



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE
LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO,
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Carhuavilca Mejia Itala Elizabeth
<https://orcid.org/0000-0002-8870-842X>

Bach. Silva Zubiata Felicitas Ysamar
<https://orcid.org/0000-0003-4170-2124>

Asesor:

Mg. García Yovera Abraham José
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2021**

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020

Asesor (a): Mg. Garcia Yovera Abraham José

Nombre completo

Firma

Presidente (a): Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Almícar

Nombre completo

Firma

Vocal (a): Mg. Rodriguez Kong José Arturo

Nombre completo

Firma

Dedicatorias

A mis padres Elena y Roberto, ellos son mis mejores guías y las personas que inculcaron lo mejor de ellos en mí.

A mis hermanos (as), ellos son mis mejores amigos y mis grandes aliados de por vida; juntos hemos compartido momentos inolvidables.

A mi hijo Aarón, que es el motor de mi vida, para el cual espero ser un buen ejemplo.

Itala Elizabeth Carhuavilca Mejia

Dedico con todo amor a mi amada madre, que siempre esta espiritualmente conmigo, siempre está presente en mi vida, y me siento privilegiada por ser su hija, y por todo lo inculcado hacia mí.

Felicitas Ysamar Silva Zubiato

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios todo poderoso, quien me sustenta, me alienta, me da salud y su amor infinito; todo lo que soy y lo que tengo se lo debo a Él.

Luego a mis padres, hermanos(as) y mi hijo que siempre son el mejor respaldo y apoyo incondicional para lograr mis metas en la vida.

Itala Elizabeth Carhuavilca Mejia

Agradezco a Dios y a mi madre, gracias madre, has predicado con tu ejemplo los valores más importantes que hoy tengo, por hacerme humilde y sentirme orgullosa de mí misma; gracias a ti hoy sé que mis logros me pertenecen que mis sueños no tienen fecha de caducidad. Gracias por ser mi ángel de la guarda.

Felicitas Ysamar Silva Zubiato

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Según su naturaleza fue de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional de diseño no experimental, la muestra estuvo representada por 39 colaboradores y como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario.

Los principales resultados demostraron que el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, no se viene gestionando de manera apropiada, puesto que este alcanzó un nivel bajo del 46%, así mismo, la autorrealización, comunicación y las condiciones laborales también demostraron un nivel bajo con un valor estadístico del 46%, de manera similar, el nivel de satisfacción de los colaboradores se sitúa en un nivel bajo con el 49%, además, la mayoría no están satisfechos con las condiciones de trabajo, ya que esta se sitúa en el nivel bajo con el 56%, el reconocimiento del personal también es bajo 49% y los beneficios económicos igualmente mostraron un nivel bajo del 56%. Finalmente se llegó a la conclusión que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de 0.822 y un P valor de 0.000, lo cual indica que a mayor clima organizacional mejor es la puntuación de la satisfacción laboral.

Palabras clave: Autorrealización, clima laboral, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine what is the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the collaborators of the UGEL Chiclayo, 2020. According to its nature, it was a correlational descriptive quantitative approach of non-experimental design, the sample was represented by 39 collaborators and as technique and data collection instrument the survey and questionnaire were used.

The main results showed that the organizational climate of the employees of the UGEL Chiclayo, has not been properly managed, since this reached a low level of 46%, likewise, self-realization, communication and working conditions also demonstrated a level low with a statistical value of 46%, similarly, the level of employee satisfaction is at a low level with 49%, in addition, most are not satisfied with working conditions, since it is located in the low level with 56%, the recognition of the personar is also low 49% and the economic benefits also showed a low level of 56%. Finally, it was concluded that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction with a coefficient of 0.822 and a P value of 0.000, which indicates that the higher the organizational climate, the better the job satisfaction score.

Key words: Self-realization, work environment, job satisfaction.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad problemática.....	111
1.2. Antecedentes de estudio.....	144
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	233
1.3.1. Clima organizacional	233
1.3.2. Satisfacción laboral.....	299
1.4. Formulación del problema.....	333
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	344
1.6. Hipótesis.....	344
1.7. Objetivos.....	344
1.7.1. Objetivo general.....	344
1.7.2. Objetivos específicos.....	344
II. MATERIAL Y MÉTODO	366
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	366
2.2. Población y muestra.....	377
2.2.1. Población.....	377
2.2.1. Muestra.....	377
2.3. Variables y operacionalización.....	388
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	422
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	422
2.6. Criterios éticos.....	433
2.7. Criterios de rigor científico.....	444
III. RESULTADOS	455
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	455
3.2. Discusión de resultados.....	588
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	622
4.1. Conclusiones.....	622
4.2. Recomendaciones.....	622
REFERENCIAS.....	644
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1 Variable independiente: Clima organizacional.....	388
Tabla 2 Variable dependiente: Satisfacción laboral	40
Tabla 3 Confiabilidad de clima organizacional	422
Tabla 4 Confiabilidad satisfacción laboral	433
Tabla 5 Distribución según género de los colaboradores de la UGEL	455
Tabla 6 Nivel general de clima organizacional (agrupada).....	466
Tabla 7 Clima organizacional - Dimensión autorrealización (agrupada).....	477
Tabla 8 Clima organizacional - Dimensión: Involucramiento laboral (agrupada)	488
Tabla 9 Clima organizacional - Dimensión: Supervisión (agrupada)	499
Tabla 10 Clima organizacional - Dimensión: Comunicación (agrupada)	50
Tabla 11 Clima organizacional - Dimensión: Condiciones laborales (agrupada) ..	51
Tabla 12 Nivel general de satisfacción laboral (agrupada).....	522
Tabla 13 Satisfacción laboral - Dimensión: Significación de tarea (agrupada) ...	533
Tabla 14 Satisfacción laboral - Dimensión: Condiciones de trabajo (agrupada) .	544
Tabla 15 Satisfacción laboral - Dimensión: Reconocimiento personal y/o social (agrupada)	555
Tabla 16 Satisfacción laboral - Dimensión: Beneficios económicos (agrupada) .	566
Tabla 17 Relación de variables.....	457
Tabla 18 Pruebas de chi-cuadrado	577

Índice de figuras

Figura 1 Distribución según genero de los colaboradores de la UGEL	455
Figura 2 Nivel general de clima organizacional (agrupada)	466
Figura 3 Clima organizacional - Dimensión autorrealización (agrupada)	477
Figura 4 Clima organizacional - Dimensión: Involucramiento laboral (agrupada)	488
Figura 5 Clima organizacional - Dimensión: Supervisión (agrupada).....	499
Figura 6 Clima organizacional - Dimensión: Comunicación (agrupada).....	50
Figura 7 Clima organizacional - Dimensión: Condiciones laborales (agrupada) ..	51
Figura 8 Nivel general de satisfacción laboral (agrupada)	522
Figura 9 Satisfacción laboral - Dimensión: Significación de tarea (agrupada) ...	533
Figura 10 Satisfacción laboral - Dimensión: Condiciones de trabajo (agrupada)	544
Figura 11 Satisfacción laboral - Dimensión: Reconocimiento personal y/o social (agrupada)	555
Figura 12 Satisfacción laboral - Dimensión: Beneficios económicos (agrupada)	

I. INTRODUCCION

La presente investigación tiene por finalidad determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Debido que esto permite a los trabajadores expresar como se sienten en su centro de labores, así mismo conocer como es la calidad de gestión de la organización en cuanto al capital humano.

El clima Organizacional es parte principal para saber cuan satisfechos se encuentran los trabajadores en su lugar de trabajo, por esto es sumamente importante que se desarrolle de manera positiva, ya que puede afectar o mejorar de manera directa a la organización.

Esta investigación proporcionará información válida, a fin de que los directivos de dicha organización formulen estrategias, orientadas a fortalecer o mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, mediante talleres, cursos de capacitación, así como también plantear y desarrollar un programa de incentivos para el personal.

En los siguientes capítulos se detallarán todos los aspectos en los que se encuentra fundamentado el estudio, es así que en el primer capítulo se presenta la realidad problemática que aqueja a los trabajadores, así mismo, se indica los antecedentes y la formulación del problema de investigación. Igualmente, se establecen los objetivos y las correspondientes hipótesis como la justificación pertinente.

En el capítulo II se realiza el detalle del tipo además del diseño de investigación, así mismo se hace referencia a la población y la muestra que abarca el estudio. Se señala también la operacionalización de variables, las respectivas técnicas e instrumentos de la investigación y el procedimiento de análisis de datos

En el capítulo III, se presentan los resultados reflejados por medio de tablas y gráficas que permitan obtener un mejor entendimiento de las respuestas obtenidas, además se efectúa la discusión de resultados. Posteriormente, en el capítulo IV, se indican las conclusiones a las que se llegó en el estudio y las recomendaciones.

1.1. Realidad problemática.

Vergara (2019) señaló que debido a la elevada competencia que existe en el mercado, las organizaciones se ven en la necesidad de buscar colaboradores con las aptitudes apropiadas para que puedan desempeñarse de forma pertinente, permitiéndoles ser eficientes y eficaces en sus actividades diarias, por lo que el clima organizacional o laboral debe de ser el apropiado en las organizaciones para que se sientan tranquilos, conformes, y sobre todo, satisfechos con la entidad, permitiéndole a la organización ser más productiva. De igual manera, manifestó que según una encuesta realizada en México, mostró que un 69% de los participantes, todos trabajadores, indicaron que abandonarían su puesto de trabajo por razones como el no obtener la satisfacción que buscan en una organización, si esta no les brinda las condiciones apropiadas para efectuar sus tareas cotidianas y no ser apropiadamente valorados, ni que reconozcan su labor.

Malvasio (2019) relató que en el país de Uruguay, el clima laboral en las organizaciones no es tomado en cuenta, debido al desconocimiento que tienen los encargados o propietarios, los cuales, al ver que en su institución se están presentando diversas salidas y entradas de personal de forma constante, se vuelven reactivos y empiezan a visualizar al clima como un factor principal, esta situación sería diferente si este elemento se tomará en consideración desde un inicio, por el gran impacto que genera a las operaciones diarias de la organización. Entre los principales inconvenientes que se generaron son los índices de comunicación, los cuales disminuía o eran escasos entre los colaboradores; además de presentarse situaciones de favoritismo que dañaban la equidad que debe de primar en toda organización, independientemente del rubro.

Brizi (2019) mencionó que en Argentina, las encuestas vinculadas al clima laboral, lo señalaban como un país que poseía instituciones que presentaban índices bajos, referidos a este tema, y especificando como culpable al elemento cultural y económico, lo que producía un ruptura de las relaciones entre jefes y trabajadores, en donde la comunicación era escasa o nula, provocando que los colaboradores se sientan apartados y efectúen sus labores de acuerdo a como ellos consideraban correcto, sin recibir la debida retroalimentación, también existían

otras situaciones, en donde se presentaba la comunicación, pero esta no profundizaba en la realidad por la que estaban pasando, ocasionando que se cree desconfianza entre los integrantes de estas entidades y cada uno busque su propio beneficio, en lugar de caminar juntos hacia un propósito en común.

Maldonado (2019) señaló otro ejemplo de esta situación, la que se ubicó en México, en donde de acuerdo a un estudio desarrollado por Gallup, se mostró que un 88% de los trabajadores no se encontraban satisfechos con sus labores debido a un clima organizacional mal administrado, además de un 60% de los participantes manifestaban mostrarse desconectados de sus actividades que tenían a cargo y que un 28% se encontraban completamente insatisfechos con su trabajo. La situación que se presentó en este país, es un reflejo de la escasa satisfacción laboral, ocasionada por la presión elevada que tenían los colaboradores, además de la gran cantidad de horas que trabajaban ocasionándoles depresión, sueño, miedo y una excesiva preocupación, que a largo plazo afectaba a su salud, generando su salida de estas organizaciones e incrementando los costos de estas, al recurrir en nuevos procesos de convocatorias para cubrir dichos puestos.

Selman (2017) por su parte relataba otro caso relacionado, y se localizó en el país de Chile, en el cual, de acuerdo al estudio realizado por Randstad, las deficiencias en el clima organizacional ocasionaron que el 31% de los colaboradores no se encontraran satisfechos en las entidades que laboraban, causando que no puedan llevar a cabo sus diferentes actividades de forma normal, por sentir malestar constante debido a los otros trabajadores, normas o jefes con los que interactuaban de forma continua. Esta situación se acrecentaba, debido a que la mayoría se ubicaban entre los 25 a 34 años, los cuales tomaban muy en serio sus expectativas como sus objetivos profesionales, y el no poder encontrarlos en su puesto de trabajo decidían retirarse de forma sencilla y rápida.

Zavaleta (2019) a nivel nacional, indicaba que, como consecuencia de un mal clima en la organización, este llegaba a afectar de manera crítica a los grados de productividad de una institución y la satisfacción de los colaboradores. Según el estudio efectuado por Deloitte, Adecco, Korn Ferry y EY. Esta situación se acentuaba debido a que la satisfacción de los mismos, no era la más apropiada,

desmotivándolos considerablemente para realizar las actividades que tenían designadas. Igualmente, el bienestar de los trabajadores impactaba de forma negativa, viéndose relatado en el 19% de los peruanos quienes indicaron que el clima laboral afectaba a su desempeño diario.

Zavaleta (2019), relató que el caso previo llega a mostrar que no solo los atributos monetarios eran los más resaltantes para los colaboradores, y que elementos como el clima, satisfacción y comodidad en el centro de labores tienen una mayor valoración que les permite estar motivados, comprometidos y ser leales a la organización para la cual están prestando sus labores. Lira (2018) mencionó que entre otros elementos que los empleados tomaban en cuenta eran la flexibilidad de los horarios, además de la oportunidad de crecer a nivel profesional, el recibir una retroalimentación de manera constante por parte de sus jefes inmediatos, sentirse valorados o que aportaban valor a la entidad con las actividades que efectúan.

Garrido (2018) relató que, de acuerdo a un estudio efectuado por la empresa Aptitus, mostró que el 86% de los peruanos, manifestaron que renunciarían a su centro de labores si este no poseía un apropiado clima laboral, esto debido a que el ambiente en el que se ubicaban era de vital importancia para que puedan desempeñar sus funciones de forma pertinente. Entre los principales factores que influían en el clima se ubicaban el reconocimiento a través de la meritocracia (49%) como el ser valorado por su jefe (64%), además de un 36% indicó el no percibir que su trabajo no era apreciado por los demás integrantes de su área.

Casavonne (2018) indicó que de acuerdo al estudio efectuado por la empresa consultora Career Services Group, indicó que un 44% de los colaboradores se encontraban a gusto con su trabajo, pero no estaban satisfechos en su totalidad, resaltando al sueldo además de los beneficios laborales, como los principales elementos para su felicidad en las organizaciones, los cuales deben de estar acorde a su jerarquía y a los grados de facturación que realiza la organización.

Casavonne (2018) añadió que el clima laboral indebidamente administrado ocasionaba un ambiente en donde se presentan diversas situaciones de conflicto,

falta de concentración, coordinación, motivación, respeto como desempeño, que llegaba a repercutir en las mismas personas al incrementar su nivel de estrés y disminución de su productividad. Trabajando (2016) indicó que esta situación se respalda por el estudio efectuado en Perú, en el cual se medía la satisfacción laboral. Los resultados señalaron que un 76% de los peruanos no se encontraban satisfechos con su puesto de trabajo, debido a que no lo consideraban desafiante (22%), no había un clima laboral apropiado (20%), su jefe no era un líder pertinente (19%) y que la organización no retribuía sus logros (10%).

A nivel local, específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL Chiclayo, se manifiestan una serie de dificultades relacionadas al clima organizacional y a la satisfacción de los colaboradores, dado a que se ha percibido la presencia de algunos trabajadores desmotivados, con signos de agotamiento y estrés, además de presentarse pocas situaciones de colaboración e integración entre las dependencias, que llegan a afectar su desempeño, además de sentir presión por parte de sus jefes para que realicen sus actividades de forma adecuada y rápida, especialmente aquellas en donde se involucraban procedimientos que se relacionaban con la atención de las diversas personas que atienden a diario. De igual manera, se percibió la insuficiente valoración por parte de los superiores en relación al trabajo que ejecutaban los trabajadores que tenían bajo su cargo. Todos estos elementos puede que esté generando que el clima de la empresa, además de la satisfacción, se agudicen, motivando a que se presente rotación en las diferentes áreas.

