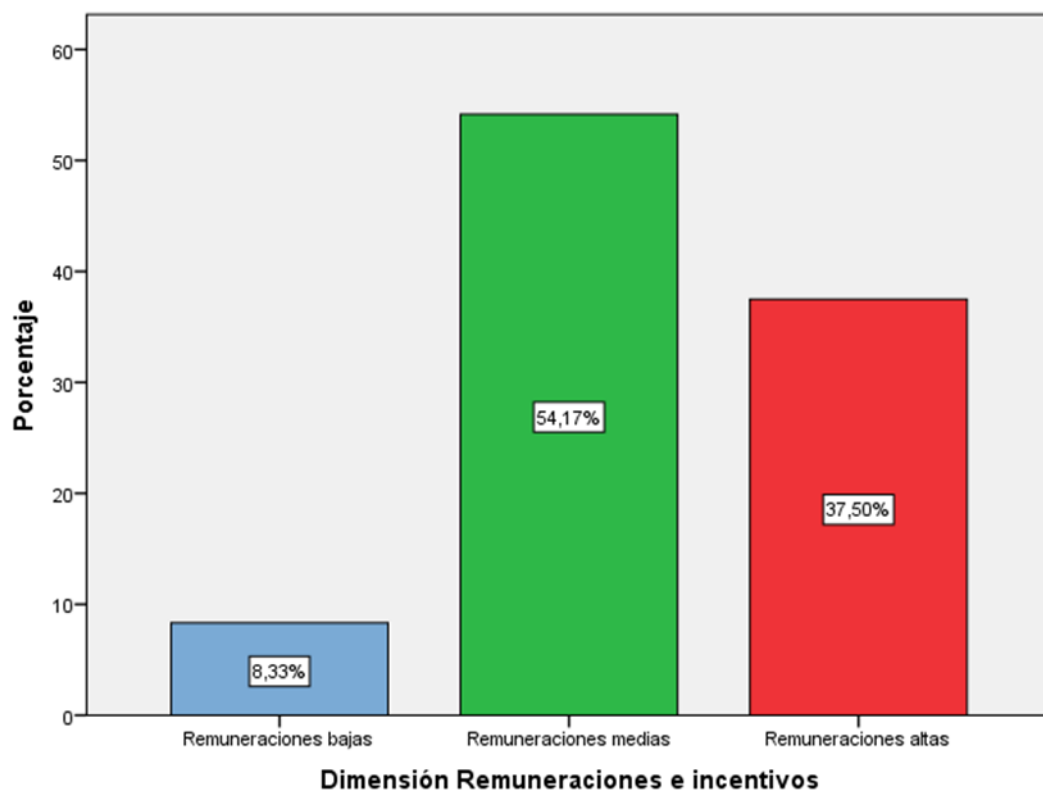
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Remuneraciones e incentivos bajas	[05 – 11]
Remuneraciones e incentivos medias	[12 – 18]
Remuneraciones e incentivos altas	[19 – 25]

Fuente: Cuestionario

Figura 7

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión remuneraciones e incentivos



Fuente: Tabla 19

Interpretación

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 7, representan el comportamiento de la dimensión remuneraciones medias. El resultado obtenido fue de: remuneraciones medias con un 54,17 %, seguido de Remuneraciones altas con el 37,50 %.

Tabla 20*Dimensión Relación entre servidores*

Nivel	Nº	%
Relaciones entre servidores mala	3	4,2
Relaciones entre servidores regulares	39	54,2
Relaciones entre servidores buena	30	41,7
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 21

