



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal
Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTOR:

Velezvía Estrada, Dani Ramsés (ORCID: 0000-0001-6077-6191)

ASESOR:

Dr. Pereyra Quiñones, José Luis (ORCID: 0000-0003-2111-7550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios que es mi fortaleza, dedicado a mi padre David y mi madre Susy por todo el esfuerzo que hicieron día a día para brindarme lo que necesitaba y el aliento que me dieron para no rendirme y lograr mis metas, dedicado a mi abuela Yolanda por su cariño infinito.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo, por la gran oportunidad de concretizar mis proyectos profesionales

A mi asesor, Dr. José Luis Pereyra Quiñones por sus orientaciones y asesoría en la presente investigación

Al personal administrativo de la Universidad Nacional de Puno, por ser parte de la investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de tablas	vi
Indice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
4.1 Prueba de normalidad	22
4.2 Análisis estadístico descriptivo	22
4.3 Análisis estadístico inferencial	29
4.3.1 Clima organizacional y la satisfacción laboral	29
4.3.2 Satisfacción de los trabajadores y la satisfacción laboral	30
4.3.3 Autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral	31
4.3.4 Relaciones sociales entre los miembros de la organización y la satisfacción laboral.	32
4.3.5 Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral.	33
4.3.6 Consideraciones de directivos y la satisfacción laboral.	34
4.3.7 Beneficios y recompensas y la satisfacción laboral.	35
4.3.8 Motivación y esfuerzo y la satisfacción laboral.	36
4.3.9 Liderazgo de directivos y la satisfacción laboral.	37

V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de variables	
Anexo 3: Instrumentos	
Anexo 4: Ficha sociodemográfica	
Anexo 5: Carta de presentación	
Anexo 6: Carta de Autorización para ejecución	
Anexo 7: Recibo por honorarios electrónico de compra de test original	
Anexo 8: Autorización de uso de instrumento	
Anexo 9: Formato físico y virtual en formulario de consentimiento informado	
Anexo 10: Resultados de piloto para validez	
Anexo 11: Certificados de juicio de expertos para instrumentos	
Anexo 12: Declaratoria de originalidad del autor	
Anexo 13: Declaratoria de autenticidad del asesor	
Anexo 14: Print del Turnitin (brindada por el asesor)	
Anexo 15: Acta de sustentación del trabajo de investigación	
Anexo 16: Autorización de publicación en repositorio institucional	
Anexo 17: Formulario entrega de tesis	
Anexo 18: Dictamen	

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización: Clima organizacional	14
Tabla 2.	Operacionalización: satisfacción laboral	15
Tabla 3.	Validación de los instrumentos por juicio de experto	18
Tabla 4.	Fiabilidad del Instrumento	18
Tabla 5.	Rango de Alfa de Cronbach	19
Tabla 6	Prueba de normalidad	22
Tabla 7	Niveles de la variable clima organizacional y dimensiones	22
Tabla 8	Frecuencias de las dimensiones del clima organizacional	24
Tabla 9	Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones	26
Tabla 10	Frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral	27
Tabla 11	Coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral	29
Tabla 12	Coeficiente de correlación de Spearman entre satisfacción de los trabajadores y satisfacción laboral	30
Tabla 13	Coeficiente de correlación de Spearman entre autonomía en el trabajo y satisfacción laboral	31
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman entre relaciones sociales entre los miembros de la organización y satisfacción laboral	32
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman entre unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y satisfacción laboral	33
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Spearman entre consideraciones de directivos y satisfacción laboral	34
Tabla 17	Coeficiente de correlación de Spearman entre beneficios y recompensas y satisfacción laboral	35
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Spearman entre motivación y esfuerzo y satisfacción laboral	36
Tabla 19	Coeficiente de correlación de Spearman entre liderazgo de directivos y satisfacción laboral	37
Tabla 20	Cuadro resumen de correlaciones de Clima Organizacional global y sus 8 dimensiones con Satisfacción Laboral	38

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable clima organizacional y dimensiones	23
Figura 2. Niveles de clima organizacional por dimensiones	25
Figura 3. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral y dimensiones	26
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral y dimensiones	28

RESUMEN

El trabajo de investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de una Universidad Nacional, Puno-2020. La metodología fue tipo básica, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra no probabilística intencionada estuvo conformada 100 sujetos que era personal administrativo; a quienes se les aplicaron cuestionarios como la Escala multidimensional de clima organizacional EMCO y para la satisfacción laboral ECO50 instrumentos válidos y confiables. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. El resultado obtenido fue que el clima organizacional presenta un nivel de correlación positiva considerable con la satisfacción laboral al tener un $r=0,614$ y un $p\text{-valor}=0,000$

Palabras clave: Clima, organizacional, satisfacción, laboral, personal.