1.2. Antecedentes de estudio.

Internacional

Montoya (2017) ejecutó su estudio en Chile, titulado Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Tuvo por objetivo establecer la relación entre el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de la institución señalada. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra conformada por 166 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron

en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que un 91% de los trabajadores administrativos manifestaban sentirse satisfechos en sus trabajos, además de un 72% que señalaban percibir el nivel de este clima como elevado. De igual manera, los funcionarios indicaban sentirse satisfechos con la organización donde laboraban. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral se asociaba de forma significativa con la satisfacción de los empleados, además manifestaban que a mayor nivel de clima mejor sería el grado de satisfacción de las personas que conformaban la entidad y mejor productividad tendrían al efectuar sus labores de manera pertinente.

Cardona (2016) efectuó su estudio en Colombia, titulado La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales. Tuvo por objetivo establecer la relación entre las variables clima y la satisfacción laboral en los empleados de la institución seleccionada. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra formada por 31 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que el 91% de los trabajadores percibían como adecuada la administración del talento humano, además de un 93% relataban que estilo de dirección como importante para conseguir los objetivos, por lo que lo consideraban positivo para la organización y su crecimiento. El 91% de los participantes señalaban a la comunicación y a la integración como adecuados debido a que fluían de manera pertinente en todos los sentidos. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral llegaba a influir de forma significativa a la satisfacción de los empleados de la organización, ocasionando que su producción mejore y llegando a cumplir los objetivos establecidos.

Caal (2015) realizó su estudio en Guatemala, titulado Satisfacción Laboral y clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias

administrativas de una institución pública. Tuvo por objetivo indicar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de las dependencias seleccionadas. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra constituida por 159 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que las relaciones sociales con los trabajadores eran cordiales (84%), además que un 73% señaló que existían muestras de respeto en cuanto a tiempos, las cuales se manifestaban a través de las reuniones de trabajo que se realizaban (43%). Un 49% manifestaban que los empleados podían desarrollarse de forma apropiada y que podían capacitarse adecuadamente (48%). Como conclusiones se indicó que, el clima de la empresa se vinculaba significativamente con la satisfacción de la organización, y que se veía afectada por otros elementos como la comunicación y el compromiso de cada uno de los trabajadores que conformaban esta entidad.

Montero (2015) realizó su estudio en Colombia titulado Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral – HEGI, Lérica – Tolima, 2015. Tuvo por objetivo establecer la relación del clima de la empresa en la satisfacción de los colaboradores de la institución antes señalada. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra establecida por 36 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que un 41% se encontraban en desacuerdo en cuanto a la jornada laboral, debido a que la encontraban agotadora, de igual manera un 44% manifestó mostrarse en desacuerdo en relación al trabajo bajo presión y un 29% se mostraba muy en

desacuerdo con ese criterio. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral influía significativamente en la satisfacción de los empleados.

Martín (2015) realizó su estudio en España titulado La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo. Tuvo por objetivo estudiar la relación entre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de la institución antes señalada La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra compuesta por 100 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que los participantes, específicamente las de sexo femenino, obtuvieron resultados elevados en comparación con sus pares masculinos en las variables en estudio, de igual manera, se logra percibir que los colaboradores se inclinaban más por la felicidad y evitar el dolor en cuanto a la realización de sus labores, por lo que se puede deducir que están en la constante búsqueda de tareas o acciones que les permitan desarrollarse apropiadamente, y que estas oportunidades las encontraba dentro de la organización para la cual laboraban. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral influía significativamente en la satisfacción de los trabajadores.

Nacional

Incacari (2019) desarrolló su estudio en Lima, titulado Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Gran Unidad Escolar José Antonio Encinas, Juliaca - 2018. Tuvo por objetivo indicar la relación del clima laboral en la satisfacción en los trabajadores de esta institución La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, empleando como instrumento un cuestionario dirigido a una muestra establecida por 94 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que

el clima organizacional influía de forma positiva sobre las relaciones sociales entre los colaboradores, de igual manera se mostraba una vinculación positiva entre el clima de la empresa y el respeto como el apoyo a los jefes; así mismo se manifestaba una influencia con el reconocimiento de los colaboradores al realizar eficientemente sus funciones. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral influía de forma significativa en la satisfacción del personal en esta institución.

Cabrera (2018) ejecutó su estudio en Lima titulado Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Tuvo por objetivo identificar el grado del clima y la satisfacción en los colaboradores de la institución pública seleccionada. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra formada por 374 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que los colaboradores que poseían un periodo mayor de 15 años en la institución eran los más satisfechos en comparación con aquellos que eran nuevos o que su permanencia era mucho menor. además, indicaban que el clima organizacional permite que las personas se autor realicen, comuniquen de manera favorable. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral se asociaba de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores, relacionándose positivamente y señalando que un adecuado clima laboral permitía a los colaboradores sentirse motivados y proactivos, generando que sus actividades se realicen de manera rápida y pertinente.

Cruz (2018) realizó su estudio en Lima, titulado Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de las Instituciones Educativas de la RED 06 de la UGEL N° 06 de Ate Vitarte 2014. Tuvo por objetivo establecer la relación del clima y la satisfacción en los colaboradores de estas instituciones. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra formada por 122 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo

establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que el clima organizacional en las instituciones de esta red era malo (40%) y regular (23%), debido a que no recibían las recompensas esperadas por las autoridades (50%). Un 67% indicaban que las relaciones con sus compañeros eran buenas; el 84% indicaban que se sentían satisfechos con su institución. Como conclusiones se indicó que, ambas variables se relacionaban positivamente, debido a que si una de ellas se veía afectada la otra inmediatamente también se modificaría y afectaría a los colaboradores.

Choquehuanca (2017) efectuó su estudio Arequipa, titulado Clima organizacional y satisfacción laboral la Institución Educativa Primaria N° 70660 de San Román Juliaca 2015. Tuvo por objetivo establecer la vinculación del clima y la satisfacción en los colaboradores de esta institución. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra establecida por 20 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que un 35% de los participantes indicaban no tener autonomía dentro de la institución, de igual manera un 40% relataban estar parcialmente en desacuerdo en cuanto al desarrollo del trabajo en equipo. Por otro lado, un 40% manifestaban estar parcialmente en desacuerdo en cuanto al apoyo entre compañeros dentro de la organización. La comunicación no se producía de forma apropiada dentro de esta organización, según lo manifestaron un 35% de los encuestados. Como conclusiones se indicó que, ambas variables se relacionaban significativamente, debido a que si una de ellas se veía afectada la otra inmediatamente también se modificaría y afectaría a los colaboradores de las instituciones de la red.

Ascarza (2017) realizó su estudio en Lima, titulado Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. Tuvo por objetivo indicar la correlación del clima y la satisfacción

en los colaboradores de estas instituciones La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos tres cuestionarios dirigidos a una muestra compuesta por 335 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que el clima de la empresa poseía una tendencia positiva en cuanto a la responsabilidad de los colaboradores y al desafío que representaban las actividades que realizaban, de igual manera se apreciaba que no existía una buena gestión educativa por parte de los colaboradores por lo que seguía una tendencia negativa que llegaba a influir en estas organizaciones. Como conclusiones se indicó que, el clima laboral se vinculaba de forma significativa con la satisfacción de los empleados en estas organizaciones, llegando a influir en la productividad de la propia entidad, sobre todo, en la consecución de los objetivos.

Local

Hoyos (2019) efectuó su estudio en Chiclayo, titulado Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque - 2018. Tuvo por objetivo indicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores de esta entidad. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra compuesta por 44 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que un 38% indican estar satisfecho con su trabajo, mientras que un 23% se muestra indiferentes y un 37% en completo desacuerdo. Un 31% de los participantes relataban que se muestran de acuerdo en cuanto a sí su organización les genera bienestar personal permitiéndoles efectuar un trabajo eficiente y eficaz. Un 25% indicaron que se muestran en desacuerdo en cuanto a su colaboración en la respectiva toma de decisiones. Como conclusiones, se indicó, que se mostraba una

vinculación entre ambas variables, por lo que si el clima organizacional era positivo directamente repercutía en la satisfacción de los trabajadores.

Núñez (2018) efectuó su estudio en Chiclayo, titulado Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal de la Institución Educativa ADEU Deportivo SAC. Chiclayo, 2016. Tuvo por objetivo indicar la relación del clima y la satisfacción en los colaboradores de este organismo. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra constituida por 16 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que un 13% de los colaboradores calificaban como malo al clima laboral, además de un 50%, que lo indicaban como regular. En relación a la satisfacción, un 69% de los participantes relataban sentirse insatisfechos, motivados por el trato y las actividades que se desarrollaban en la institución por parte de sus compañeros. Como conclusiones, se indicó, que se presentaba una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores.

Ruiz y Díaz (2018) efectuó su estudio en Lambayeque, titulado El clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes en la institución Educativa Pública “Tupac Amaru” – Iquitos, 2015. Tuvo por objetivo indicar la relación de la satisfacción y el clima organizacional en los docentes de esta entidad. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a una muestra conformada por 58 docentes de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2016. Los resultados obtenidos señalaron que un 17% de los participantes manifestaron que el clima laboral era bueno, seguido de un 28% que lo ubicó como regular y un 55% lo señaló como deficiente. El 83% relataron que el clima de la empresa influía de manera deficiente en su satisfacción en el puesto de trabajo, mientras que el 17% indicó que influía de manera eficiente. En cuanto a la

satisfacción, el 31% de los participantes señalaron que el compromiso es elevado, mientras que un 69% lo clasificaron como bajo. En cuanto al desempeño, este fue ubicado por el 72% de los docentes como bajo y solo el 28% lo categorizó como alto. Como conclusiones, se indicó que se presenta una relación significativa entre ambas variables.

Cortez (2016) realizó su estudio en Chiclayo, titulado Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo. Tuvo por objetivo determinar la vinculación de la satisfacción y el clima en los colaboradores de este organismo. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra constituida por 140 empleados de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que un 41% de los participantes mencionaron que la organización en la que trabajaban les brindaba ayuda para realizar sus tareas cuando tenían algún inconveniente, así mismo un 39% indicaban que nunca su jefe buscaba información para la toma de decisiones correcta. Un 39% relataban que casi nunca sus compañeros tomaban la iniciativa para realizar las soluciones a los problemas que aparecían. En cuanto a la remuneración, un 39% señalaban que no es la apropiada ni se encontraban acorde a las actividades que realizaban. Como conclusiones se indicó que, las variables se relacionaban positivamente en un grado significativo, por lo que un clima inadecuado generaba una deficiente satisfacción de los trabajadores.

Bravo (2017) efectuó su estudio en Pimentel, titulado Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2016 - 2017. Tuvo por propósito indicar la relación del clima organizacional en la satisfacción en los colaboradores de esta entidad. La publicación fue de tipo cuantitativa, correlacional descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumentos dos cuestionarios dirigidos a una muestra conformada por 71 colaboradores de esta entidad, estos instrumentos ayudaron en la obtención de

información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. La información recolectada fue procesada a través del software Microsoft Excel 2013. Los resultados obtenidos señalaron que un 85% de los colaboradores manifiestan que la entidad posee un clima organizacional indiferente, mientras que un 15% lo indicó como participativo, además de un 70% manifiesto que la organización posee una satisfacción media y un 28% la calificó como alta. Como conclusiones, se indicó que se manifiesta una relación moderada entre ambas variables en estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Clima organizacional

Bordas (2016) señala que el clima laboral es un entorno de actividades representado por un grupo de elementos intangibles y tangibles, que se ubican de forma estable en una determinada entidad, y repercute en las actitudes, motivaciones y comportamientos de cada uno de sus integrantes y, por tanto, al desempeño de la entidad. Puede ser visto y detallado por los trabajadores de la empresa y, por tanto, controlado a través de la medición desde un punto enfoque operativo a través del análisis de sus descripciones y percepciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas (p. 25).

Palma (2004) relata que el clima laboral es un término que justamente hace referencia a este conocimiento de los empleados en relación a la entidad en que trabaja. La realidad psicosocial se transforma en una pieza de influencia y trabaja como variable moderadora entre ordenaciones, procedimientos de la organizaciones y actitudes personales. (p. 22)

Por otro lado, Uribe (2015) manifiesta que el clima laboral hace referencia a las características personales del marco contextual o social de la empresa de a la que pertenecen los colaboradores. El clima organizacional incumbe a las percepciones que son compartidas, de aspectos como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales informales y formales. (p. 39).

Alles (2008) agrega que varios de los factores que afectan a la satisfacción del personal son de resorte de aquellos que se encuentran a la cabeza en una empresa, esto no siempre es así; no al menos en su totalidad. Muchas personas

son optimistas, alegres y con buen ánimo y otras simplemente no lo son. De las primeras, es más simple tener una visión positiva. Los pesimistas o malhumorados no poseerán la misma predisposición, por el contrario, tendrán una percepción negativa de las actividades. Todo indica que la mayor o menor satisfacción laboral de los individuos es producido por la predisposición natural a tal efecto, de forma que las acciones de las empresas afectan parcialmente a las personas (p. 306).

1.3.1.1. Tipos de clima organizacional

Martínez (2012) indica que se pueden distinguir diversas clases de clima organizacional, los cuales se muestran a continuación:

Clima Autoritario: En este punto se pueden distinguir dos sistemas:

a) Sistema autoritario explotador: Este sistema se caracteriza debido a que permite la obtención de una guía en la organización, la cual no se basa en la confianza de los colaboradores, por lo que se establece un clima en el que los trabajadores perciben temor, desconfianza, inadecuadas relaciones sociales entre los jefes y demás personal. Las decisiones son elaboradas de forma exclusiva por los altos mandos sin considerar la opinión de los demás.

b) Sistema autoritarismo paternalista: Se caracteriza por la familiaridad que se establece entre los directivos y los subordinados, aquí se tiene en consideración los premios y las sanciones como generadores de estimulación para los empleados de la organización. Además, se indica que en este sistema la dirección conoce las deficiencias sociales de los colaboradores y las aprovecha para poder satisfacerlas adecuadamente.

Clima participativo: De igual manera que en el clima anterior se logran percibir dos tipologías de sistemas, los cuales se muestran a continuación:

a) Sistema consultivo: Es considerado como el compañerismo que se presenta entre los trabajadores con sus superiores. Aquí prima la toma de decisiones en conjunto, de igual manera, se incentiva el diálogo y se presenta la delegación de funciones. Se considera a este sistema como el más eficiente debido a que se motiva al dinamismo entre todos los empleados para obtener los objetivos.

b) Sistema de participación en grupo: La característica de este sistema es la cordialidad que se desarrolla entre los colaboradores y los jefes. De igual manera, la comunicación se presenta de manera positiva en todos los niveles de la organización, transformándose en una entidad plana y no piramidal. En este tipo de sistema todas las personas opinan y se respetan sus comentarios. Todo esto se realiza con el fin de lograr los objetivos en conjunto con todos los integrantes de la empresa.

1.3.1.2. Importancia del clima organizacional

De acuerdo a Silvera (2016) la influencia que el clima laboral tiene sobre la conducta de los trabajadores que laboran en una empresa, independientemente de su rubro, es de suma importancia, debido a que actúan directamente sobre los motivos y rendimientos de cada colaborador en su puesto de trabajo. Por lo que un empleado puede percibir que el clima en su entidad es el apropiado y sin percatarse puede colaborar con su actitud, a que mejore, para que pueda sentirse más cómodo, y la misma situación se presenta en el caso inverso.

Un ejemplo de esta situación se presenta cuando un colaborador manifiesta o expresa el mal clima de su centro de labores, esta actitud del trabajador, solamente está contribuyendo a desmejorar más el ambiente. Por lo que un adecuado análisis del clima organizacional, permitirá el reconocimiento de los elementos incorrectos, permitiendo el rediseño de las soluciones más óptimas para los conflictos que se están presentando y permitan la consecución de los objetivos. Se puede señalar que un clima laboral deficiente repercute de forma directa en los niveles de responsabilidad e identificación de los empleados con la organización. Por el contrario, una organización en la que sus condiciones sean favorables permite la generación de nuevas actitudes e incentiva al trabajador a identificarse y valorar su organización (Silvera, 2016).