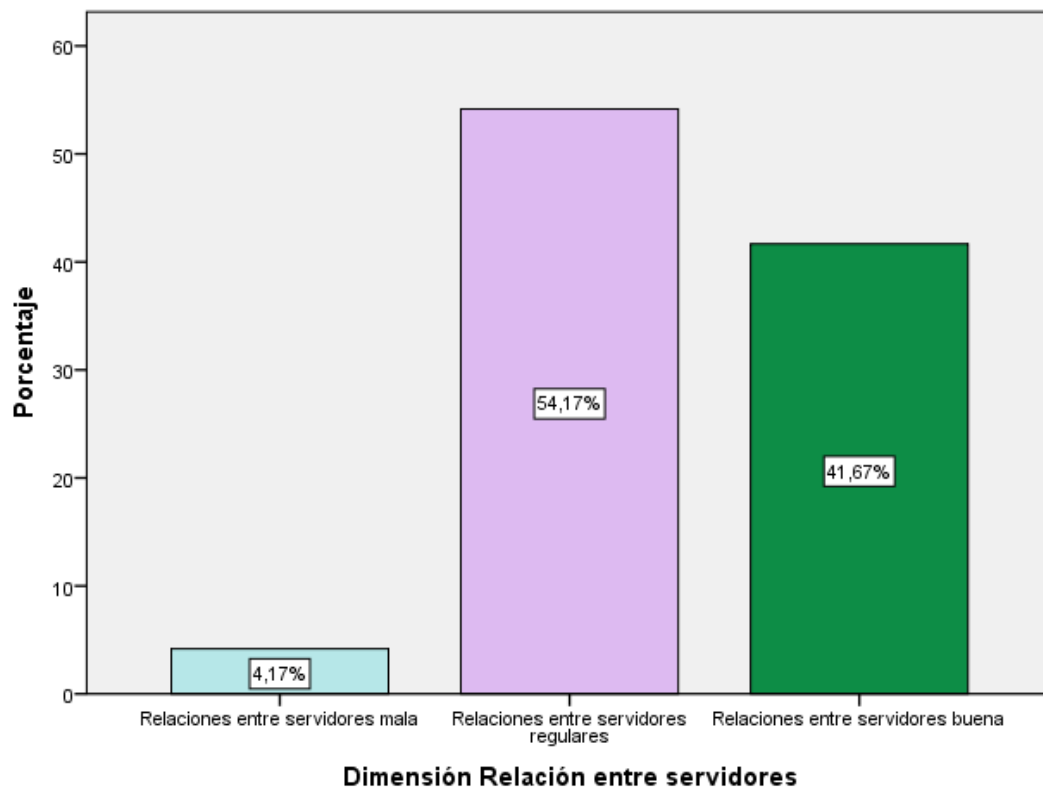
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Relaciones entre servidores mala	[06 – 14]
Relaciones entre servidores regulares	[15 – 23]
Relaciones entre servidores buena	[24 – 30]

Fuente: Cuestionario

Figura 8

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Relaciones entre servidores



Fuente: Tabla 21

Interpretación

Los resultados de la Tabla 20 y Figura 8, representan el comportamiento de la dimensión “Relaciones entre variables”. El resultado obtenido fue de: Relaciones entre servidores regulares con un 54,17 %, seguido de buenas relaciones entre servidores con el 41,67 %.

Tabla 22*Dimensión Condiciones físicas de trabajo*

Nivel	Nº	%
Malas condiciones de trabajo	4	5,6
Regulares condiciones de trabajo	43	59,7
Buenas condiciones de trabajo	25	34,7
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 23

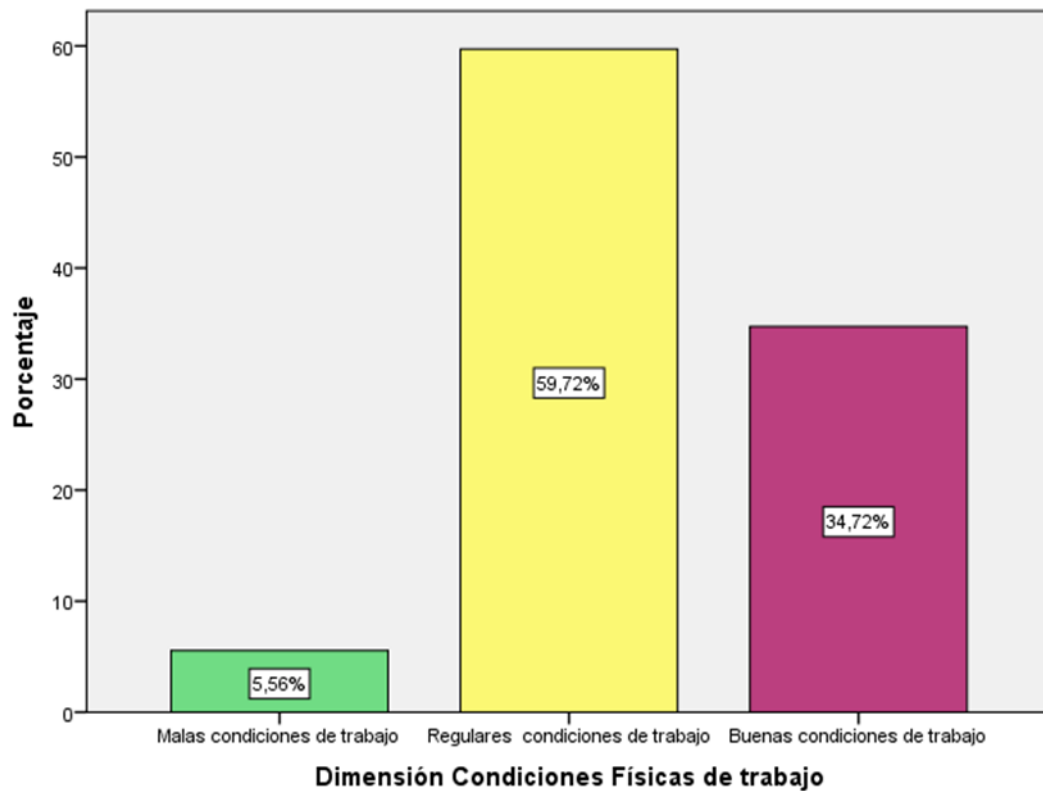
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Malas condiciones físicas de trabajo	[06 – 14]
Regulares condiciones físicas de trabajo	[66 – 103]
Buenas condiciones físicas de trabajo	[104 – 141]