ABSTRACT

The research work: Organizational climate and job satisfaction in Administrative Personnel in a Public University, 2020, aimed to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in Administrative Personnel in a Public University, 2020. The methodology was typical basic, non-experimental design, transversal - correlational. The intentional non-probabilistic sample was made up of 100 administrative personnel; Valid and reliable questionnaires such as the Multidimensional Scale of Organizational Climate EMCO and for job satisfaction ECO 50 were applied to those who were applied. The method used was the hypothetical deductive one, descriptive statistics were applied for data analysis and the non-parametric Spearman Rho test was used for the hypothesis test. The result obtained was that the organizational climate presents a considerable positive correlation level with job satisfaction by having an $r = 0.614$ and a $p\text{-value} = 0.000$

Keywords: Climate, organizational, satisfaction, work, personal.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, 2020, el clima organizacional y la satisfacción laboral vienen sufriendo cambios estructuralmente debido a la globalización y sus constantes cambios que motivan la variación de métodos no solo en la función de modificar el desempeño laboral arcaico, sino también busca entender los nuevos conflictos modernos que suscitan a causa de la globalización, ya que, si se habla de clima y satisfacción laboral, no solo estamos abordando la percepción del trabajador en su centro laboral, sino también la variación social, político, económico y cultural. (Pedraza, 2020)

Great Place to Work, (2018), realiza estudios en América Latina sobre las empresas top, encontrando en el 15º ranking, empresas de diversos rubros que se preocupan en el desarrollo del clima laboral, convirtiendo el entorno laboral en un espacio agradable. DHL Express, la multinacional que cuenta con 3.884 colaboradores, es considerada como la organización que lidera este ranking, otra muy cerca es Cisco con 2.120 trabajadores, en el tercer puesto se ubica Mercado Libre, el cual cuenta con 4.473 operarios, para el cuarto lugar está S.C. Johnson, la manufacturera que tiene 2.020 colaboradores, y en el quinto lugar se encuentra Accor, con 11.971 operarios. Las opiniones recogidas por Great Place to Work en el 2018 en el Perú las empresas líderes que se encuentran en este ranking está el Hotel Marriot, el Hotel Hilton, Interbank, Promart y Supermercados Peruanos.

Hoy en día, entidades universitarias deben estar preparadas para afrontar las demandas actuales de nuestra sociedad, aportando así profesionales competentes capaces de ejecutar sus funciones con eficiencia, debido a que, solo de esta forma se podrá hacer frente a los desafíos de los modelos cambiantes que está repercutiendo en las Universidades, por ello, dichos profesionales deben estar preparados para incrementar sus logros de formación. Por lo tanto, Chiavenato, 2018, sostuvo que el clima organizacional comprende el entorno existente entre los integrantes de una institución; subyace el espacio físico, la actitud hacia el trabajo y la naturaleza, Además, los requisitos de seguridad con las que debe contar el personal.

En el ámbito universitario no solo se preocupa por brindar una enseñanza de calidad, sino también, se están enfocando en la satisfacción de todo el personal de las diversas áreas de gestión y académicas involucradas en el que hacer académico universitario, lo cual repercutirá de manera positiva en el personal que labora en una institución universitaria. Además, mencionar la satisfacción laboral, es referirse a buenas prácticas universitarias logrando una independencia del personal con el cual se sientan más cómodos; pero, también deben ser evaluados y capacitados para la obtención de resultados en su desempeño, factor sumamente importante para lograr una satisfacción laboral; debemos tener en cuenta que una buena satisfacción hacia el personal nos lleva a saber el grado de adecuación de la persona respecto a su ambiente donde se desempeña.

En el marco organizacional actual, se valora importante determinar aspectos impalpables en la gestión del capital humano por la complejidad de su administración. Básicamente se debió a que las instituciones logran sus metas y resultados mediante sus trabajadores, debido a que es la finalidad por la que han sido seleccionados y afiliados, así, se da una conexión de intercambio constantes de intereses entre institución y trabajador. (Navarro, 2017)

A pesar de las buenas intenciones descritas se puede observar que en las instancias universitarias en lo referente al clima organizacional universitario suele haber poca interacción entre el personal académico y administrativo, así como también otros aspectos como amicales, emocionales y motivacionales así también la satisfacción está directamente dirigida hacia los estudiantes y académico, prestando poco interés por la satisfacción del personal que labora en una Universidad. Otros problemas son que no hay un proceso de evaluación, revisión, reorganización administrativa para que la Universidad sea más funcional y efectiva que permita mejorar todos los procesos académicos y administrativos y esto se refleje en un nivel óptimo de satisfacción laboral. (Bermúdez-Aponte, Pedraza & Rincón 2015)