En diversas entidades a nivel mundial, se busca mejorar los niveles de eficiencia de sus colaboradores, con la finalidad de que puedan llegar a cumplir y desarrollar los roles que se les ha designado, por lo que es necesario la búsqueda constante de nuevas metodologías o estrategias que permitan la motivación

adecuada de los trabajadores y este repercute en el clima organizacional (Vergara, 2015)

Uribe (2015) señala que los individuos deben de generar y desarrollar las habilidades de autogestión que le ayuden a liderar en los equipos de trabajo, permitiendo un crecimiento apropiado en la organización. Esto consciente gestionar y una gestión apropiada del cumplimiento de los objetivos entre los equipos de trabajo y la sensación de confianza entre los trabajadores. Los colaboradores de la institución son la pieza principal para el éxito y perfeccionamiento de las actividades establecidas por los superiores, de igual manera se indica que para la existencia de un apropiado clima laboral, depende de forma exclusiva de las propias entidades y las gestiones que en ellas se administren, coordinando temas relacionados a las normas que deben de respetar el personal.

Se consideran varios elementos que ayudan a que el clima laboral sea el adecuado, entre ellos se destacan los siguientes:

a) Cada colaborador deberá de ser autónomo, para que pueda tomar sus propias decisiones en circunstancias que le permitan resolver rápidamente los problemas, y si esto no se efectúa, deberá de ser considerado por su jefe al solicitarle su opinión en la resolución de algún inconveniente. Esta situación genera la capacidad de los trabajadores a expresarse y sentirse valorados por la organización para la cual trabajan.

b) Las recompensas que se ofrecen en los puestos de trabajo deben de incitar elevados niveles de satisfacción por parte del colaborador, esto con la finalidad de sentirse motivados y puedan realizar sus tareas diarias y generando grandes beneficios en relación a su productividad y de la organización.

c) La administración de la organización debe de mantener correctamente informado a la gerencia sobre el desarrollo de las labores y el cumplimiento de las metas de cada área que compone a la organización. Esto ayuda a obtener un conocimiento apropiado y revisar si se está cumpliendo con los objetivos.

d) Debe de incentivarse el apoyo mutuo entre jefes de las áreas y los colaboradores, para que se establezcan y desarrollen vínculos de confianza como de consideración.

e) Se debe de brindar un apoyo constante, el cual es indispensable para la ejecución de las actividades, generando un clima amigable para todos.

1.3.1.3. Valores corporativos

De acuerdo con Martínez (2011), señala que los valores de la organización deben de estar presentes en todo momento y puedan ser identificados rápidamente por los trabajadores, debido a que influye directamente en el clima organizacional, ocasionando un crecimiento favorable y sostenible. Se considera que el buen o mal funcionamiento de una entidad recae en la solidez de sus valores, debido a que son considerados como un sistema que indica la mejor manera para solucionar sus necesidades, además de catalogarla de acuerdo al orden de prioridad que posea cada una.

De igual manera, los valores brindan a las personas una guía para obtener, en conjunto, un mismo objetivo, por lo que estos deben de inspirar a los colaboradores de cada organización a través de una apropiada comunicación a todos los niveles, con la finalidad de que todos los conozcan y compartan creando un ambiente saludable en el que desarrollen apropiadamente sus funciones (Martínez, 2012). Entre estos se destacan:

a) Calidez: Se define como el compromiso que debe de poseer cada colaborador para plantear experiencias confortables en sus relaciones sociales internas de la organización.

b) Contacto: Referido a las relaciones sociales que se tienen con los compañeros de trabajo, al escuchar sus ideas y establecer vínculos con ellos a largo plazo.

c) Colaboración: Referido a las particularidades de cada colaborador pero que en su conjunto permiten mantener un clima agradable de confraternidad, en donde todos son valorados de la misma forma.

d) Respeto: Sentimientos de cada persona para ubicarnos en el lugar de los demás y respetar sus ideas o comportamientos, además implica establecer un verdadero interés en los problemas que posee, las emociones que tiene, en sus necesidades dentro de la organización.

1.3.1.4. Dimensiones del clima organizacional a si tiene ser ordenado

Palma (2004) relata que para la investigación del clima organizacional se deben de considerar una serie de elementos a través de los cuales permiten detectar el nivel de clima organizacional que posee una entidad. Los elementos se indican a continuación:

a) Autorrealización:

Son las apreciaciones que poseen los colaboradores en relación a las posibilidades que le ofrece su entorno laboral para permitirle desarrollarse de manera profesional y personal contingente con las tareas además de las representaciones del futuro. Aquí se logran apreciar la existencia de oportunidades para el crecimiento dentro de la organización y si las tareas que realiza el colaborador, le permiten aprender.

b) Involucramiento laboral

Referido a los valores laborales y la respectiva identificación con estos, además de la responsabilidad para efectuar el respectivo cumplimiento y crecimiento de la organización. Aquí se pueden destacar la responsabilidad de los empleados con la organización.

c) Supervisión

Referido a las apreciaciones de las funciones de los jefes en cuanto a la supervisión que efectúan dentro del horario laboral, además de notarse si existe apoyo o guías para que las actividades se efectúen de manera pertinente. Aquí se pueden ubicar ejemplos de una supervisión brinda el apoyo necesario a los colaboradores, para que estos puedan resolver los problemas que posean, además de que las evaluaciones que se realizan permitan una mejora u optimización de las tareas y del colaborador que las realiza.

d) Comunicación

Vinculado a la percepción que se tiene del nivel de claridad, fluidez, coherencia de la información que reciben los colaboradores que le ayuden a realizar sus actividades apropiadamente y genere que la organización atienda, de manera pertinente, a sus colaboradores. Aquí se pueden encontrar el acceso que tiene los colaboradores a la información que le ayude a realizar sus labores de manera correcta, además de si en la organización se incentiva a la comunicación entre los mismos empleados como en las áreas.

e) Condiciones laborales

Referido a si la organización brinda a los colaboradores los implementos necesarios para que estos puedan realizar sus labores apropiadamente. Este punto abarca elementos materiales, psicosociales y económicos. Aquí se pueden ubicar las remuneraciones atractivas al igualarlas con otras organizaciones del rubro, además de si posee los instrumentos tecnológicos necesarios para la ejecución de sus labores.

1.3.2. Satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2014) Señalan que la satisfacción en las organizaciones se define como el comportamiento de un colaborador hacia la actividad que desempeña. Aunque la satisfacción laboral considerada como una actitud y no como un comportamiento, compone un objeto de interés para muchas empresas, debido a que los trabajadores satisfechos son más propensos a acudir regularmente a su centro de labores, poseer niveles más altos de desempeño y durar dentro de la organización (p. 449).

De igual manera Dailey (2012), indica que la “satisfacción es una cualidad de trabajo esencial, y conforma perennemente las percepciones de los trabajadores sobre los eventos laborales” (p. 29).

Palma (2005) la conceptualiza como “la destreza relativamente firme del individuo hacia las actividades laborales, tomando como base las creencias y valores establecidos a partir de su experiencia en el trabajo” (p. 15).

1.3.2.1. Satisfacción y productividad

La satisfacción es considerada como un elemento fundamental para la productividad en una organización, por lo que se tiene como premisa la idea de que empleados felices son colaboradores con una producción más elevada. Por lo que su eficacia y eficiencia en estos trabajadores se incrementa y les permite efectuar mejor sus tareas contribuyendo a la consecución de los objetivos en el periodo previamente determinado. De igual manera, si el personal se encuentra satisfecho es probable que afecte directamente al nivel de ausentismo en una organización, motivado por la satisfacción que estos poseen y al sentirse cómodos al realizar sus actividades diarias (Robbins & Coulter, 2014).

Por otro lado, Robbins y Judge (2009), señalan que aquellas organizaciones que se preocupan por sus colaboradores, los capacitan de forma constante, les brindan independencia en sus funciones, reciben de parte de ellos un nivel elevado de productividad en la mayoría de los casos, debido a que los preparan para que efectúen sus labores apropiadamente y que se encuentren listos para nuevos retos estimulantes en lugar de los rutinarios como predecible.

Dailey (2012) informa que una organización será productiva si sus empleados se encuentran satisfechos y motivados al realizar sus actividades debido a que estas representan un reto para ellos. Estos dos elementos son encontrados por los individuos, cuando satisfacen sus deseos de autorrealización al desarrollar apropiadamente sus tareas o al percibir que están contribuyendo en gran medida a lograr un objetivo importante de la entidad.

1.3.2.2. Satisfacción laboral y rotación

La satisfacción y la rotación del personal, también se encuentran vinculados debido a que si un colaborador se muestra satisfecho es difícil que deje la organización por ese motivo, pero no asegura que por elementos como condiciones de trabajo o expectativas mejores en cuanto a salario pueda buscar un nuevo empleo en otra organización. Por lo que esta relación señala a la satisfacción como un elemento predictor, pero sin llegar a asegurar la estabilidad de los empleados de manera permanente. El que la entidad posea empleados satisfechos es señal

de que la atención que se les brinde a los clientes será la más apropiada debido a que brindarán un mejor servicio cuando se encuentren en contacto con los usuarios, al mostrarse más amigables, contentos, sensitivos con ellos; rasgos que son apreciados por los propios clientes como positivos durante la atención que esperan recibir (Robbins & Coulter, 2014).

Dailey (2012) indica que un inapropiado nivel de satisfacción en las instituciones llega a ocasionar la rotación constante de los colaboradores, además de aumentar la cantidad de faltas injustificadas al centro de labores, de igual manera, el número de tardanzas también se incrementa por la desmotivación que estos individuos poseen. Es necesario tomar en cuenta estos factores, el grado de ausentismo y la rotación de los empleados, llegan a producir que los costos de la organización se acrecienten y afecten directamente a los ingresos como a la rentabilidad.

Robbins y Judge (2009) agregan que esta rotación se genera por las circunstancias ambientales en las que despliegan sus actividades diarias las personas, además de encontrarse involucradas las expectativas que estas tienen y que son incompatibles con lo que les permite la organización. Todo esto genera que los colaboradores se desmotiven en gran medida, quedando insatisfechos y ocasionando que busquen nuevas opciones en donde puedan expresar todas sus capacidades de forma apropiada.

1.3.2.3. Características individuales que afectan la satisfacción laboral

De acuerdo a Aamodt (2010), indica que existen diversos elementos que llegan afectar a las personas y que son capaces de definir su satisfacción en el respectivo centro donde labora. Los elementos son los que se mencionan a continuación:

a) Predisposiciones genéticas: Son todas aquellas particularidades que poseen las personas de manera innata y que los predisponen a tener cierto nivel de satisfacción en su vida como en el aspecto laboral, es así que se señala a los rasgos de personalidad que han sido heredados, además de la afectividad negativa

que se puede definir como una inclinación de los individuos a las emociones negativas como son el temor, la envidia, furia, odio, etc.

b) Autoevaluaciones centrales: Son todas aquellas capacidades que tienen las personas para sentirse satisfechos o no con su vida y con el empleo que poseen. Aquí se consideran cuatro variables que se vinculan con la personalidad y que tienden a influir en la satisfacción. En primer lugar, se ubica la estabilidad emocional que tiene la persona en el momento actual, seguido de la autoestima, la cual debe de localizarse en un nivel adecuado para poder valorarse así mismo; de igual manera está la autosuficiencia, que se define como la capacidad que percibe la persona para poder someter a su entorno; y por último se halla el locus de control externo controlar los elementos externos.

La conjunción de estos elementos permite a los individuos estar satisfechos con su vida y con su trabajo al tener una autoestima elevada, al sentirse competentes, al estar estables a nivel emocional y al percibir que tienen un control total sobre su vida.

c) Cultura: Son todos aquellos elementos que conforman la educación de una persona desde su nacimiento, además de las experiencias y valores que ha adquirido con el transcurrir de los años y que le han generado una percepción de lo que es tolerable a recibir para sentirse satisfecho en su lugar de trabajo como en todas las áreas de su vida.

d) Inteligencia: Aquí se involucra la percepción que tiene el colaborador respecto a la tarea que va a desarrollar, si el trabajador se considera muy inteligente y a las actividades encomendadas muy sencillas, su nivel de satisfacción será bajo, debido a que siente que no puede realizarse en su puesto actual, por lo que aspira a tareas más complejas para sentirse valorado y satisfecho consigo mismo como con los demás.

1.3.2.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo a Palma (2005), la satisfacción en la organización se encuentra conformada por los siguientes elementos, los cuales permiten un diagnóstico

apropiado de la actitud que posee el colaborador hacia el trabajo, catalogándola como agradable o desagradable.

a) Significación de la tarea

Vinculado con la destreza que tiene el colaborador al trabajo, acorde a las atribuciones que obtiene en cuanto al sentido de esfuerzo, desarrollo, imparcialidad y contribución material. En otras palabras, se puede indicar que siente satisfacción al desarrollar una tarea que considere valiosa.

b) Condiciones de trabajo

Es la valoración que efectúa el empleado en relación a las tareas que desarrolla, además de considerar si existe disponibilidad de los elementos necesarios como de las normas establecidas que permitan una ejecución apropiada de sus actividades.

c) Reconocimiento personal y/o social

Es la inclinación a valorar la actividad en relación al reconocimiento personal como de los compañeros de trabajo con los logros generados en el puesto, o por los resultados de estos logros en los resultados obtenidos en un periodo.

d) Beneficios económicos

Es la disposición del colaborador hacia el trabajo en relación con los elementos o incentivos económicos, los cuales son obtenidos por el esfuerzo empleado para desarrollar las tareas que tiene encomendadas.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el año 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

El desarrollo de la investigación se justifica, debido a que servirá de apoyo para la organización en estudio, permitiendo una mejora en sus servicios al detectar aquellos inconvenientes en el clima organizacional y la satisfacción de los empleados, los cuales son una pieza fundamental en esta institución, dado a que son los encargados de la ejecución de todas las actividades, logrando que esta actúe de manera continua en la atención de las personas que acuden a ella para realizar sus trámites pertinentes. De igual manera, es de suma importancia para el personal encargado, debido a que se manifiesta un diagnóstico real de la situación de ambas variables en la organización que permita un aumento en la productividad de la organización, logrando alcanzar los objetivos que se ha planteado para un periodo determinado. Por último, el estudio interesará como una guía para investigaciones posteriores, en las cuales se analicen ambas variables.

1.6. Hipótesis.

H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

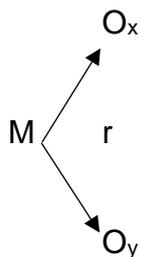
Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio posee enfoque cuantitativo, debido a que el acopio de datos se encontró basada en la apropiada medición y el respectivo análisis de cada una de las variables a través del uso de métodos estadísticos. De igual manera, se procuró generalizar los resultados derivados de la muestra seleccionada y efectuar la descripción de las hipótesis necesarias antes de la recogida y el estudio de la información (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En cuanto al diseño metodológico de la investigación, este fue no experimental, debido a que no se efectuó la manipulación de las variables que intervienen. Así mismo, fue descriptivo correlacional, debido a que se caracterizó cada una de las variables y se determinó el grado de vinculación entre los factores. De igual manera fue transversal, dado a que se obtuvo información en un único tiempo (Hernández et al, 2014). La representación del diseño fue el que sigue:



M = Muestra

Ox = Clima organizacional

Oy = Satisfacción laboral

r = Grado de relación entre variable

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por los 93 colaboradores de ambos sexos, de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL – Chiclayo.

2.2.1. Muestra

Para la investigación, la muestra estuvo compuesta por 39 colaboradores del área administrativa de ambos sexos, de la Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL – Chiclayo.

2.3. Variables y operacionalización.

Tabla 1

Variable independiente: Clima organizacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de información
Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidades de crecimiento	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Encuesta / Cuestionario
		Interés a los empleados	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
		Definición de objetivos	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
		Reconocimiento	Los superiores expresan reconocimiento por los logros.	
		Aprendizaje y desarrollo	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
	Involucramiento Laboral	Creatividad e innovación	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	
		Compromiso	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
		Mejora continua	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
		Claridad visión misión y valores	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
	Supervisión	Vida laboral de calidad	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	
Apoyo de jefes		El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.		
		Responsabilidades claras	Las responsabilidades del puesto están claramente.	