Fuente: Cuestionario

Figura 9

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión Condiciones Físicas de trabajo



Fuente: Tabla 23

Interpretación

Los resultados de la Tabla 22 y Figura 9, representan la variable Satisfacción laboral, en su dimensión Condiciones Físicas de trabajo. El resultado obtenido fue de: Regular Condiciones de trabajo con un 59,72 %, seguido de buenas condiciones físicas de trabajo con el 34,72 %.

– Satisfacción laboral

Tabla 24

Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral

Nivel	Nº	%
Insatisfacción	1	1,4
Satisfacción media	34	47,2
Satisfacción plena	37	51,4
Total	72	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 25

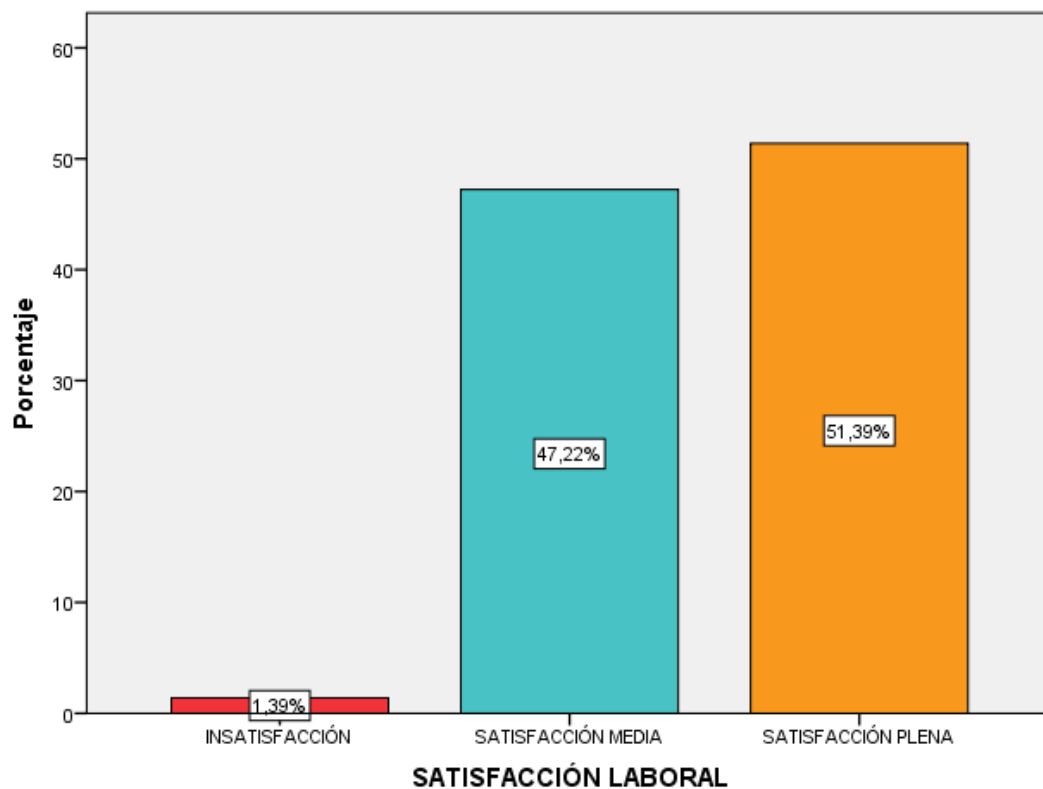
Escala de valoración

Nivel	Puntaje
Insatisfacción	[23 – 54]
Satisfacción media	[55 – 85]
Satisfacción plena	[86 – 115]

Fuente: Cuestionario

Figura 10

Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Satisfacción Laboral



Fuente: Tabla 25

Interpretación

Los resultados de la Tabla 24 y Figura 10, representan la Variable Satisfacción laboral. El resultado obtenido fue de satisfacción plena con un 51,33 %, seguido de Satisfacción media con 47,22 %.