Así también las instancias de aseguramiento de la calidad hoy en día ejercen una gran influencia para que las universidades cambien sus paradigmas y procesos que no solo garantice calidad en el servicio brindado sino también

buen desempeño y satisfacción laboral de los colaboradores que se desempeñan en esta organización. (Moreira-Moreira, 2016)

La SUNEDU tiene como labor evaluar y auditar el acatamiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) en el servicio universitario. Motivando a las universidades lograr alcanzar óptimos estándares de desempeño académico y administrativo. (Plataforma digital única del Estado Peruano. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Ministerio de Educación, 2020)

Este proceso de verificación es crucial para el otorgamiento de la licencia, o en la denegación de la misma.

En la Universidad Nacional de Puno, se observó que el personal administrativo viene realizando trabajos que requieren mucha exigencia y trabajo bajo presión generando que no se le brinde la atención suficiente a mantener un clima organizacional y satisfacción laboral en su campo. Este trabajo busca determinar las posibles relaciones entre dos problemáticas que están relacionadas entre sí a nuestro criterio pero que fueron absueltas en este proceso investigativo.

En este sentido se plantea la siguiente interrogante general: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno- 2020? y específicos (Anexo 1: Matriz de consistencia).

El estudio se justificó teóricamente porque aumentó mayor evidencia científica relacionada a clima y satisfacción laboral en el contexto organizacional abocado al ámbito universitario. Se inició de un interés común para solucionar problemas de orden organizativo comportamental en las empresas u organizaciones laborales, partió de información científica sistematizada que permitió abordar el análisis del entorno institucional y la satisfacción laboral. Se justificó metodológicamente porque se usó instrumentos validados y confiables que permitieron percibir la realidad tal como se presenta, así mismo se utilizó los programas y procesos estadísticos más actuales y modernos. La Justificación práctica fue usar los avances tecnológicos se trabajó de forma virtual mediante los formularios de "Google Forms" haciendo el proceso de recolección de datos un trabajo más económico, rápido y eficiente.

Para el logro del trabajo investigativo se planteó el objetivo de determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una Universidad Nacional, Puno- 2020. Se esperó alcanzar los resultados que se planteó en las hipótesis: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el personal administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020 y específicas (Anexo 1: Matriz de consistencia).

II. MARCO TEÓRICO

En relación a las investigaciones internacionales realizados se mencionó a: Meza (2018) quien determinó en su investigación la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral realizando un estudio descriptivo, cuantitativo y transversal para lo cual aplicó un instrumento a 100 empleados de una Universidad en Chiapas, para el recojo de información. Los resultados concluyeron que las variables se relacionan de forma positiva siendo la antigüedad y el aspecto demográfico no influyen en la variable clima organizacional siendo el elemento edad la que tiene mayor relación con el clima laboral por lo que se deduce que a mayor antigüedad de un trabajador mayor será su percepción del ambiente laboral en el su centro de trabajo.

Pedraza (2018) analizó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral desde la concepción de los trabajadores de empresas del estado y la gestión privada. La metodología que utilizó fue no experimental, descriptiva, transversal, y correlacional para ello aplicó un cuestionario a 133 empleados para el recojo de información. Los resultados demostraron que la confiabilidad del cuestionario es apropiada, siendo el valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach. Posteriormente se concluyó que hay una correlación positiva y significativa en tres dimensiones del clima organizacional en relación a la satisfacción laboral.

Meza (2017) analizó la vinculación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental, cuantitativo, comparativo con la aplicación de un cuestionario a 132 trabajadores entre hombres y mujeres para el recojo de información. Los resultados concluyeron que no existe diferencia en cuanto a las variables de estudio entre hombres y mujeres .Finalmente se concluye que entre ambos no hay diferencias por el contrario se percibe cierto nivel de equidad.

Montoya et al (2017) demostró la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral entre docentes y personal administrativo de una empresa del sector educación de Chile. La metodología utilizada fue correlacional cuantitativo con la aplicación de un cuestionario satisfacción laboral S20/23 y otra encuesta para el clima organizacional. Dichos instrumentos se tomaron a 166

trabajadores. Los resultados demostraron que la relación entre los puntajes generales de clima organizacional y satisfacción laboral fue significativa, en profesores ($r = 0,523$; $p < 0,001$) como en personal administrativo ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Finalmente se determinó que hay una relación entre ambas variables es significativa y más cuando la percepción de satisfacción laboral es mayor.