Comunicación	Seguimiento y control	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
	Normas y procedimientos	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
	Trato justo	Existe un trato justo en la institución.
	Acceso a la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
	Fluidez de la información	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
	Canales de comunicación	Existen suficientes canales de comunicación.
	Afrontamiento de obstáculos	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
	Promoción de la comunicación	La institución fomenta y promueve la comunicación interna
	Colaboración entre áreas	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
	Condiciones Laborales	Toma de decisiones
Integración		El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
Administración de los recursos		Existe una buena administración de los recursos.
Remuneración atractiva		La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
Tecnología		Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
Remuneración acorde al trabajo		La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

Fuente: Palma (2004)

Tabla 2*Variable dependiente: Satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral	Significación de tarea	Trato justo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	Encuesta / Cuestionario
		Deleite	Me complace los resultados de mi trabajo.	
		Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	
	Condiciones de trabajo	Distribución	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	
		Descontento con el horario	Me disgusta mi horario.	
		Relaciones agradables	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	
		Comodidad del ambiente	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	
	Reconocimiento personal y/o social	Valoración del superior	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	
		Malos tratos	Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”	
		Distanciamiento laboral	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	
	Percepción de tareas	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.		

	trabajo compartido aburrido	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.
	Limitación de labores	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.
Beneficios económicos	Salario bajo	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.
	Salario aceptable	El sueldo que tengo es bastante aceptable.
	Sentimiento de explotación	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.
	Cubrir necesidades económicas	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

Fuente: Palma (2005)

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

La técnica de la que se hizo uso fue la encuesta, debido a que ayudó a obtener los datos pertinentes para la presente investigación, permitiendo cumplir con los requerimientos planteados en el estudio. La encuesta, es considerada como una técnica esencial, debido a que permite la examinación y el relato de los hechos principales que se encuentran relacionados con el tema elegido. En relación al instrumento, este fue el cuestionario. Ambos cuestionarios se encontraron dirigidos a los trabajadores de la UGEL – Chiclayo. A continuación, se detallan cada uno de los cuestionarios utilizados.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

La recolección de los datos, se efectuó por medio de los convenientes instrumentos, los cuales se vincularon de manera directa con las respectivas variables de la investigación, además de las dimensiones e indicadores. En primer lugar, se realizó la concierne presentación y se les explicó a los colaboradores la finalidad de dichos cuestionarios; posterior a haberles informado, se procedió a entregar el respectivo instrumento a cada una de los trabajadores que constituyeron la muestra seleccionada, esto con el objetivo de que se encarguen de escoger la respuesta que consideren más conveniente. Al finalizar, se les agradeció por su colaboración y se procedió a realizar la despedida. Habiendo concluido la ejecución del cuestionario, todas las respuestas fueron trasladadas al software estadístico SPSS v25 para la construcción de las correspondientes tablas descriptivas y gráficos, que ayuden a asegurar una correcta comprensión de los datos.

Tabla 3

Confiabilidad de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	27

Fuente: SPSS versión 25

La tabla anterior evidencia una confiabilidad de 0.937, resultado que demuestra que el instrumento presenta alta consistencia para que el instrumento sea aplicado.

Tabla 4

Confiabilidad satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	17

Fuente: SPSS versión 25

Los resultados del Alfa de Cronbach de satisfacción laboral también demuestran una consistencia de 0.942, lo que significa que es una confiabilidad alta por tener una aproximación hacia la unidad, en tal sentido, se puede decir que los valores demuestran evidencias suficientes para determinar que el cuestionario es confiable para su aplicación.

2.6. Aspectos éticos.

De acuerdo con Belmont (1979), señala a los criterios éticos como los siguientes:

Respeto a las personas: Este respeto a los demás, abarca dos elementos éticos. En primer lugar, se ubica que todos los individuos tienen el derecho de ser tratado de manera autónoma; en segundo lugar, se encuentra que cuando las personas perciben que su autonomía se encuentra disminuida o vulnerada, están en todo su derecho de ser protegidas. Este criterio fue tomado en cuenta para que los colaboradores decidan, o no, ser partícipes del estudio.

Justicia: Referido a establecer una distribución equitativa, otorgándole lo que se merece como persona. Además, se puede señalar como el comprender que son individuos y que tienen que ser tratados como tal, asegurando un trato justo. Este criterio fue tomado en cuenta con la finalidad de tratar pertinentemente a cada uno de los colaboradores participantes del estudio, respetando las disposiciones que tomen.

Beneficencia: Se vincula con el trato que se le debe de dar a las personas, el cual debe de ser ético, además de respetar las decisiones que tomen y protegiéndolas, con la finalidad de no causarles ningún daño y asegurando que se sientan cómodos. Este criterio fue tomado en cuenta con el objetivo de evitar provocar daño alguno a nivel emocional o físico a cada uno de los trabajadores.

2.7. Criterios de rigor científico.

De acuerdo a Hernández (2014), señala como criterios de rigor científico a los siguientes:

Credibilidad: referido al conjunto de datos conseguidos, producto de la aplicación de cada uno de los instrumentos a los individuos que conformaron la muestra, esto con el objetivo de diferenciar lo indicado en el correspondiente marco teórico e hipótesis, permitiendo brindar respuestas fundamentadas a cada uno de los objetivos establecidos en la investigación.

Objetividad: Los instrumentos fueron validados pertinentemente expertos, señalando su confiabilidad, para ser aplicado de manera adecuada a la muestra elegida.

Auditabilidad: La preparación del estudio se realizó de manera minuciosa, tomando en cuenta cada uno de los pasos y estructuras correspondientes, que ayudaron a una recolección como tratamiento adecuado de los datos conseguidos

Validez: En la presente investigación optó por utilizar instrumentos psicométricos, cuyos datos obtenidos a través de dimensiones como indicadores, ayuden a una descripción, valoración, categorización y análisis de los eventos de cada una de las variables.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Tabla 5

Distribución según género de los colaboradores de la UGEL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	24	61,5	61,5	61,5
	Femenino	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

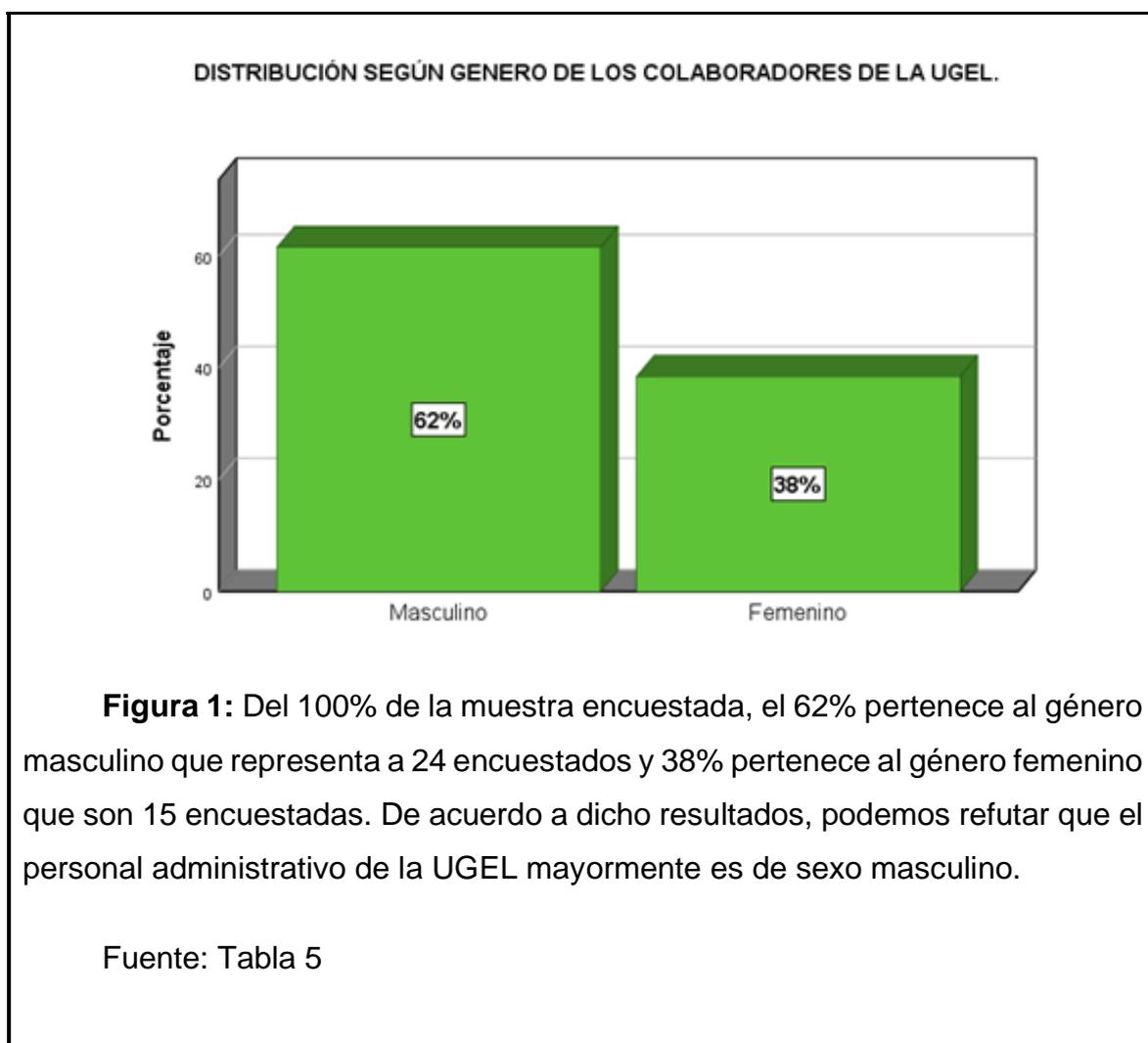


Tabla 6

Nivel general de clima organizacional (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	18	46,2	46,2	46,2
	NIVEL MEDIO	6	15,4	15,4	61,5
	NIVEL ALTO	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

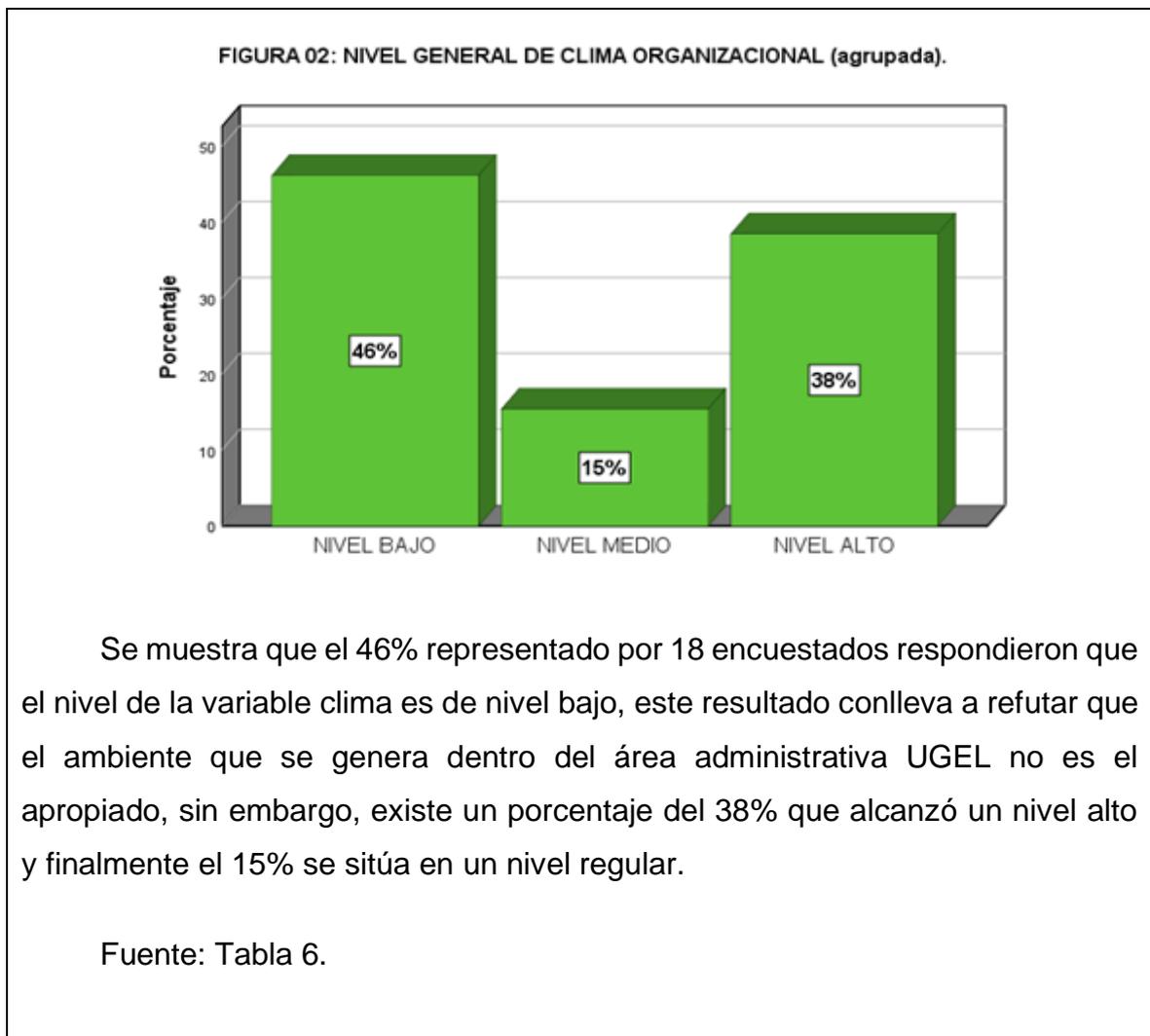


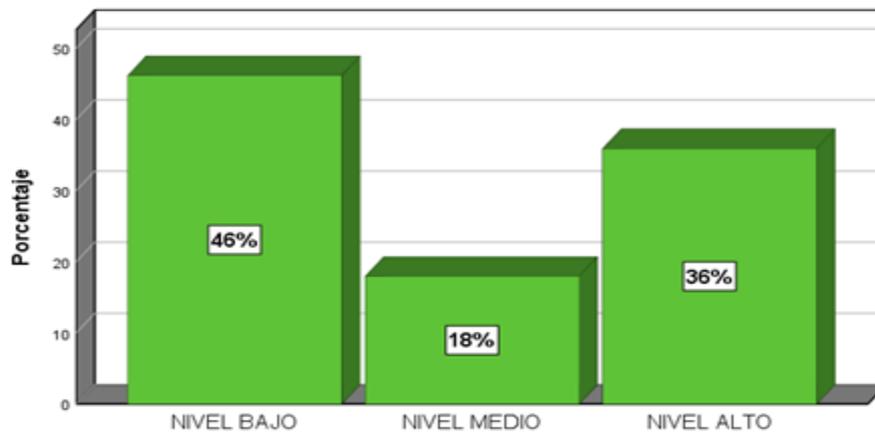
Tabla 7

Clima organizacional - Dimensión autorrealización (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	18	46,2	46,2	46,2
	NIVEL MEDIO	7	17,9	17,9	64,1
	NIVEL ALTO	14	35,9	35,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

FIGURA 03: CLIMA ORGANIZACIONAL - DIMENSIÓN AUTOREALIZACIÓN (agrupada).



Se muestra que el 46% representado por el 18 encuestados es del nivel del Clima Organizacional respecto a la dimensión autorrealización, es de nivel bajo, esto definitivamente es resultado de las deficientes oportunidades de crecimiento que la institución les proporciona a los colaboradores, así como también el reconocimiento y el interés que tiene la institución o las autoridades sobre los trabajadores. Por otro lado, solo el 36% es de nivel alto y el 18% de nivel medio.