5.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

5.2.1 Verificación de las hipótesis específicas

- Verificación de la primera hipótesis específica

H₀: El clima organizacional en su dimensión Estructura no influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

H₁: El clima organizacional en su dimensión Estructura influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

- Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- Estadístico de prueba: Tau b de Kendall

Tabla 26

Correlación entre dimensión estructura y variable satisfacción

			Dimensión Estructura	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Dimensión Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,399**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,399**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

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

Fuente: Base de datos

Tabla 27

Pseudo R cuadrado

	Valor
Cox y Snell	0,332
Nagelkerke	0,668
McFadden	0,586

Función de enlace: Logit.

– Regla de decisión

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación

Según la tabla 26 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05 y en la Tabla 27, la influencia entre las variables es de 66,8 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).; es decir: “El clima organizacional en su dimensión Estructura influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

- Verificación de la segunda hipótesis específica

H₀: El clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional no influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

H₁: El clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

- Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- Estadístico de prueba: Tau-b-Kendall

Tabla 28

Correlación entre comportamiento y satisfacción laboral

			Dimensión comportamiento organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Dimensión comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,367**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	72	72
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	72	72

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

Fuente: Base de datos

Tabla 29

Pseudo R cuadrado

	Valor
Cox y Snell	0,190
Nagelkerke	0,382
McFadden	0,306

Función de enlace: Logit.

– Regla de decisión

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación

Según la tabla 28 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0.05 y en la Tabla 29, la influencia entre las variables es de 38,20 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).; es decir: “El clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019”..

- Verificación de la tercera hipótesis específica

H₀: El clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales no influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

H₁: El clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

- Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- Estadístico de prueba: Tau b de Kendall

Tabla 30

Correlación entre dimensión relaciones y satisfacción

			Dimensión relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Dimensión relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	0,391**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	72	72
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	72	72

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

Fuente: Base de datos

Tabla 31

Pseudo R cuadrado

	Valor
Cox y Snell	0,185
Nagelkerke	0,372
McFadden	0,297

Función de enlace: Logit.

– Regla de decisión

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación

Según la tabla 30 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0,05 y en la Tabla 31, la influencia entre las variables es de 37,20 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: El clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

5.2.2 Verificación de la hipótesis general

H₀: No existe influencia significativa entre el Cima Organizacional y la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

H₁: Existe influencia significativa entre el Cima Organizacional y la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

- Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- Estadístico de prueba: Tau b de Kendall

Tabla 32

Prueba de correlación

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,759**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	72	72
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	72	72

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

Fuente: Base de datos

– Regla de decisión

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Tabla 33

Pseudo R cuadrado

	Valor
Cox y Snell	0,267
Nagelkerke	0,536
McFadden	0,451

Función de enlace: Logit.

Interpretación

Según la tabla 32 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0.05 y en la Tabla 33, la influencia entre las variables es de 53.80 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: “Existe influencia significativa entre el Cima Organizacional y la satisfacción de los de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Con respecto al análisis de fiabilidad o confiabilidad de cada instrumento que corresponde a la variable Clima Organizacional para 30 elementos, su índice de fiabilidad es de 0.95 y la variable satisfacción laboral, para 28 elementos es de 0.934 según tablas 04 y 05, los instrumentos son calificados de alta confiabilidad.

Asimismo, se ha efectuado la prueba de normalidad para determinar si los datos de las variables siguen una distribución normal y de otra parte elegir los estadísticos de pruebas, ya sean paramétricos y no paramétricos, resultados que se aprecian en las Tablas 6 y 7 donde nos muestran que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal, por consiguiente, el estadístico de prueba no paramétrico es lo que corresponde para la prueba de hipótesis.

Según la tabla 14, el clima organizacional que impera en la empresa es regular en un 66,7 %, percepción de 48 de 72 servidores encuestados, con respecto a la variable satisfacción laboral, los resultados son satisfacción plena con el 51,4 %, y la insatisfacción de los encuestados solo es del 1,4 %. Resultados que son necesarios destacar.

En relación a la primera hipótesis, las tablas 26 y 27 comprueban que el clima organizacional en su dimensión Estructura, influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019.