Pedraza (2020) analizó la percepción de los colaboradores en relación a las dos variables de estudio. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional con la aplicación de una encuesta a 80 trabajadores para el recojo de información. Los resultados demostraron que la confiabilidad es superior a 0,70 de acuerdo al coeficiente Alpha de Cronbach. Finalmente se concluyó que la relación es positiva y significativa.

Respecto a las investigaciones nacionales realizadas tenemos a: Duche (2019) determinó el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, por lo cual realizó una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional, transversal siendo el instrumento utilizado para la recolección de datos una escala multidimensional de satisfacción laboral. Finalmente determina que la dimensión afectiva del clima organizacional es muy importante entre los docentes al igual que la dimensión sociodemográfica.

Taype-Rondan (2018) investigó la relación entre los elementos referidos a la remuneración, carga y clima laboral en un grupo de jóvenes médicos en el Perú. Finalmente, los estudios concluyeron que es el aspecto remunerativo es el factor predominante en casi todo el personal siendo las mujeres quienes expresan que se da un clima organizacional poco favorable en donde la mayor carga laboral recae en las mujeres a diferencia de los hombres por lo cual perciben cierto machismo entre sus colegas varones.

Mamani (2019) determinó la relación del clima organizacional y satisfacción laboral para ello realizó una investigación descriptiva y correlacional, siendo el instrumento de tipo Likert el instrumento empleado para el recojo de información, y aplicado a 70 docentes. Finalmente, los resultados concluyeron que la relación es significativa.

Cabrera (2019) determinó la vinculación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Nivel descriptivo, correlacional. Para ello se aplicó dos

cuestionarios para evaluar cada variable misma que fue tomada a 39 docentes. Los hallazgos concluyeron que el grado de clima organizacional percibido es insuficiente (69.2%), mientras que la satisfacción laboral percibida es bajo (66.7%), concluyendo que la correlación entre ambas constantes y sus dimensiones es alta y directa ($r=0.727$, $p < 0.01$).

Bermejo (2020) estudió la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Metodología utilizada: descriptivo, no experimental con la aplicación de una encuesta conformada por 16 ítems y tomada a 60 personas. Los resultados señalaron que el grado de fiabilidad según el alfa de Cronbach fue de 0,891. Finalmente se concluyó que la correlación es significativa y alta entre las variables de estudio.

El primer marco teórico es sobre la variable clima organizacional la definen como aquellas descripciones individuales que se tiene del entorno social o contextual de la organización en donde se trabaja (Gómez y Vicario, 2010). Se conoce como un juicio multidimensional porque está conformado por elementos referidos a las personas, procesos grupales, organización por lo mismo influye en la conducta de quienes trabajan en la organización con lo cual se puede predecir como es el nivel de satisfacción laboral (Bordas, 2016).

Por otro lado, esta se relaciona con la gestión del capital humano es decir la administración del capital intelectual porque precisamente gracias a la participación de los trabajadores es que la empresa logra alcanzar sus metas. Se da un intercambio de intereses entre el empleado y el empleador (Navarro, Arévalo y Suárez, 2017). Considerada como el conjunto de percepciones que comparten los colaboradores del ambiente de trabajo en donde se desenvuelven y que surgen a partir del significado que estos les dan a sus experiencias laborales por lo mismo repercuten en su conducta, su desenvolvimiento y productividad, así como su compromiso con la entidad para la que trabaja (Fainshmidt & Frazier, 2017).

El clima organizacional se caracteriza por su multidimensionalidad lo que les permite a los trabajadores dar a conocer las propiedades de una organización a través de sus percepciones laborales gracias a las interacciones personales que realizan (Bustamante, Lapo y Grandón, 2016). Tiene que ver con el ambiente

en la cual se desenvuelven los integrantes de la empresa y ligado estrechamente con el grado de motivación que tienen los empleados para desempeñar su trabajo (Chiavenato, 2017). Permite describir las percepciones que comparten los trabajadores sobre su centro laboral, así como de las políticas y procedimientos que podrían afectar su tranquilidad (Chiavenato, 2018).

Para otros resulta de los efectos, propios del sistema formal e informal, tanto de los que administran como de los factores ambientales necesarios en donde mencionaremos a las creencias, los valores y principalmente las motivaciones de los empleados que laboran en la organización (Olsson, 2019). Por su parte otros autores refieren que esta se relaciona mucho con la forma en que los elementos de la organización tanto formal e informal se visualizan en el comportamiento cotidiano (Hobbach, 2019). Es considerado como un elemento importante para el desarrollo y desempeño de la organización ya que es el ambiente que los trabajadores perciben y en donde se desempeñan por lo mismo si esta se presenta armoniosa garantizará el logro de las metas, mayor compromiso y una buena comunicación entre el empleador y sus trabajadores lo que traerá grandes beneficios para la organización (Silvera, 2016). A su vez se encuentra dividido en dos importantes factores como el psicológico y el laboral en donde el primero se aplica a diversos estudios particulares con los trabajadores en tanto que el segundo se aplica más a la empresa pero al final ambas se relacionan (Pilligua, 2017).