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

Clima organizacional - Dimensión: Involucramiento laboral (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	13	33,3	33,3	33,3
	NIVEL MEDIO	5	12,8	12,8	46,2
	NIVEL ALTO	21	53,8	53,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

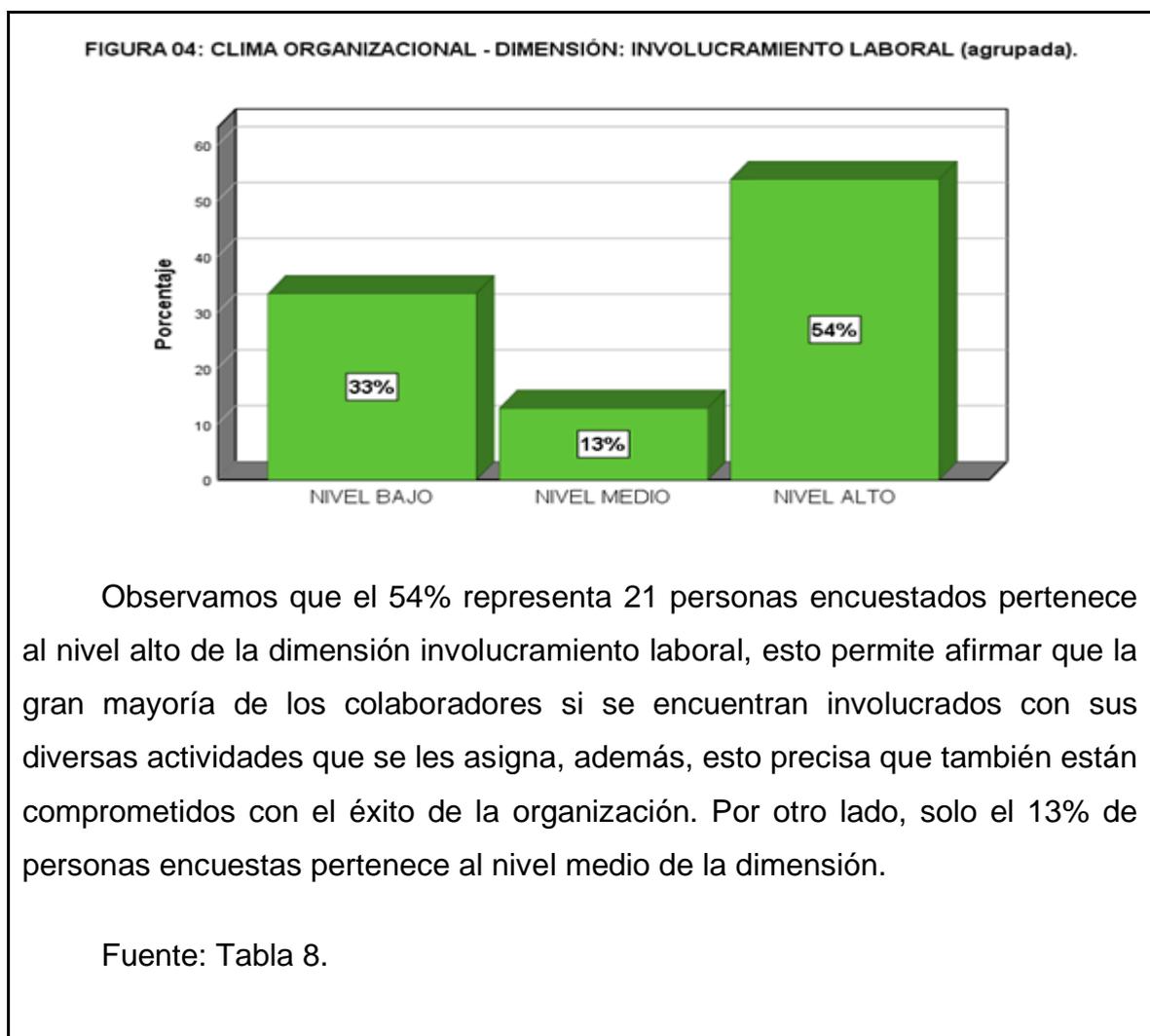


Tabla 9

Clima organizacional - Dimensión: Supervisión (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	9	23,1	23,1	23,1
	NIVEL MEDIO	17	43,6	43,6	66,7
	NIVEL ALTO	13	33,3	33,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

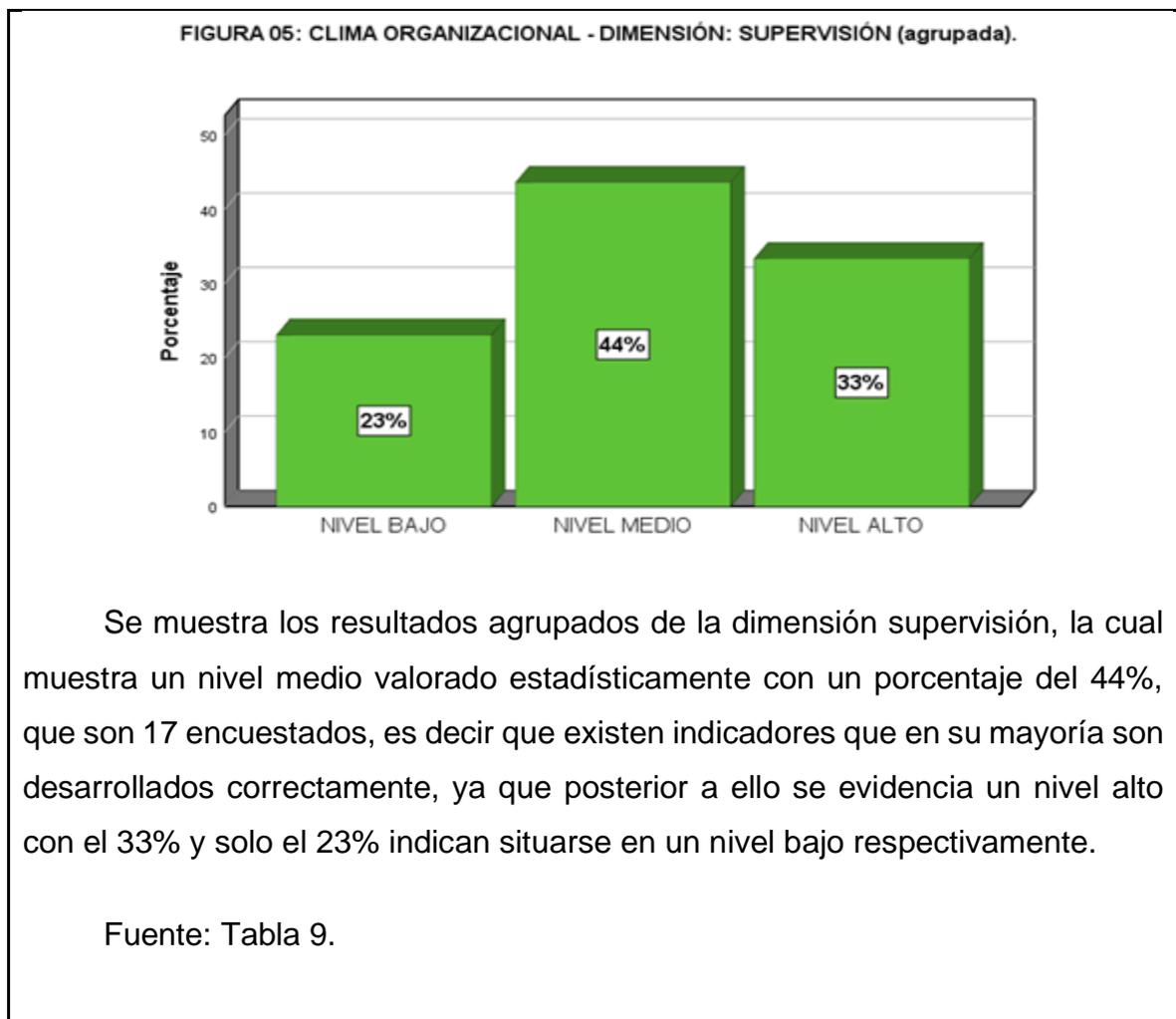


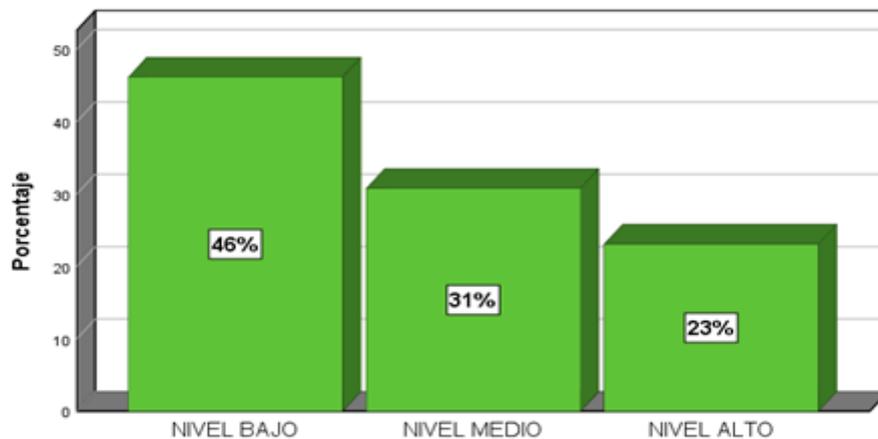
Tabla 10

Clima organizacional - Dimensión: Comunicación (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	18	46,2	46,2	46,2
	NIVEL MEDIO	12	30,8	30,8	76,9
	NIVEL ALTO	9	23,1	23,1	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

FIGURA 06: CLIMA ORGANIZACIONAL - DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN (agrupada).



Se muestran que el 46% se sitúa en un nivel bajo, que pertenece a 18 personas encuestadas, seguido a ello se encuentra el nivel medio con el 31% y el 23% nivel alto. En base a dichos resultados, podemos afirmar que dentro del área administrativa de la institución no existe una efectiva comunicación, lo cual afecta al cumplimiento de objetivos y también a generar ciertas deficiencias en el desarrollo de sus actividades.

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

Clima organizacional - Dimensión: Condiciones laborales (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	18	46,2	46,2	46,2
	NIVEL MEDIO	6	15,4	15,4	61,5
	NIVEL ALTO	15	38,5	38,5	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

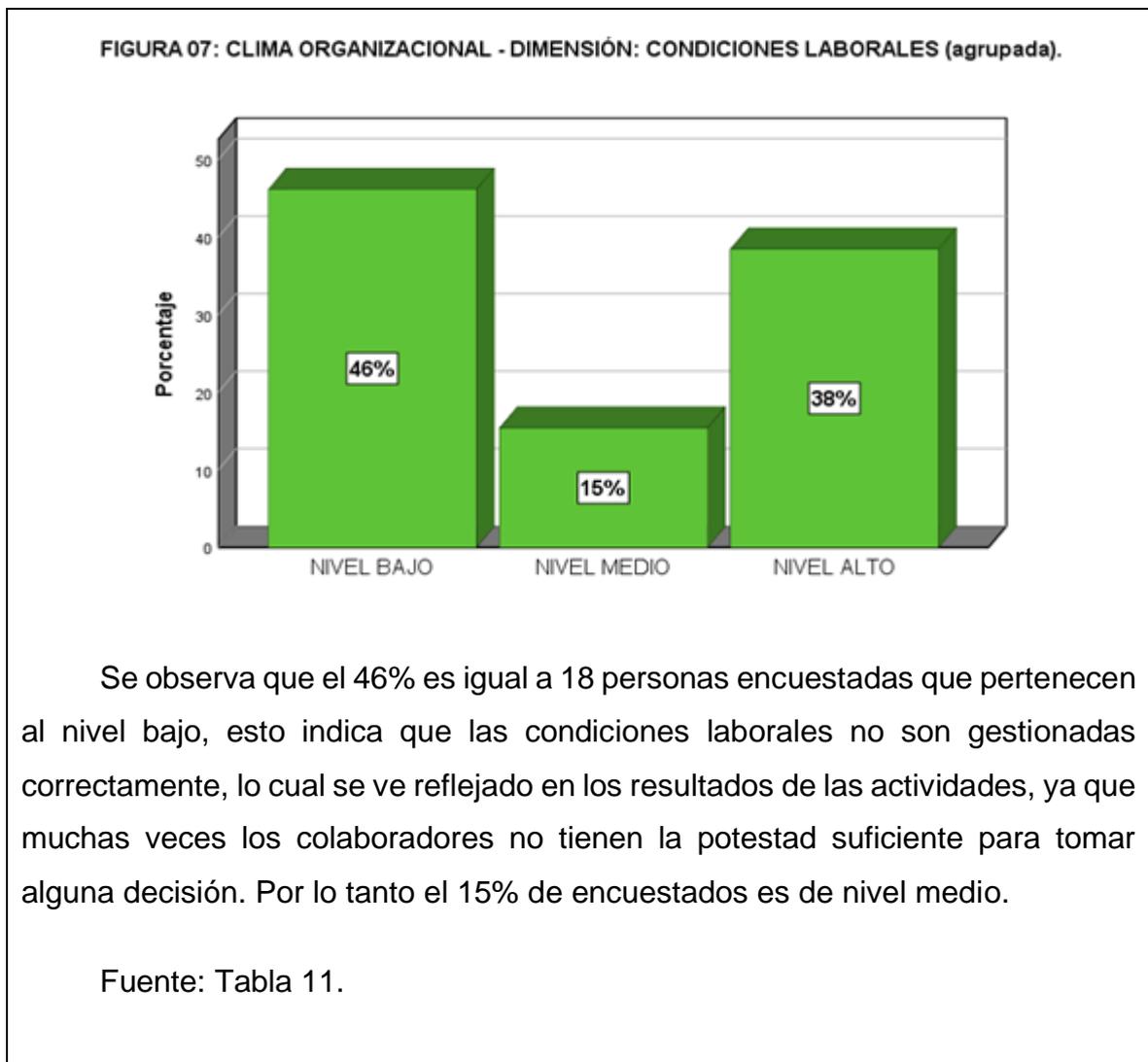


Tabla 12

Nivel general de satisfacción laboral (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	19	48,7	48,7	48,7
	NIVEL MEDIO	10	25,6	25,6	74,4
	NIVEL ALTO	10	25,6	25,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

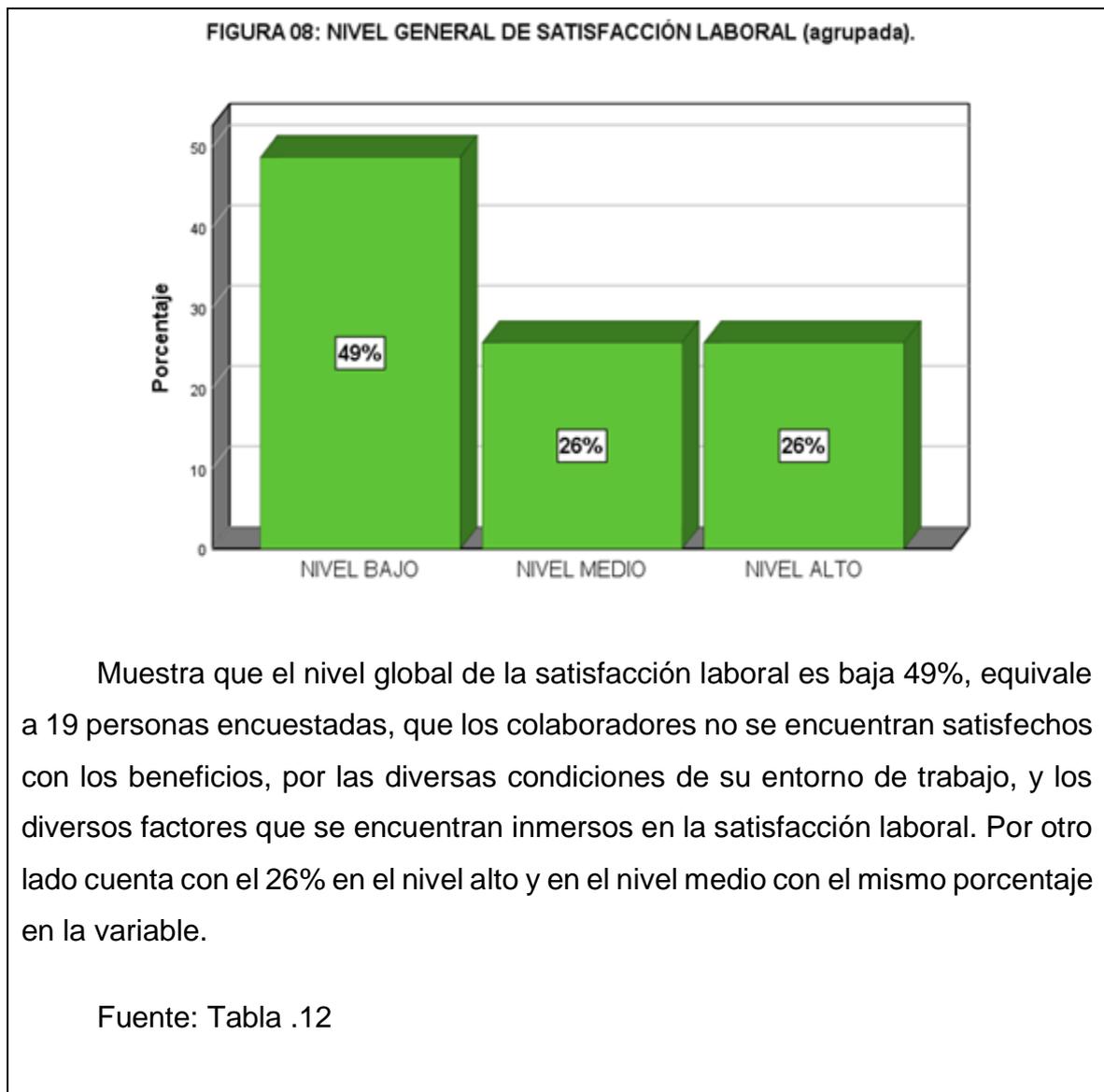


Tabla 13

Satisfacción laboral - Dimensión: Significación de tarea (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	4	10,3	10,3	10,3
	NIVEL MEDIO	23	59,0	59,0	69,2
	NIVEL ALTO	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