Según la tabla 28 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0.05 y en la Tabla 30, la influencia entre las variables es de 38,20 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula

(Ho) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).; es decir: “El clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019”.

Según la tabla 30 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0.00 menor a 0,05 y en la Tabla 32, la influencia entre las variables es de 37,20 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1); es decir: “El clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019”.

Los resultados de las hipótesis específicas son concordantes con la investigación: Apuy, (2008), en su trabajo de graduación para optar el título de magíster en administración titulada: “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008, Costa Rica.

“La presente investigación tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de Emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela. El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo; la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tener oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior”.

Según la tabla 32 el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,00 menor a 0,05 y en la Tabla 34, la influencia entre las variables es de 53,80 %, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis nula (Ho) a un nivel de confianza del 95 %, y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1); es

decir: “Existe influencia significativa entre el Cima Organizacional y la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019. Este resultado es concordante con el artículo científico de Montoya, P.; Bello, N.; Bermúdez, N.; Burgos, F.; Notaalba, M. (2017, p. 3-17) “en su artículo científico titulado: Satisfacción laboral y su relación con el Clima organizacional en funcionarios de una Universidad Chilena, siendo sus resultados: un 95 % de los docentes y un 90,6 % de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80 % de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales”.

Igualmente, los resultados son similares a la investigación de Apuy, (2008), en su investigación: “Factores del Clima Organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio- noviembre 2008 -Costa Rica, donde se demuestra el Clima Organizacional, influye en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería”.

“El investigador demostró que existe una correlación estadística significativa y positiva entre las variables Clima Organizacional y satisfacción laboral; es decir, que, si el nivel percibido del Clima Organizacional sube, la actitud de la satisfacción laboral también sube en estas proporciones en cada una de sus dimensiones. El investigador ratifica lo que diversas investigaciones han concluido que el Clima Organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, toda vez que es termómetro que determina la forma en que un trabajador percibe su Clima Organizacional, como esta se relaciona con su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. La satisfacción o insatisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del Clima Organizacional, pues en la

medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su compromiso con su organización, y su aporte a la creación de valor”.

Del Clima Organizacional analizado, se ha demostrado de manera general que influye de forma importante en la satisfacción de cada uno de sus empleados, lo que podría redundar en una mayor productividad y mejor servicio a los trabajadores y estudiantes.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para generar nuevos conocimientos, recomendando continuar con los siguientes niveles de investigación, tomando las mismas variables de estudio.

CONCLUSIONES

1. El clima organizacional en su dimensión Estructura influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019. Esto se observa en las tablas 27 y 28, confirma en el análisis estadístico, con un p valor de 0,000, menor a 0.05 y un coeficiente de Nagelkerke, lo cual implica que la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral es de 66,8 %.
2. El clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019. Esto se observa en las tablas 29 y 30, confirma en el análisis estadístico, con un p valor de 0,000, menor a 0.05 y un coeficiente de Nagelkerke, lo cual implica que la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral es de 38,2 %.
3. El clima organizacional en su dimensión Relaciones interpersonales influye significativamente en la satisfacción de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019. Esto se observa en las tablas 31 y 32 confirma en el análisis estadístico, con un p valor de 0,000, menor a 0,05 y un coeficiente de Nagelkerke, lo cual implica que la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral es de 37,2 %.
4. Existe influencia significativa entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo, Región Moquegua, Año 2019. Esto se observa en las tabas 31 y 32 con un coeficiente de Nagelkerke, lo cual implica que la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral es de 53,8 %.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo en lo que corresponde a infraestructura, dado que los términos medios de los servidores consideran una buena infraestructura, y su influencia por encima de la media, es necesaria seguir manteniendo dicha infraestructura, puesto que su influencia es por encima de la media. Las autoridades de turno deben continuar con las políticas actuales, de darle orientación al servicio, creando estrategias de motivación: formación de los equipos de alto desempeño, lo que permite el mejoramiento continuo y el crecimiento personal y profesional.
2. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo en lo que corresponde a comportamiento organizacional medio según la percepción de los servidores, y con un nivel de influencia baja. Es necesario dar atención a esta dimensión, toda vez que el estudio del comportamiento organizacional involucra una serie de conocimientos relacionados con la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones, se recomienda realizar un estudio del comportamiento organizacional, para observar el comportamiento de los individuos en la organización y facilitar la comprensión de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas.
3. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo en lo que corresponde a relaciones interpersonales regulares según percepción de los servidores y una influencia baja, se recomienda, desarrollar un Plan de mejoramiento de las relaciones personales, para ello debería efectuarse retiros o reuniones periódicas con participación de toda la fuerza laboral y con la asistencia de todos los involucrados de la entidad educativa; diagnosticar, analizar determinar las relaciones de conflicto y disponer las medidas

correctivas que se merece. Es más, reforzar el reglamento de trabajo y directivas interna de la institución sobre el particular.