Entre las características del clima organizacional mencionaremos a) está determinado por las conductas, aptitudes, expectativas de las personas. B) este es una cualidad exterior del individuo quien se siente parte del proceso por ende pone todo de sí para ayudar a lograr las metas c) repercute directamente en el comportamiento, d) incluye en el nivel de identificación de sus trabajadores con la institución. (Peláez, 2019).

Así también mencionaremos los elementos que afectan al clima organizacional a) Factores jerárquicos conformados por quienes lideran la organización y en quienes recae la responsabilidad de mantener una buena comunicación al interior de la misma, propiciando el respeto mutuo entre los trabajadores y sus empleadores b) Factores Estructurales la cual debe ser la más

adecuada en el marco del buen trato, confianza y eficiencia para lograr resultados favorables para todos c) Factores Estratégicos que garantizarán el logro de las metas previstas de lo contrario los resultados serían negativos y perjudicarían a la organización (Hemmelgarn & Glisson, 2018). Es necesario mencionar que una organización posee una determinada personalidad muy diferente a las demás lo que les permite a los trabajadores tener una percepción de su entorno laboral teniendo en cuenta la jerarquía, estructura y la estrategia blindada. (Da Silva, 2018)

En cuanto a los tipos de clima organizacional existen dos el Clima tipo Autoritario los directivos no confían en sus trabajadores por tal razón las decisiones son tomados por ellos lo cual genera tensión , no hay recompensas por el trabajo que se realiza no reina la confianza por el contrario abunda el miedo y el tipo de comunicación que se da es directa y con indicaciones ya establecidas por otro lado está el Clima tipo Participativo se percibe un clima de confianza entre sus empleados , se recompensa el esfuerzo como forma de motivación también se sanciona la falta de responsabilidad . Los objetivos son claros y se hace todo lo posible por lograrlos. Predomina la comunicación descendente (Venegas, 2015).

Las dimensiones de esta variable son: primera dimensión; satisfacción de los trabajadores. En este aspecto sienten que su trabajo es reconocido y por lo mismo sus metas y objetivos también se ven realizados generando en ellos satisfacción. La segunda dimensión autonomía en el trabajo es aquí donde los trabajadores se sienten independientes y con la libertad para poder elegir y decidir cuál es la mejor opción para realizar sus actividades laborales. La tercera dimensión relaciones interpersonales entre los integrantes de la institución en donde el trabajo se realiza en un clima de amistad, respeto y una adecuada comunicación favoreciendo el trabajo colaborativo entre sus integrantes.

La cuarta dimensión unión y apoyo entre los compañeros de trabajo relacionado con el nivel de compromiso e integración entre los integrantes de la organización además de la percepción por parte de los colaboradores de poder contar con un respaldo en caso lo requiera lo que fortalece el trabajo en equipo. La quinta dimensión consideración de directivos en la cual los trabajadores

sienten que sus superiores los apoyan, se dirigen con respeto y amabilidad hacia ellos con un trato humano. La sexta dimensión beneficios y recompensas en donde se percibe que la organización busca que retribuir el trabajo de sus empleados a través de estímulos, incrementos salariales, vacaciones, bonos, etc., haciéndolos sentir bien por el trabajo que realizan. La séptima dimensión motivación y esfuerzo los cuales son estimulados por la organización y presenta los medios requeridos para que el personal se desempeñen con intensidad, compromiso y responsabilidad en la ejecución de sus actividades lo mejor posible. La octava dimensión Liderazgo de directivos que se da de manera inteligente y responsable además de alentador esto influye en el desempeño de las actividades de los empleados (Gómez y Vicario, 2010).

La importancia del clima organizacional se respalda en los siguientes aspectos como la efectividad en el desempeño tanto individual como colectivo y su repercusión en las decisiones que se puedan tomar y su influencia en la conducta. Este comportamiento que adoptan los trabajadores está influenciado por el ambiente, actitudes y la comprensión del entorno. Además, es un indicador que permitirá medir la satisfacción de los empleados con la organización, siendo su principal objetivo el alcanzar lograr las metas a partir de la idea de que la organización es una sola unidad (Mazen, 2018).