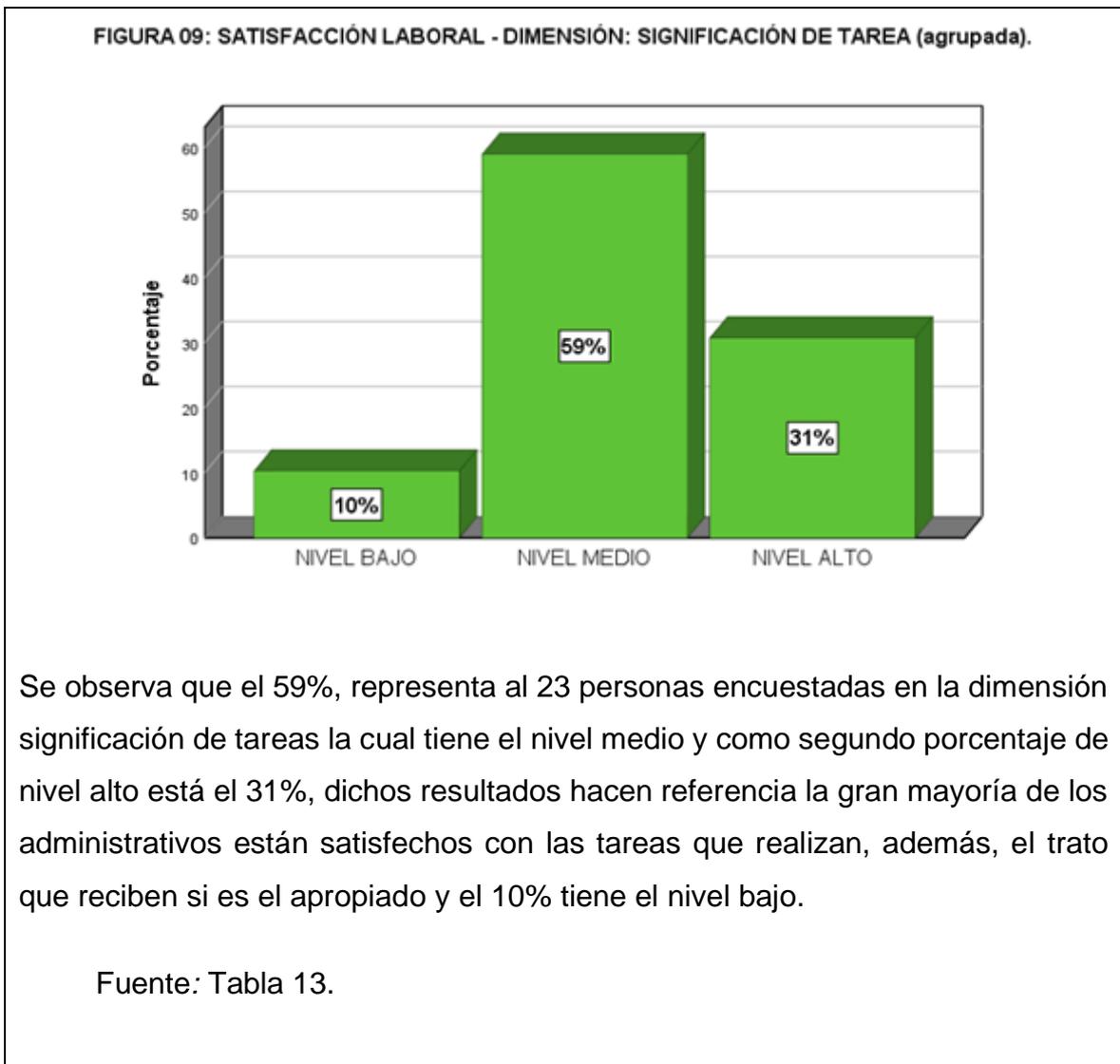


Tabla 14

Satisfacción laboral - Dimensión: Condiciones de trabajo (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	22	49,4	56,4	56,4
	NIVEL MEDIO	5	12,8	12,8	69,2
	NIVEL ALTO	12	30,8	30,8	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

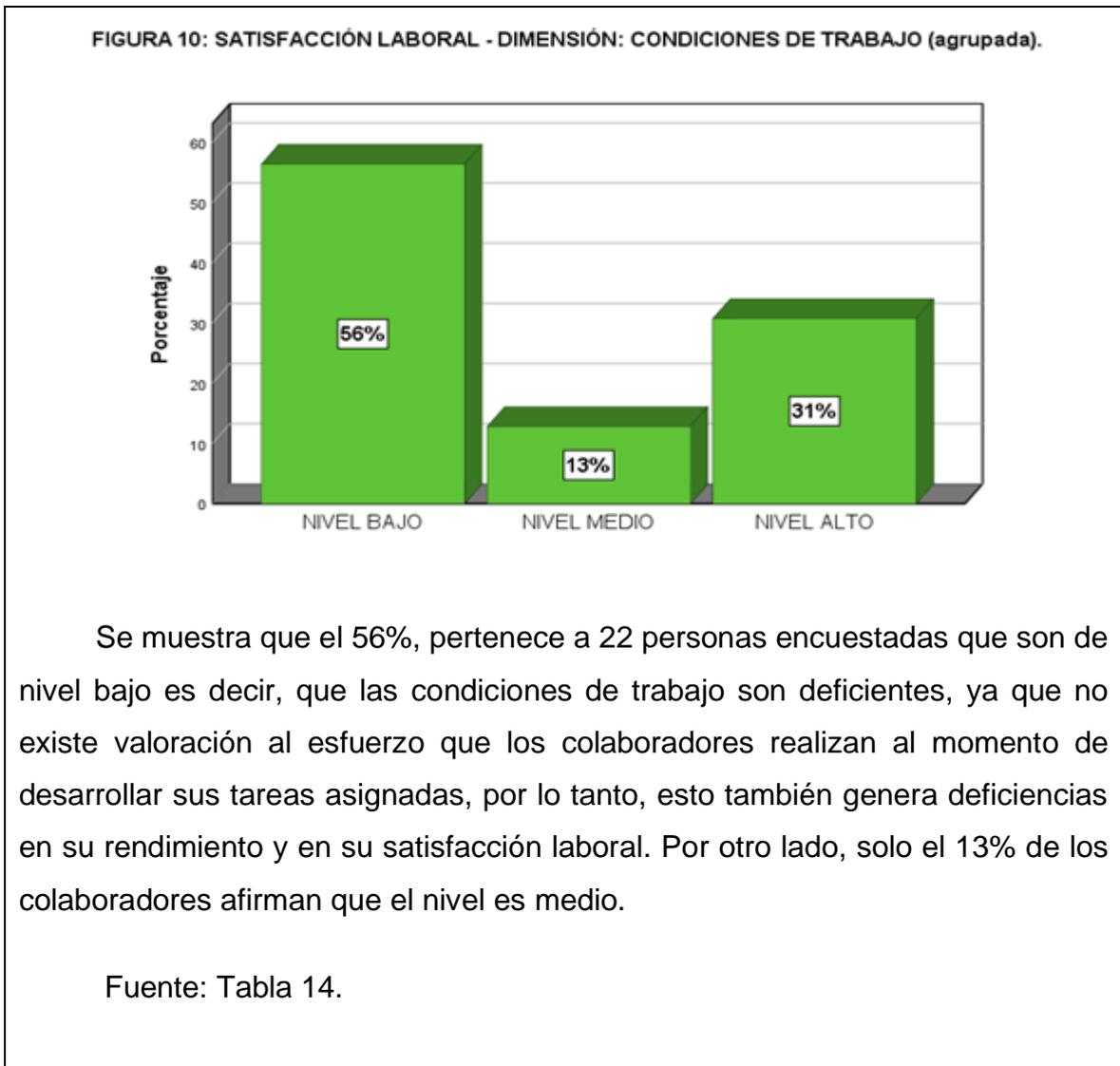


Tabla 15

Satisfacción laboral - Dimensión: Reconocimiento personal y/o social (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	19	48,7	48,7	48,7
	NIVEL MEDIO	13	33,3	33,3	82,1
	NIVEL ALTO	7	17,9	17,9	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

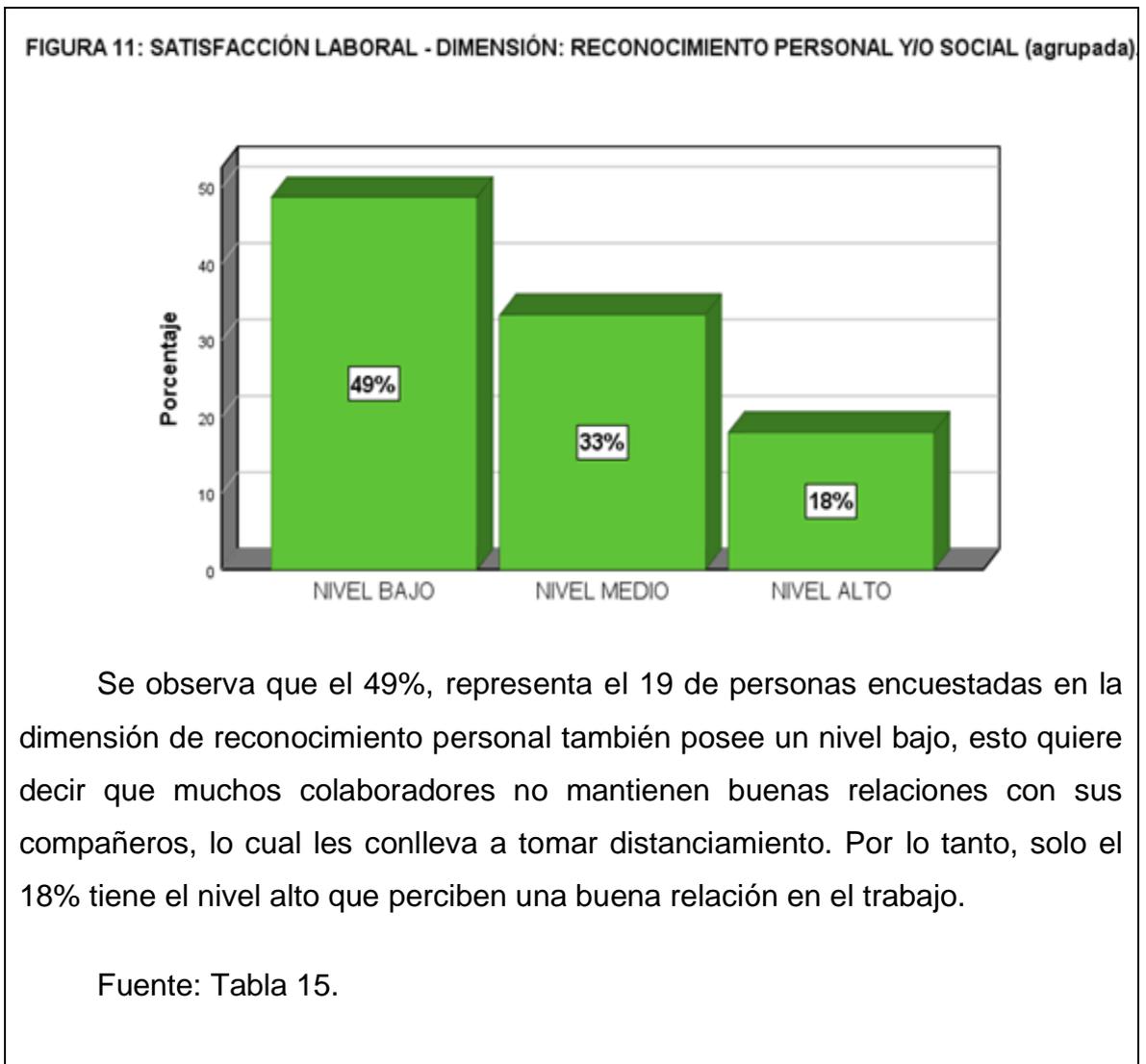


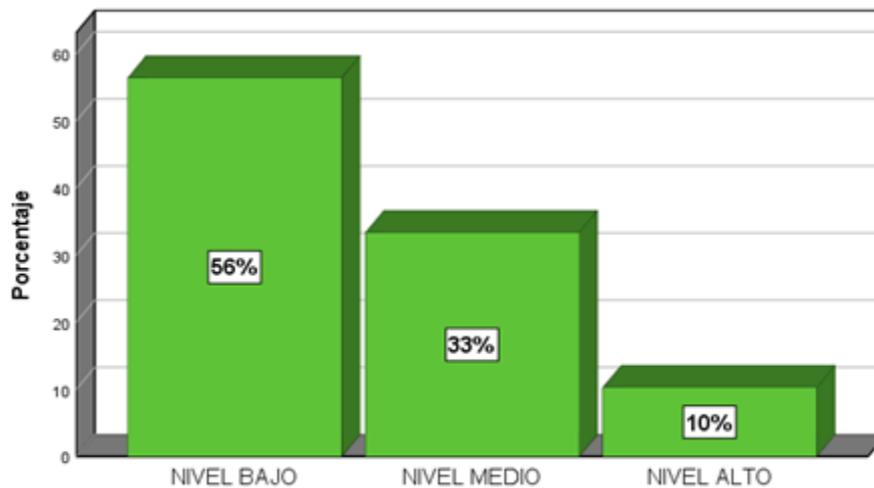
Tabla 16

Satisfacción laboral - Dimensión: Beneficios económicos (agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NIVEL BAJO	22	56,4	56,4	56,4
	NIVEL MEDIO	13	33,3	33,3	89,7
	NIVEL ALTO	4	10,3	10,3	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia exportada del Reporte SPSS - V25.

FIGURA 12: SATISFACCIÓN LABORAL - DIMENSIÓN: BENEFICIOS ECONÓMICOS (agrupada).



Se muestra que el 56% representa a 22 personas encuestadas, respecto a la dimensión beneficios económicos, podemos percibir que esta no posee buenos resultados, ya que se sitúa en un nivel bajo y seguido a ello está el nivel medio 33%. Estos resultados son causantes de que muchos colaboradores señalan que el sueldo que perciben no es aceptable y sobre todo que sus actividades que realizan no cubre sus diversas expectativa económicas.

Fuente: Tabla 16.

Tabla 17*Relación de variables*

		Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,822**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	39

Fuente: Exportado del SPSS

Podemos observar en la tabla anterior que el clima organizacional es una variable que se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, donde se evidencia una correlación de Pearson de 0.822, esto hace referencia que la correlación es positiva alta, además es significativa ya que Sig. es de 0.000, siendo un valor mucho menor que el 0.05. por lo tanto, podemos manifestar que mientras más elevados sean los niveles de clima organizacional, mejor es el nivel de la satisfacción de los colaboradores de la UGEL.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

Tabla 18*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	394,179 ^a	234	,000
Razón de verosimilitud	132,419	234	1,000
Asociación lineal por lineal	25,646	1	,000
N de casos válidos	39		

Fuente: Exportado del programa SPSS

La tabla 18 evidencia un valor de significación de 0.000, siendo este menor al 0.05 (nivel de significancia). Por lo tanto, desde el punto de vista estadístico se procede a rechazar la hipótesis nula y lógicamente se acepta la hipótesis de investigación, es decir esta prueba hace referencia que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo.