4. A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo en lo que corresponde a la influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral y una influencia media, según percepción de los servidores se recomienda prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en la calidad de la prestación del servicio educativo. Es más, realizar estudios de satisfacción laboral periódicamente, con el fin de conocer cuáles son las necesidades que tiene el personal y encontrar técnicas y soluciones para su mejora.
5. Se exhorta a las autoridades educativas, que permitan la participación proactiva de los servidores y tomen ciertas decisiones respecto al trabajo en equipo para implementar una cultura de autonomía en estas; fortalecer la comunicación, las relaciones humanas, el manejo de conflictos de manera asertiva y el incremento de la satisfacción dentro de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, V. (2005). *El modelo de motivación y desarrollo personal empleado en el sistema multinivel*. México D.F.
- Aguinaga, F. I. (2013). *Propuesta para reducir la rotación de personal en la distribuidora*. Chiclayo.
- Alcala Bager, A. (2005). *Alerta!* España: Ediciones Díaz de Santos.
- Alva, j., y Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014*. Trujillo.
- Alvarez, M. (2006). *Recursos Humanos*. Barcelona.
- Andina. (20 de Junio de 2014). Ministerio de Trabajo promueve en Tacna prácticas de responsabilidad social. *Andina Agencia Peruana de Noticias*.
- Barraza, M., y Ortega, M. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadas de docentes*. Veracruz: X Congreso de Investigación Educativa.
- Calla, B. (2008). Desarrollo personal. En T. ALDAPE, *Desarrollo de las competencias del docente*. (p. 37). Libros en red.
- Candela QuevedO, A. (2003). *Estudio de Clima Organizacional*. Piura.
- Chavez Hernandez, Y. (2008). *Modelo de rotación de personal y prácticas*. Tlaxcala-México: Universidad Politécnica de Tlaxcala. México.
- Chian Vega, M., Martin, R., y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Chiavenato. (2011). *Administración de recursos Humanos*.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano en las organizaciones*. México, DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. México.: Editorial Mexicana.
- Condori, D. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región de Tacna, año 2016*. Tacna: UNJBG.
- Contreras, C. (2014). *Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*. Cajamarca.
- Dolán, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., y Schuler, R. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. Aravaca: E dígrafos, S.A.
- Fernández Collado, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas.
- Fernandez, L. C. (2014). *Clima Organizacional y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A*. Quito.
- Flórez, R. J. (2010). *El comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: José Luis Carrillo Mendoza.
- Gan, F., y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. España: Díaz de Santos.
- Gan, g., y Berbel, F. (2007). *Manual de recursos Humanos*. Barcelona.
- Gaspar, B. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Glosario de recursos Humanos. (s.f.). Obtenido de <http://www.elfinancierocr.com/static/ELFElearning/swf/mod4/recursos/glosario.pdf>

Glosario de términos laborales. (s.f.). Obtenido de <http://www.cei-formacion.es/Glosario/Indice.html>

Gonzales, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda.* Pereira.

Guevara, F., y Tafur, A. (2015). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo (tesis de pre grado).* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación.* México DF: INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Herzberg, F. (1968). Una vez más, ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores? *Harvard Business Review-America Latina.*

International Labour Organization, S. A. (1998). *El desarrollo de los recursos humanos de la función pública en el contexto del ajuste estructural y del proceso de transición.* España: Ginebra: OIT, 1998.

Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones.* México: Editorial Académica Española.

Judge, T. A., y Hulin, C. (1991). *Satisfacción en el trabajo y el bienestar subjetivo como determinantes de la adaptación de empleo.* New York.

Lawler, y Porter (2013). Teoría. En M. T. Vadillo, *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (p. 107). Madrid: ESIC.