La segunda variable fue satisfacción laboral que es la predisposición que desarrolla un individuo en relación a su labor u otra faceta específica del mismo (Pereyra, 2015). Se relaciona con la idea de satisfacer una necesidad, a través de una recompensa o pago como premio a un mérito logrado (Mendiratta, 2016). La satisfacción laboral no solo se reduce a la realización de un trabajo, una motivación sino que también se debe considerar las habilidades y cualidades que este posea (Peña, Menéndez & Muñiz, ,2016). Son un conjunto de factores que ayudan a desempeñar con eficacia las funciones administrativas es decir el comportamiento se encuentra condicionado por la percepción que se tiene de ella (Sánchez & García, 2017). Pertenecen a los tipos de motivadores que propician bienestar a la persona (Cantón y Téllez, 2016).

Martin & Pear (2008) refieren que la recompensa o también llamada reforzamiento positivo es cuando al realizar una acción positiva en la conducta

después de este se le otorga un premio. Una vez que se ha comprobado que un evento funciona como refuerzo positivo de una situación o persona, se puede aplicar para fortalecer otros comportamientos en otras situaciones de la misma y ser conscientes de como incide el refuerzo positivo en la vida cotidiana en contraposición de las conductas no deseadas se evalúa aplicar un castigo o privación buscando eliminar la conducta negativa.

Es importante considerar que el clima organizacional va ayudar a mantener el equilibrio en los diversos grupos y que se sientan satisfechos (Varghese & Chirayath, 2016). Es un elemento referido a una serie de sentimientos de los individuos que resuelven, en forma notable, su bienestar y el convenio con su labor (Chiang, Gómez & Hidalgo, 2017). Motiva al desarrollo de actividades humanas individuales que permitan el logro de objetivos para poder satisfacer ciertas necesidades (Grujičić, Jovičić-Bata, & Novaković, 2018). Se define como una variable afectiva resultado de la evaluación de la experiencia a nivel laboral de un individuo **(Yee, 2018)**. En otras palabras, es el grado o el nivel en el que las personas se sienten bien con su trabajo y lo realizan sin ningún contratiempo (Hee, Ong, Ping, Kowang, & Fei, 2019).

Dada sus características esta puede surgir de manera natural permitiendo a sus empleados se autodirijan (Mehrad, 2020), Por lo mismo un empleado satisfecho eleva su nivel de productividad y compromiso lo que favorece positivamente a la empresa (Omar, Aziz, & Salleh, 2020). Por ello se dice que es importante que haya una buena relación entre el (empleador y sus trabajadores este es el secreto de un resultado positivo (Omar, Rafie, & Selo, 2020). Los empleados suelen evaluar su trabajo sea favorable o desfavorable y ver si las condiciones laborales realmente están a la altura de sus expectativas (Sari, 2017; Ford & Ware, 2018). Un empleado satisfecho con su trabajo siempre está presente, es más comprometido, responsable y hace todo lo posible por hacer las cosas bien, su eficiencia y productividad es mejor y por lo mismo se identifica con la organización (Ridzuan et al.,2018).

Existen ciertos factores ya sean intrínsecos o extrínsecas los que determinan el nivel de satisfacción laboral en el empleado (Stankovska et al, 2017). Para (Yuen, Loh, Zhou y Wong, 2018) esta es una variable la cual se

puede medir en función a la experiencia laboral que tiene un individuo permitiéndole con ello saber si sus expectativas en relación a su centro de trabajo es lo que esperaba de esta manera tomar decisiones oportunas. La satisfacción laboral es un indicador importante para el trabajador (Tentama et al. 2020; Bergmann, 2018).

En cuanto a los componentes de la satisfacción laboral tenemos: el primero, supervisión relacionado con la forma en que los jefes supervisan el trabajo, el apoyo que brindan, la relación que tienen con sus empleados, el trato justo y adecuado además de la frecuencia con que se da este acompañamiento. La segunda dimensión ambiente físico es el espacio o entorno en donde se labora y en donde se consideran ciertos aspectos como la limpieza, la higiene, la salubridad, el orden, la ventilación e iluminación entre otros aspectos necesarios para un buen ambiente de trabajo.

La tercera dimensión prestaciones se relaciona con el grado de cumplimiento de la empresa con sus compromisos, convenios, así como las negociaciones, oportunidades, remuneraciones, oportunidades para capacitarse o buscar que promoverse. La cuarta dimensión intrínseca tiene que ver con las satisfacciones que da el trabajo a los empleados además de las oportunidades que esta le brinda haciendo aquello que le gusta para alcanzar sus objetivos y metas. La quinta dimensión participación no es más que la satisfacción que se siente al ser parte de las determinaciones que asume el grupo, área, sección de la misma actividad (Pereyra, 2015).