3.2. Discusión de resultados.

La contrastación de los resultados estadísticos permitió diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, el cual evidentemente presenta deficiencias, ya que estadísticamente alcanzó un nivel bajo del 46%, el mismo que permite refutar que el ambiente que se genera dentro del área administrativa UGEL no es el apropiado (ver figura 2). Este resultado se asemeja a la conclusión de Cruz (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de las Instituciones Educativas de la RED 06 de la UGEL N°06 de Ate Vitarte”, donde llegó a la principal conclusión que el clima organizacional en las instituciones de esta red era malo (40%), debido a que el personal no recibía las recompensas esperadas por las autoridades (50%). Ante esta situación Palma (2004) relata que el clima laboral es un término que justamente hace referencia al conocimiento de los empleados en relación a la entidad en que trabaja. La realidad psicosocial se transforma en una pieza de influencia y trabaja como variable moderadora entre ordenaciones, procedimientos de la organizaciones y actitudes personales (p. 22).

Respecto a la dimensión autorrealización, se logró evidenciar un nivel bajo con el 46%, esto definitivamente es resultado de las deficientes oportunidades de crecimiento que la institución les proporciona a los colaboradores, así como también el reconocimiento y el interés que tiene la institución o las autoridades sobre el colaborador (ver figura 3). Según Palma (2004) la autorrealización son apreciaciones que poseen los colaboradores en relación a las posibilidades que le ofrece su entorno laboral para permitirle desarrollarse de manera profesional y personal contingente con las tareas además de las representaciones del futuro.

Por otro lado, el nivel de involucramiento laboral se sitúa en la categoría alta con un resultado del 54%, esto permite afirmar que la gran mayoría de los colaboradores si se encuentran involucrados con sus diversas actividades que se les asigna (ver figura 4). Así mismo, Palma (2004) afirma que el involucramiento laboral hace referencia a los valores laborales y la respectiva identificación con estos, además de la responsabilidad para efectuar el respectivo cumplimiento y crecimiento de la organización.

En función a la dimensión comunicación, los resultados muestran que esta se sitúa en una categoría baja con el 46%, lo que indica que no existe una efectiva comunicación dentro de la institución (Ver figura 6). Resultado que guarda relación con el estudio de San Román (2015) quien tuvo como objetivo establecer la vinculación del clima y la satisfacción en los colaboradores de una institución, donde logro concluir que la comunicación no es la apropiada dentro de la organización, según lo manifestaron un 35% de los encuestados. Según Palma (2004) señala que la comunicación está vinculado a la percepción que se tiene del nivel de claridad, fluidez, coherencia de la información que reciben los colaboradores que le ayuden a realizar sus actividades apropiadamente y genere que la organización atienda, de manera pertinente, a sus colaboradores.

Por otro lado, las condiciones laborales no son gestionadas correctamente, ya logran situarse en el nivel bajo con el 46% (ver figura 7). Según Palma (2004) las condiciones laborales hacen referencia a si la organización brinda a los colaboradores los implementos necesarios para que estos puedan realizar sus labores apropiadamente.

Se logro identificar que el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo es bajo con el 49%, esto hace referencia que los colaboradores no poseen una actitud positiva, además no se encuentran satisfechos con los beneficios, las diversas condiciones de su entorno de trabajo, los reconocimientos y los diversos factores que se encuentran inmersos en la satisfacción laboral (ver figura 8). Resultados similares obtuvo Núñez (2018) en su estudio "Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal de la Institución Educativa ADEU Deportivo SAC. Chiclayo". Logrando concluir que la satisfacción laboral es mala, ya

que el 69% de los participantes relataban sentirse insatisfechos, motivados por el trato y las actividades que se desarrollaban en la institución por parte de sus compañeros. Según Robbins y Coulter (2014) señalan que la satisfacción en las organizaciones se define como el comportamiento de un colaborador hacia la actividad que desempeña.

Así mismo, las condiciones de trabajo son deficientes, ya que posee un nivel bajo de 56%, además, no existe valoración al esfuerzo que los colaboradores realizan al momento de desarrollar sus tareas asignadas, además, la distribución del ambiente donde habitualmente laboran no se encuentra distribuida de manera apropiada (ver figura 10). Según Palma (2004) señala que la satisfacción es la valoración que efectúa el empleado en relación a las tareas que desarrolla, además de considerar si existe disponibilidad de los elementos necesarios como de las normas establecidas que permitan una ejecución apropiada de sus actividades.

Respecto a la dimensión reconocimiento personal también posee un nivel bajo con el 49%, esto definitivamente también permite argumentar que muchos colaboradores no mantienen buenas relaciones con sus compañeros, lo cual les conlleva a tomar distanciamiento y a todo ello se le añade la limitación de trabajo (ver figura 11). En comparación con el estudio de Caal (2015) en su tesis “Satisfacción Laboral y clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública”, es necesario realizar acciones de mejora, ya que el autor concluye que las relaciones sociales con los trabajadores eran cordiales (84%), además que un 73% señaló que existían muestras de respeto en cuanto a tiempos, las cuales se manifestaban a través de las reuniones de trabajo que se realizaban (43%).

En función a la dimensión beneficios económicos, podemos percibir que esta no posee buenos resultados, ya que se sitúa en la categoría baja 56% (ver figura 12). Según Palma (2004) señala que los beneficios económicos es la disposición del colaborador hacia el trabajo en relación con los elementos o incentivos económicos, los cuales son obtenidos por el esfuerzo empleado para desarrollar las tareas que tiene encomendadas.

Por otro lado, los resultados permitieron establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, donde se obtuvo una correlación de Pearson de 0.822, esto hace referencia que la correlación es positiva alta, además es significativa ya que Sig. es de 0.000, siendo un valor mucho menor que el 0.05 (ver tabla 15). Resultado similar obtuvo Cabrera (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana”, donde concluyó que el clima laboral se asociaba de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores, relacionándose positivamente y señalando que un adecuado clima laboral permitía a los colaboradores sentirse motivados y proactivos, generando que sus actividades se realicen de manera rápida y pertinente.

Finalmente, después de manifestar los hallazgos encontrados y según la prueba de hipótesis, se logró aceptar la hipótesis de investigación, es decir esta prueba hace referencia que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo (ver tabla 16).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Se diagnosticó que el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, no se viene gestionando de manera apropiada, puesto que este alcanzó un nivel bajo del 46%, así mismo, la autorrealización también mostró nivel bajo del 46%, la comunicación nivel bajo 46% y las condiciones laborales nivel bajo 46%, lo que refiere que estos son los principales elementos para que el clima organizacional no sea adecuado y por ende genere insatisfacción en el colaborador y este lo demuestre en su rendimiento laboral.

Se concluye que el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo se sitúa en un nivel bajo con el 49%, además la mayoría de colaboradores no están satisfechos con las condiciones de trabajo, ya que esta se sitúa en el nivel bajo 56%, el reconocimiento del personal también es bajo 49% y los beneficios económicos también mostraron un nivel bajo 56%, siendo estas las principales causas de que los colaboradores muestren su insatisfacción.

Se estableció la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, la cual evidencio una relación positiva alta de Pearson de 0.822, además, es significativa ya que Sig. es 0.000.

Se determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL, esto deduce que a mayor nivel de clima organizacional, mayor son los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores.

4.2. Recomendaciones.

Se recomienda al responsable del área administrativa de la UGEL Chiclayo establecer oportunidades de crecimiento, aplicar un trato justo a todos los colaboradores, fomentar la comunicación interna y propiciar los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades asignadas a cada colaborador, todo esto con la finalidad de mejorar ciertas deficiencias y fomentar un mejor clima organizacional.

Se recomienda al responsable del área administrativa de la UGEL Chiclayo, mejorar las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos, esto ayudará a mejorar la satisfacción del colaborador y por ende contribuirá con resultados favorables para la institución.

Al responsable del área administrativa de la UGEL Chiclayo, se recomienda mejorar los elementos del clima organizacional con la finalidad de generar un entorno laboral favorable, donde el colaborador tenga la comodidad necesaria para desarrollar sus actividades, además esto ayudara a mejorar su nivel de satisfacción.

El responsable del área administrativa de la UGEL Chiclayo debe aplicar evaluaciones frecuentes con la finalidad de conocer los aspectos que pueden afectar el clima organizacional, así como también aquellos indicadores que generen insatisfacción en el colaborador y en base a dichos resultados, se puede tomar las mejores decisiones para hacer frente a ello.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Santa Fe: Cengage Learning Editores. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3225140&query=comportamiento%2Borganizacional%2Bmartha%2Balles>
- Ascarza, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belmont. (1979). *El informe Belmont. Principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación*. USA: Observatori de Biotética i Dret. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4508007&query=clima%2Blaboral>
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2016 - 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf.pdf

- Brizi, M. (07 de Septiembre de 2019). *Apertura Negocios*. Obtenido de Apertura Negocios: <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Como-manejar-el-clima-laboral-en-medio-de-la-crisis-20190827-0018.html>
- Caal, B. (2015). *Satisfacción Laboral y clima Organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4983.pdf
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana*. Lima: Universidad Esan. Obtenido de <http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, K. (2016). *La satisfacción laboral y el clima organizacional en el CDI San José de la ciudad de Manizales*. Manizales: Universidad de Manizales. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3033/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20EL%20CDI%20SAN%20JOS%C3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casavonne, J. (18 de Enero de 2018). *RPP*. Obtenido de RPP: <http://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/por-que-es-importante-tener-un-buen-clima-laboral-noticia-1100232>
- Casavonne, J. (30 de Abril de 2018). *RPP*. Obtenido de RPP: <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>
- Choquehuanca, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral la Institución Educativa Primaria N° 70660 de San Román Juliaca 2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6373/EDMchrrar.pdf?sequence=3>

- Cortez, M. (2016). *Análisis del clima organizacional satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1573/1/TL_CortezJimenezMartha.pdf
- Cruz, M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de las Instituciones Educativas de la RED 06 de la UGEL N° 06 de Ate Vitarte 2014*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12998/Cruz_CMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Gran Bretaña: Heriot-Watt University. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Fiallo, D., Alvarado, P., & Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa. *Contribuciones a la economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html#>
- Garrido, J. (20 de Agosto de 2018). *Diario El Comercio*. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hoyos, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del Hospital Regional Lambayeque - 2018*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36642/Hoyos_PMDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Incacari, J. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Gran Unidad Escolar José Antonio Encinas, Juliaca - 2018*. Juliaca: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1803/Joseph_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lira, J. (20 de Agosto de 2018). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Maldonado, A. (13 de Junio de 2019). *Forbes México*. Obtenido de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Malvasio, G. (18 de Septiembre de 2019). *El Observador*. Obtenido de El Observador: <https://www.elobservador.com.uy/nota/-tenemos-que-lograr-que-todo-uruguay-sea-un-gran-lugar-para-trabajar--201991712529>
- Martínez, M. (2012). *La cultura de empresa: La gestión empresarial*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5p2RSrD1lqwC&printsec=frontcover&dq=clima+autoritario+participativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjus4GeusblAhXKtVkKHZQdDasQ6AEIWDAG#v=onepage&q=participativo&f=false>
- Montero, W. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral – HEGI, Lérída – Tolima, 2015*. Colombia: Universidad Nacional a Distancia - UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/6229/1/93239309.pdf>
- Montoya, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007

- Ñique, R. (2018). *Clima laboral y su relación con la satisfacción del personal de la Institución Educativa ADEU Deportivo SAC. Chiclayo, 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4920/%c3%91ique%20Nu%c3%b1ez%20Ronny%20Pascual.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima: El Cid Editor. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Roobins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ruiz, O., & Díaz, Y. (2018). *El clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes en la institución Educativa Pública “Tupac Amaru” – Iquitos, 2015*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/4603/BC-TES-3420%20RUIZ%20TARICUARIMA%20-%20DIAZ%20ESPINOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Selman, E. (05 de Mayo de 2017). *América Economía*. Obtenido de América Economía: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/informe-de-randstad-revela-que-satisfaccion-laboral-en-chile-desciende>
- Silvera, A. (2016). *Pymes: Gestión y clima organizacional*. Barranquilla: Sello Editorial Corunimaricana. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7x_r8-9jIAhXDjFkKHeJBC0kQ6AEIMTAB#v=onepage&q=importancia%20clima%20organizacional&f=false

Trabajando.com. (10 de Junio de 2016). *Trabajando.com*. Obtenido de Trabajando.com:

<https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Coyoacán: El Manual Moderno. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3227752&query=clima%2Blaboral>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F.: El Manual Moderno S.A. de C.V. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT58&dq=importancia+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7x_r8-9jIAhXDjFkKHeJBC0kQ6AEIQzAD#v=onepage&q=importancia%20&f=false

Vergara, C. (04 de Septiembre de 2019). *AF Medios*. Obtenido de AF Medios: <https://www.afmedios.com/2019/09/empresas-que-cuidan-salud-de-trabajadores-y-los-reconocen-los-retienen-mejor/>

Vergara, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización*. Santiago de Chile: Ediciones UC. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=2dyNCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRxcme_9jIAhXvuFkKHQp2CXsQ6AEIWzAG#v=onepage&q=importancia&f=false

Zambrano, Y. (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (Sede Bogotá)*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1520/1/DNA-spa-2019->

Relacion_del_clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_de_los_funcionarios_de_libre_nombramiento_y_remocion

Zavaleta, N. (07 de Septiembre de 2019). *Andina Noticias*. Obtenido de Andina Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>

ANEXOS

Anexo N°01: Formato del cuestionario

Cuestionario 1

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la UGEL Chiclayo, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral en esta entidad.

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una "X" la respuesta que considere correcta.					
Total acuerdo (TA), De acuerdo (A), Indeciso (I), En desacuerdo (D), Total desacuerdo (TD)					
	Escala				
	TA	A	I	D	TD
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4. Los superiores expresan reconocimiento por los logros.					
5. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
6. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
7. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
8. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
9. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
10. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
11. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
12. Las responsabilidades del puesto están claramente.					
13. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
14. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
15. Existe un trato justo en la institución.					

16. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
17. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
18. Existen suficientes canales de comunicación.					
19. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
20. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
21. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
22. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
23. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
24. Existe una buena administración de los recursos.					
25. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
26. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
27. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Cuestionario 2

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la UGEL Chiclayo, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral en esta entidad.

Edad:

Sexo: M | F

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo con el valor mostrado y marcar con una "X" la respuesta que considere correcta.					
Total acuerdo (TA), De acuerdo (A), Indeciso (I), En desacuerdo (D), Total desacuerdo (TD)					
	Escala				
	TA	A	I	D	TD
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2. Me complace los resultados de mi trabajo.					
3. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
4. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
5. Me disgusta mi horario.					
6. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
7. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
8. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
9. Siento que recibo de parte de la organización "mal trato"					
10. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
11. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
12. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
13. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
14. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
15. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
16. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
17. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Anexo N°02: Validación del cuestionario

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Independiente) Clima Organizacional

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Roberto Castillo Chumacero
PROFESIÓN		Lic. en Administración
ESPECIALIDAD		Gestión Empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		10 años.
CARGO		Consultor
N° CELULAR		980953174
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.	

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los superiores expresan reconocimiento por los logros.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

5. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
6. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
7. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
8. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
10. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	TA (X) TD ()

	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11.El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12.Las responsabilidades del puesto están claramente.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13.Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14.Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>15.Existe un trato justo en la institución.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>16. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Existen suficientes canales de comunicación.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

22. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
23. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
24. Existe una buena administración de los recursos.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
25. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
26. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
27. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Promedio Obtenido:	N° TA: 27 N° TD: _____
Comentario General:	Las preguntas están encaminadas a proporcionar información de la calidad del clima organizacional.
Observaciones:	


 RUEZ - EXPERTO
 DNI: 16721511

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Dependiente) Satisfacción Laboral

NOMBRE DEL JUEZ	Juan Roberto Castillo Chumacero
PROFESIÓN	Lic. en Administración
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 años.
CARGO	Consultor
N° CELULAR	980953174
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020.	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Me complace los resultados de mi trabajo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. La distribución física del ambiente de</p>	<p>TA (X) TD ()</p>

trabajo, facilita la realización de mis labores.	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
5. Me disgusta mi horario.	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
6. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
7. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
8. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
9. Siento que recibo de parte de la	<p>TA (X) TD ()</p>

<p>organización "mal trato".</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>10. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>15.El sueldo que tengo es bastante aceptable.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Promedio Obtenido:</p>	<p>N° TA: 17 N° TD:</p>
<p>Comentario General:</p>	<p>Todas las preguntas están correctamente planteadas</p>
<p>Observaciones:</p>	




JUEZ EXPERTO
DNI: 16721511

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Independiente) Clima Organizacional

NOMBRE DEL JUEZ	Lucila Jackeline Rosario Morales
PROFESIÓN	Ingeniera Industrial
ESPECIALIDAD	Maestría En Administración Con Mención En Gerencia Empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 años.
CARGO	Especialista de Recursos Humanos
N° CELULAR	941590268
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020.	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los superiores expresan reconocimiento por los logros.</p>	<p>TA (x) TD ()</p>

	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>5. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>6. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>7. Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>8. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>9. Hay clara definición de visión, misión y</p>	<p>TA (x) TD ()</p>

valores en la institución.	SUGERENCIAS: _____ _____
10. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
11. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
12. Las responsabilidades del puesto están claramente.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
13. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
14. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
15. Existe un trato justo en la institución.	TA (x) TD ()

	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>16. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>17. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>18. Existen suficientes canales de comunicación.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>19. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>20. La institución fomenta y</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>)</p>

<p>promueve la comunicación interna.</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>21. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>22. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>23. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

24. Existe una buena administración de los recursos.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
25. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
26. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
27. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Promedio Obtenido:	N° TA: 27 N° TD: .
Comentario General:	
Observaciones:	



JURZ - EXPERTO
DNI: 46464863

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Dependiente) Satisfacción Laboral

NOMBRE DEL JUEZ	Lucila Jackeline Rosario Morales
PROFESIÓN	Ingeniera Industrial
ESPECIALIDAD	Maestría En Administración Con Mención En Gerencia Empresarial
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	7 años.
CARGO	Especialista de Recursos Humanos
N° CELULAR	941590268
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020.	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.