- Levering, E. (2012). *Clima Organizacional*. Nueva York: McGraw-Hill.
- López Velázquez, L. (2007). *Estudio medición del clima organizacional docente por dependencia 2000*. Texas.
- López, J. (2010). *Propuesta para reducir el índice de rotación de personal*. México.
- Manoialvas, C., y anosalvas, L. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Medellín: Universidad de Colombia.
- Maurate, D. (11 de Mayo de 2016). Países integrantes de la APEC revelaron que tienen problemas para encontrar personal calificado. *Perú 21*.
- Mc Gregor, D. (2000). *El lado humano de las organizaciones*.
- Millán Rosas, G. (2006). *Rotación de Personal*. México distrito federal.
- Mondy, R. W., y M. Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Ocaña, A. F. (2013).
- Palomo Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de Trabajo*. Madrid: Esic.
- Pérez Wicht, E. (03 de Mayo de 2016). *Mal Clima Organizacional genera pérdidas millonarias a las empresas*.
- Pérez, N., y Ri era, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Iquitos: UNAP.
- Pernía, K., y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. México: EAE.

- Perry García, W. (18 de 03 de 2016). Capacitan en mejora de las relaciones laborales para prevenir conflictos en el trabajo. Tacna, Perú.
- Quenta Sotomayor, F. (2013). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral*. Tacna.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Rodriguez, A. (22 de Abril de 2016). *El pulso laboral*. Obtenido de <http://www.elpulsolaboral.com.mx/recursos-humanos/2954/crecimiento-personal-clave-del-desarrollo-profesional>
- Rodríguez, D. (1999). *Gestión Organizacional*. Chile: P y V editores.
- Soberanis, G. (10 de Mayo de 2016). *Diario de Yucatán*. Obtenido de La satisfacción laboral es clave para ser productivo - See more at: <http://yucatan.com.mx/imagen/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-ser-productivo#sthash.aJld8vL7.dpuf>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Tarapoto: Universidad Privada Cesar Vallejo.
- Stoner, j., Freeman, e., y Gilbert, d. (1996). *Administración sexta edición*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Vera, O. (2012). *Influencia de las competencias gerenciales en la gestión organizacional del gobierno regional*. Tacna.

ANEXOS

Anexo 1. CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente encuesta ha sido elaborada con el objetivo de medir el clima organizacional en la UGEL ILO.

Se solicita que indique su respuesta marcando con un aspa o una cruz. En base al siguiente criterio:

1=Nunca; 2=Rara vez 3=A veces; 3= Frecuentemente; 5= Siempre

DATOS GENERALES:

A. Sexo: Femenino ()
Masculino ()

B. Grado de Instrucción:

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						
		1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores.					
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						

1 0	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
1 1	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
1 2	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
1 3	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
1 4	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
1 5	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
1 6	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
1 7	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
1 8	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
1 9	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
2 0	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					
2 1	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
	DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
2 2	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
2 3	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
2 4	Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					

2 5	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
2 6	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
2 7	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.					
2 8	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.					
2 9	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					
3 0	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					

¡Gracias por su participación!

Anexo 2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta ha sido elaborada con el objetivo de medir su percepción respecto a la satisfacción laboral en la UGEL Ilo.

Se solicita que indique su respuesta marcando con un aspa o una cruz. En base al siguiente criterio:

DATOS GENERALES:

A. Sexo: () Masculino () Femenino

B. Instrucción: () Técnico; () Bachiller;
() Titulado; () Magister
() Doctor

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

PREGUNTA		1	2	3	4	5
Oportunidades de desarrollo		1	2	3	4	5
1	El tipo de trabajo que realiza es de acuerdo a las habilidades de su persona.					
2	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza para alcanzar los objetivos institucionales.					
3	Se siente satisfecho con las posibilidades que le ofrece esta institución para realizar labores en las que más destaca.					
4	Considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de esta institución.					
5	Siente que se le brinda la oportunidad de desarrollar todo su potencial dentro de esta institución.					
6	Laborar en esta institución le ayuda enriquecer cada vez más sus conocimientos.					
Remuneraciones e incentivos		1	2	3	4	5