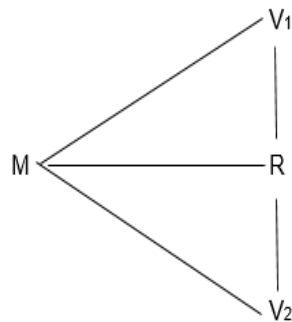
La virtud de la satisfacción laboral es esencial para el desarrollo de una empresa o cualquier negocio, por ello se recomienda a los empleadores aplicar políticas que ayuden a mejorar este aspecto y así evitar consecuencias desfavorables para los trabajadores disminuyendo con ello su productividad, eficiencia y compromiso (Ali, 2016; Leal, & Cortés, 2019). En tal sentido se enfatiza el hecho enfatizan el hecho de que los empleados sienten la obligación de mostrar actitudes hacia el logro de los objetivos corporativos, en respuesta al apoyo que perciben de sus organizaciones (Kurtessis et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: básica. Debido a que tiene por finalidad aportar nuevos conocimientos y evidencia (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2018).

Diseño: No experimental transversal. Debido a que la medición se efectuó una sola vez, y por su alcance, es de alcance correlacional, dado se pretende encontrar asociación entre las variables estudiadas.



M: Personal administrativo

V1: Clima organizacional

V2: Satisfacción laboral

R: Relación

De esta forma, se propone en el estudio conocer las vinculaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral usando los métodos de análisis propios de los estudios cuantitativos, bajo un diseño no experimental de alcance correlacional.

De acuerdo con su enfoque, es de naturaleza cuantitativa, dado que trata datos que van a ser medidos. Los métodos básicos empleados para investigar datos numéricos se les llama estadísticas. Las técnicas estadísticas se refieren a la organización, estudio, interpretación y presentación de datos numéricos. (Tamayo, 2012)

En cuanto a su nivel de análisis, se considera un estudio correlacional, el cual se ubica dentro de las investigaciones de diseños no experimentales, caracterizado porque el investigador mide dos constantes y evalúa la relación

estadística que existe entre ellas, dejando de lado toda variable externa (Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas, 2018).

El método fue hipotético deductivo por la comprobación de las hipótesis de investigación, el cual a partir de la obtención de resultados permitieron obtener conclusiones

3.2 Variables y Operacionalización

Variable: Clima organizacional

Definición conceptual: Según **Gómez y Vicario (2010)** es aquellas descripciones individuales que se tiene del entorno social o contextual de la organización en donde se trabaja.

Definición operacional: El clima organizacional se midió usando la escala multidimensional del clima organizacional EMCO de los autores Gómez y Vicario (2010) adecuado por Pereyra (2015) comprendido de 29 ítems divididas en 8 sub dimensiones que son: Satisfacción de los trabajadores, Autonomía en el trabajo, Relaciones sociales entre los miembros de la organización, Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, Consideración de directivos, Beneficios y recompensas, Motivación y esfuerzo, Liderazgo de directivos.

Tabla 1.

Operacionalización: Clima organizacional

Variable 1: Clima organizacional Gómez y Vicario (2010)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Satisfacción de los trabajadores	Grado de satisfacción en el trabajo		Siempre = 5	
	Reconocimiento		Casi siempre = 4	Fría (29-67)
	Logro de metas	1,2,3,4	Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Ni fría ni cálida (68-106) Cálida (107- 145)
Autonomía en el trabajo	Grado de independencia en el trabajo			
	Libertad de elegir			
	Decisión propia	5,6,7		
Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Grado de percepción del trabajo con sus compañeros			
	Amistad			
	Comunicación	8,9,10		
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación			
	Integración			
	Organización			
	Trabajo en equipo	11,12,13,14		
Consideración de directivos	Grado de apoyo del superior			
	Comunicación			
	Respeto y amabilidad			
	Buen trato	15,16,17,18,19		

Beneficios y recompensas	Grado de retribución del trabajo Estímulos y recompensas Salarios e incentivos Calidad de trabajo	20,21,22,23
Motivación y esfuerzo	Grado de motivación Condiciones laborales Responsabilidad laboral Compromiso laboral	24,25,26
Liderazgo de directivos	Grado de percepción de manejo inteligente Capacidad de toma de decisiones Donde mando	27,28,29

Nota: elaboración propia.

Variable: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Es la predisposición que desarrolla un empleado en relación a sus funciones, labores u a otra faceta específica del mismo (Pereyra, 2015).

Definición operacional: Se midió usando cuestionario de satisfacción laboral ECO 50 de Pereyra (2015) compuesta por 23 ítems y que cuenta con 5 dimensiones: Supervisión, Ambiente físico, Prestaciones, Intrínseca, Participación.

Tabla 2.