<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Me complace los resultados de mi trabajo.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>5. Me disgusta mi horario.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>6. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>7. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>8. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>9. Siento que recibo de parte de la organización "maltrato".</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>10. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

14. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
15. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

16. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
17. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Promedio Obtenido:	Nº TA: 17 Nº TD:
Comentario General:	
Observaciones:	



JURZ - EXPERTO
DNI: 46464863

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Independiente) Clima Organizacional

NOMBRE DEL JUEZ		Ana Melizza Mio Carpio
PROFESIÓN		Lic. en Administración
ESPECIALIDAD		Recursos Humanos
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		5 años.
CARGO		Asistente de control interno
N° CELULAR		978017926
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ		

TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Existen oportunidades de progresar en la institución.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>4. Los superiores expresan reconocimiento por los logros.</p>	<p>TA (X) TD()</p>

	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>5. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>6. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>7. Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>8. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>9. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>10. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. Las responsabilidades del puesto están claramente.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. Existen normas y procedimientos</p>	<p>TA (X) TD ()</p>

<p>como guías de trabajo.</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>15. Existe un trato justo en la institución.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>16. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>17. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>18. Existen suficientes canales de comunicación.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>19. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>20. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>21. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

22. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
23. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
24. Existe una buena administración de los recursos.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
25. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
26. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
27. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
Promedio Obtenido:	N° TA: 27 N° TD:
Comentario General:	Valido los 27 ítems propuestos porque a la vez son creados por la destacada investigadora Sonia Palma Carrillo y ya son aprobados.
Observaciones:	


 JUEZ - EXPERTO
 DNI: 73983121

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS (Variable Dependiente) Satisfacción Laboral

NOMBRE DEL JUEZ	Ana Melizza Mio Carpio
PROFESIÓN	Lic. en Administración
ESPECIALIDAD	Recursos Humanos
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 años.
CARGO	Asistente de Control Interno
N° CELULAR	978017926
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020.	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020. Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ	

TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 17 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
2. Me complace los resultados de mi trabajo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
3. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
4. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

5. Me disgusta mi horario.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
6. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
7. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
8. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. Siento que recibo de parte de la organización "maltrato".	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>11. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>13. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>14. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>15. El sueldo que tengo es bastante aceptable.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Promedio Obtenido:</p>	<p>N° TA: 17 N° TD:</p>
<p>Comentario General:</p>	<p>Totalmente de acuerdo con los 17 ítems, puesto que ya están aprobados en nuestro país y en otros países latinoamericanos.</p>
<p>Observaciones:</p>	



 JUEZ - EXPERTO
 DNI: 73983121

Anexo N°03: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UGEL CHICLAYO
AREA DE RECURSOS HUMANOS



Firmado digitalmente por GALVEZ ALCANTARA Ciro Abad FIR 166733I
hard
Unidad: AREA DE RECURSOS HUMANOS
Cargo: COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 28/11/2019 - 12:42:14

Id seguridad: 4219965

Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad Chiclayo 28 noviembre 2019

OFICIO N° 000499-2019-GR.LAMB/GRED-UGEL.CH-ARH [3427483 - 0]

FELICITAS YSAMAR SILVA ZUBIATE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ASUNTO: AUTORIZACIÓN EN APOYO PARA INVESTIGACIÓN DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, con la finalidad de informar que se AUTORIZA a la alumna **SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR** con DNI N° 47530717, del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, al desarrollo de tesis denominado "Clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la Ugel Chiclayo en el 2020".

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente
CIRO ABAD GALVEZ ALCANTARA
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 28/11/2019 - 12:42:14

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Anexo N°04: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el año 2020?	Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.	H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el 2020.	Variable independiente: Clima organizacional
	OBJETIVO ESPECIFICOS	H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo en el 2020.	
	Diagnosticar el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.		Variable Dependiente: Satisfacción laboral
	Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.		
	Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la UGEL Chiclayo, 2020.		

Anexo N°05: Resolución de Trabajo de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST sección "B" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elvira Torres Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA - RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- BECERRA IRIGOIN ROSA DAELA - QUISPE PEÑA FLORISELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FERRETERÍA GUEVARA - JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SOLDADO CUMPA JORGE LUIS - TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- LOZANO ECHEVERRE AZUCENA MILAGROS - LOZANO ECHEVERRE VIVIAN MILAGROS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE KONECTA- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- VÁSQUEZ RUIZ DAVID ABRAHAM - YERREN QUIROGA JESUS MARTIN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AVM DESIGN - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- BERNAL DIAZ LEYS KEVIN YEEYS - ROJAS MALCA LENIN JOFFERSON	MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN THE GAMERS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PÉREZ BRAVO CHRISTIAN JONATHAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS-UNPRG, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- VENTURA MAIRA WALTER - VÁSQUEZ MENDOZA ANDREW STALIN	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON - CORREA CARLOS CATARINA JOSEFA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURD - FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

11.	- SIESQUÉN FARRO EDGARD LEONARDO	MOTIVACIÓN LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- RUIZ GUILLERMO JUAN GABINO	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MI BANCO S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- YSIQUE REQUE JENNIFER MEDALI	ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZA INTEGRALES B&S S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- SANDOVAL HUAMÁN MARÍA RITA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH - SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- BECERRA SÁNCHEZ RANDY GRUNDER - GONZALES TARRILLO EDGAR	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAIZ S.A.A. MOSHOQUEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- MONTENEGRO TORRES MIRIAN - VENTURA CHERO VICTOR ALFONSO	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ARANA MENDOZA ESTEFANNY PAOLA - MIMBELA GONZALES JOANNA JACQUELINE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTÍN	REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- URRUTIA MENDOZA EDSON EDUARDO	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PICSÍ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- GUEVARA GUEVARA ELVIS JORDY - SANCHEZ OBLITAS ROSSMERY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- NONAJULCA CRUZADO HENNER SALVADOR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DE TRABAJADORES DEL ÁREA PELADO DE FRUOL PROCESADORA PERÚ S.A.C. 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CHUNGA DE LA CRUZ JUAN ANTONIO	CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

24.	– GONZALES GUZMAN LORENA ARACELY – ROMERO CHOZO DAGMAR YSELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	– GUERRERO PACHECO FIORELA JAQUILIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	– CHANAMÉ MÁRQUEZ CINTHIA MILAGROS	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE MY ROUSE HOTEL – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de Agosto 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Carhuavilca Mejia Itala Elizabeth con DNI 48062581
Silva Zubiarte Felicitas Ysamar con DNI 47530717

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS
COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Carhuavilca Mejia Itala Elizabeth</u>	<u>48062581</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Silva Zubiarte Felicitas Ysamar</u>	<u>47530717</u>	<u>[Firma]</u>

Anexo N°07: Fotos de aplicación de la encuesta



Figura 13: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

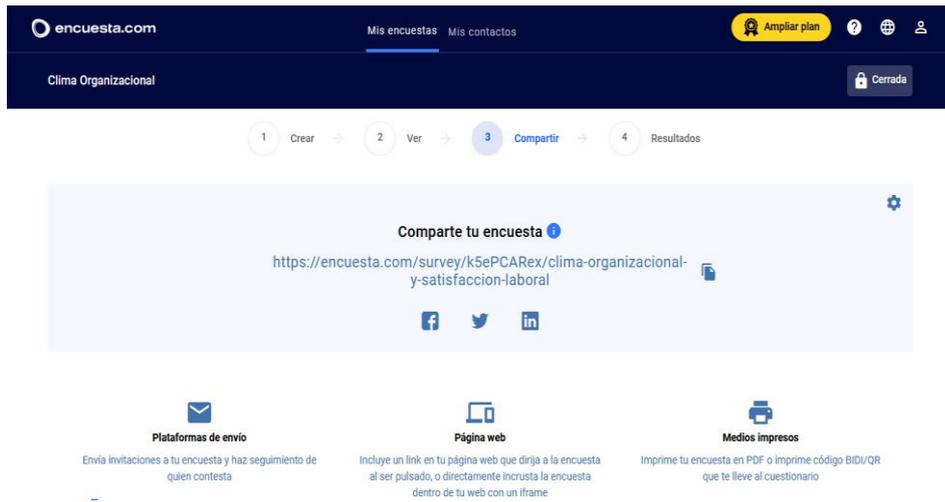


Figura 14: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

Clima Organizacional Cerrada

1 Crear → 2 Ver → 3 Compartir → 4 Resultados

	Id	Estado	Fecha de inicio	Fecha de envío	
<input type="checkbox"/>	1683042	Finalizada	21/05/2020 16:18	21/05/2020 16:26	
<input type="checkbox"/>	1680283	Finalizada	21/05/2020 13:56	21/05/2020 14:00	
<input type="checkbox"/>	1618661	Finalizada	18/05/2020 12:52	18/05/2020 12:59	
<input type="checkbox"/>	1618606	Finalizada	18/05/2020 12:49	18/05/2020 12:52	
<input type="checkbox"/>	1618530	Finalizada	18/05/2020 12:44	18/05/2020 12:48	
<input type="checkbox"/>	1618434	Finalizada	18/05/2020 12:37	18/05/2020 12:44	
<input type="checkbox"/>	1618380	Finalizada	18/05/2020 12:32	18/05/2020 12:37	
<input type="checkbox"/>	1618356	Finalizada	18/05/2020 12:29	18/05/2020 12:31	
<input type="checkbox"/>	1617989	Finalizada	18/05/2020 11:52	18/05/2020 12:28	
<input type="checkbox"/>	1617944	Finalizada	18/05/2020 11:49	18/05/2020 11:52	

Figura 15: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

Clima Organizacional Cerrada

1 Crear → 2 Ver → 3 Compartir → 4 Resultados

	Id	Estado	Fecha de inicio	Fecha de envío	
<input type="checkbox"/>	1617672	Finalizada	18/05/2020 11:33	18/05/2020 11:36	
<input type="checkbox"/>	1617532	Finalizada	18/05/2020 11:22	18/05/2020 11:26	
<input type="checkbox"/>	1617476	Finalizada	18/05/2020 11:19	18/05/2020 11:22	
<input type="checkbox"/>	1617344	Finalizada	18/05/2020 11:11	18/05/2020 11:19	
<input type="checkbox"/>	1605998	Finalizada	17/05/2020 00:07	17/05/2020 00:16	
<input type="checkbox"/>	1605792	Finalizada	16/05/2020 22:59	16/05/2020 23:29	
<input type="checkbox"/>	1605591	Finalizada	16/05/2020 22:12	16/05/2020 22:16	
<input type="checkbox"/>	1605404	Finalizada	16/05/2020 21:56	16/05/2020 22:05	
<input type="checkbox"/>	1605384	Finalizada	16/05/2020 21:52	16/05/2020 21:56	
<input type="checkbox"/>	1605356	Finalizada	16/05/2020 21:47	16/05/2020 21:52	

10 Registros Total 39 registros < 1 2 3 4 >

Figura 16: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

Clima Organizacional Cerrada

1 Crear → 2 Ver → 3 Compartir → 4 Resultados

	ID	Estado	Inicio	Fin	Acciones
<input type="checkbox"/>	1605281	Finalizada	16/05/2020 21:35	16/05/2020 21:39	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1605287	Finalizada	16/05/2020 21:32	16/05/2020 21:34	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1605290	Finalizada	16/05/2020 21:27	16/05/2020 21:31	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1605123	Finalizada	16/05/2020 21:09	16/05/2020 21:26	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1605056	Finalizada	16/05/2020 20:55	16/05/2020 21:08	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1604384	Finalizada	16/05/2020 20:23	16/05/2020 20:53	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1601661	Finalizada	16/05/2020 17:02	16/05/2020 17:10	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1582658	Finalizada	14/05/2020 21:44	14/05/2020 22:11	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1574997	Finalizada	14/05/2020 14:00	14/05/2020 14:07	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1567418	Finalizada	14/05/2020 10:45	14/05/2020 10:54	👁️ 🗑️

10 Registros Total 39 registros < 1 2 3 4 >

Figura 17: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

Clima Organizacional Cerrada

1 Crear → 2 Ver → 3 Compartir → 4 Resultados

	ID	Estado	Inicio	Fin	Acciones
<input type="checkbox"/>	1567140	Finalizada	14/05/2020 10:16	14/05/2020 10:23	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1492773	Finalizada	09/05/2020 09:37	09/05/2020 09:48	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1492428	Finalizada	09/05/2020 07:34	09/05/2020 07:40	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1490952	Finalizada	08/05/2020 22:32	08/05/2020 22:40	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1490627	Finalizada	08/05/2020 22:01	08/05/2020 22:09	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1490013	Finalizada	08/05/2020 21:09	08/05/2020 21:17	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1489988	Finalizada	08/05/2020 21:08	08/05/2020 21:13	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1487094	Finalizada	08/05/2020 18:58	08/05/2020 19:02	👁️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	1485404	Finalizada	08/05/2020 16:56	08/05/2020 17:32	👁️ 🗑️

10 Registros Total 39 registros < 1 2 3 4 >

Figura 18: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

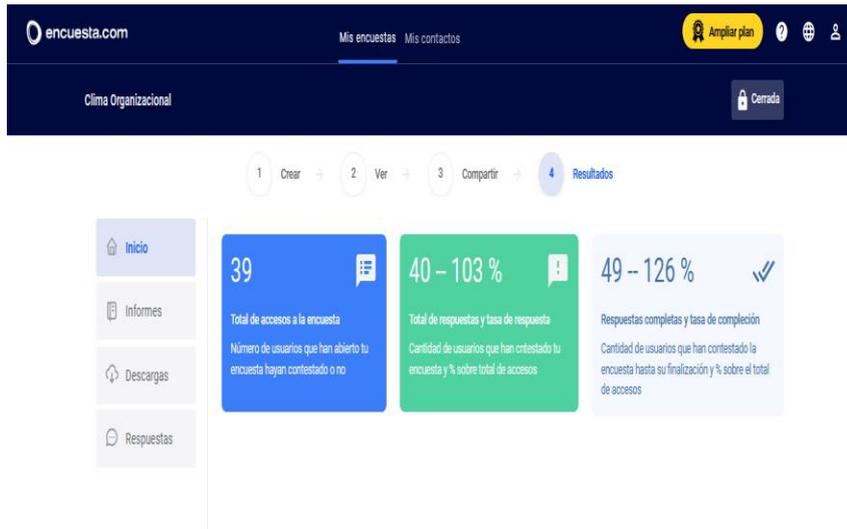


Figura 19: Aplicación de encuestas virtuales.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°08: Reporte TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD			
16%	16%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%	
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%	
3	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	1%	
4	revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%	
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%	
6	1library.co Fuente de Internet	1%	

Anexo N°09: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La Coordinación de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0764-FACEM-USS-2020, presentado por las Bachiller **CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH y SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR**, con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 02 de Setiembre de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mirko Merino Núñez', written over a horizontal line.

Dr. MIRKO MERINO NÚÑEZ
DNI N° 16716799
Escuela Académico Profesional de Administración.