7	El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en esta institución.					
8	Se siente satisfecho con la forma de negociación sobre aspectos salariales.					
9	La remuneración que percibe le permite satisfacer todas sus necesidades personales.					
10	En esta institución le brindan la oportunidad de ascenso y/o promoción.					
11	Se encuentra satisfecho con los reconocimientos que ofrece esta institución por destacar en sus labores.					
Relación entre servidores		1	2	3	4	5
12	Siente el apoyo constante por parte de su jefe para que pueda usted realizar su trabajo de forma efectiva.					
13	Cuando se plantea un cambio, su jefe lo motiva a usted para que se comprometa y participe activamente de este.					
14	Se siente satisfecho con la manera que su jefe evalúa el trabajo realizado por usted.					
15	El Clima Organizacional entre los trabajadores de esta institución es agradable.					
16	La relación entre compañeros de trabajo es agradable y facilita la convivencia diaria dentro de esta institución.					
17	Considera personas de confianza a sus compañeros de trabajo.					
Condiciones físicas de trabajo		1	2	3	4	5
18	El ambiente físico en el que labora es adecuado para las funciones que realiza.					
19	La limpieza e higiene de su centro de labores es el adecuado para desarrollar eficientemente su labor.					
20	Se siente seguro dentro de las instalaciones de esta institución.					
21	En esta institución se le brinda los recursos materiales necesarios para realizar adecuadamente su trabajo.					
22	La iluminación, ventilación y la temperatura es la adecuada para realizar eficientemente su trabajo.					
23	El equipamiento con el que trabaja está acorde a la vanguardia de la tecnología.					

Anexo 3. VALIDEZ DE CONTENIDO: INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	5	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	5
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	5
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	5	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.	5	4	5

Nota: encuesta de tres jueces

Baremo:

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 – 2,530	A	Adecuación total
2.531 – 5,061	B	Adecuación en gran medida
5.062 – 7,591	C	Adecuación promedio
7.592 – 10,122	D	Adecuación escasa
10.123 -12,653	E	Inadecuación

Nota: Escala de valoración por Baremo peruano.

Interpretación:

Según las la evaluación final por los expertos registra una Distancia de Puntos Múltiples (DPP) = 1.11 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación total. Por tanto, el instrumento clima organizacional supera la prueba de validez.

Anexo 4. VALIDEZ DE CONTENIDO: INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	5
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	5
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	5
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	5	4
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	5
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	5
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	5	5	5

Nota: encuesta los tres jueces

Baremo:

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 – 2,474	A	Adecuación total
2,475 – 4,949	B	Adecuación en gran medida
4,950 – 7,424	C	Adecuación promedio
7,425 – 9,898	D	Adecuación escasa
9,899 – 12,373	E	Inadecuación

Nota: Escala de valoración por Baremo Peruano.

Interpretación:

La evaluación final por los expertos registra una Distancia de Puntos Múltiples (DPP) =1.15 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento Satisfacción laboral supera la prueba de validez.

Anexo 5. VALIDACIÓN



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN MOQUEGUA,
AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: ALDO MORAÑA ERBERT FRANCISCO
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNJBG
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CLIMA ORGANIZACIONAL.....
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:
 Teléfono Nº: 952 685902

Firma del Experto Informante
 DNI: 00409196



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
 SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN MOQUEGUA,
 AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: CUADROS CUADROS, RAFAEL DANTE
 1.2. Cargo e institución donde labora: SUNAT - ADUANAS
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: CLIMA ORGANIZACIONAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: PCNA, 10 de Mayo de 2019
 Teléfono N°: 997 28 89 31

Rafael Cuadros
 Firma del Experto Informante
 DNI: 40324127



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN MOQUEGUA,
AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Velarde Molina Jehovanmi Fabricio
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente
1.3. Nombre del instrumento evaluado: CLIMA ORGANIZACIONAL
1.4. Autor (es) del Instrumento: ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

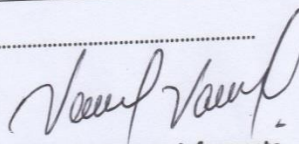
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:
Teléfono N°: 973061101


Firma del Experto Informante
DNI: 43322567



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN
MOQUEGUA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: OSCAR MADRINI ERBERT FRANCISCO
1.2. Cargo e institución donde labora: UNSBG
1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN LABORAL.....
1.4. Autor (es) del Instrumento: ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono N°: 952685902

Firma del Experto Informante

DNI: 00409196



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN
MOQUEGUA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: CUADROS CUADROS, RAFAEL DANTE
1.2. Cargo e institución donde labora: SUNAT - ADUANAS
1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN LABORAL
1.4. Autor (es) del Instrumento: ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

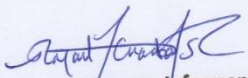
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 19 de Mayo del 2019
Teléfono Nº: 997288631


Firma del Experto Informante
DNI: 40324127



UNIVERSIDAD NACIONAL JOR GE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
 SERVIDORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL ILO, REGIÓN
 MOQUEGUA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Velarde Molina Jehovanis Fabris
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN LABORAL
 1.4. Autor (es) del Instrumento: ALCIBIADES JOE CORNEJO PALAO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:
 Teléfono Nº: 973861101

[Firma manuscrita]
 Firma del Experto Informante
 DNI: 43322567