Operacionalización: satisfacción laboral

Variable 2: Satisfacción Laboral (Pereyra 2015)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Supervisión	Relaciones interpersonales Supervisión Proximidad y frecuencia Igualdad y justicia Apoyo	13,14,15,16,17,18	7= Muy satisfecho 6= Bastante satisfecho 5= Algo satisfecho 4= Indiferente 3= Algo insatisfecho 2= Bastante insatisfecho 1= Muy insatisfecho	Baja (23-68) Media (69-114) Alta (115-161)
Ambiente físico	Limpieza Entorno físico Iluminación Ventilación Temperatura	6,7,8,9,10		
Prestaciones	Salario Oportunidades Convenios Negociación Satisfacciones de trabajo	4,11,12,22,23 1,2,3,5		
Intrínseca	Oportunidades de trabajo Objetivos	19,20,21		
Participación	Capacidad autónoma Toma de decisiones			

Nota: elaboración propia.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Conjunto personas, individuos u organismos que conforman el fenómeno a estudiar, bajo la cual, sus unidades cuentan con características comunes que se estudian para originar datos de la investigación, por lo que deben estar definidos en unidades, características y extensión (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido, la población de esta investigación estuvo conformada por el personal administrativo que son 303 que laboran en la Universidad Nacional de Puno.

En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) definieron la muestra no probabilística como una técnica de muestreo que selecciona deliberadamente a los individuos de la población, de esta manera los integrantes no tienen las mismas oportunidades de pertenecer a la muestra. La muestra estuvo compuesta por el personal administrativo que fueron 100 que trabajan en la Universidad Nacional de Puno.

El muestreo empleado fue intencional se da cuando el investigador decide con cuanta muestra va trabajar su estudio investigativo.

Los criterios de selección fueron: Inclusión se consideraron a todos los trabajadores administrativos que trabajan en la Universidad Nacional de Puno. Y de exclusión, fue al personal administrativo que no trabaja en la Universidad Nacional de Puno. Por indicación de la Jefatura de Recursos Humanos se decidió omitir algunos datos personales y cierta información que la población prefirió no compartir, por tal motivo velando por la comodidad y respetando el código de ética de la investigación se obvió cierta información que se presentó inicialmente en la ficha sociodemográfica y como tal se omitieron algunos análisis extras en los resultados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, la cual se encarga de recopilar datos mediante la formulación de preguntas a las personas que se cree que tienen la información deseada para alcanzar los objetivos de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Como instrumento se seleccionó el cuestionario, el cual es un documento para recoger los datos de investigación, hace referencia a una serie de preguntas (u otro tipo de instrucciones) con el fin de recopilar información de los encuestados, de forma tal que los encuestados deben poder leer las preguntas y responderlas (Hernández y Mendoza, 2018).

Para clima organizacional se utilizó la escala multidimensional EMCO de los autores Gómez y Vicario (2010) adecuado por Pereyra (2015) con una confiabilidad de ,900.

sujeta 29 ítems agrupados en ocho dimensiones (Satisfacción de los trabajadores, Autonomía en el trabajo, Relaciones sociales entre los miembros de la organización, Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, Consideración de directivos, Beneficios y recompensas, Motivación y esfuerzo, Liderazgo de directivos) con contestación Likert de 5 puntos (1= nunca, 2= Rara vez, 3= Alguna veces, 4= Casi siempre 5= Siempre). Veinticinco reactivos se muestran de afirmativamente son puntuados de forma Directa (1=1, 2=2, 3=3, 4=4, 5=5), los reactivos (4, 18, 19, 29) son mencionados manera negativa y son valorados de forma inversa (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1). El puntaje de cada área se alcanza sumando los ítems que le conciernen y el puntaje integral sumando los puntajes inmediatos de las 8 áreas, es decir todos los ítems.

Índices de Validez en Lima Perú:

Se consiguió validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0

Índices de Confiabilidad en Lima Perú:

El Alfa de Cronbach y se obtuvo un índice global de .899. En una muestra de sujetos de 212 de niveles administrativos y operarios

Propiedades psicométricas del test original

El Alpha Cronbach cambian entre 0,710 y 0,841 con un global de 0,925 siendo adecuados niveles de confiabilidad (Patlán & Flores, 2013).

Psicométrica de Propiedades investigaciones anteriores

Pimentel (2019) en su investigación realizó un análisis con el instrumento Escala multidimensional de clima organizacional en la cual obtuvo el nivel de confiabilidad de 0,899, muy alta.

Propiedades psicométricas de la muestra

Validez

Galicia, Balderrama y Edel (2017) indicaron que el juicio de experto consiste en llevar a cabo un análisis de los ítems que componen un instrumento. El presente trabajo de investigación fue expuesto a juicio de experto y validado por tres especialistas en el tema de estudio, los cuales ayudaron a certificar que el instrumento cuenta con validez de contenido.

Tabla 3.

Validación de los instrumentos por juicio de experto

Especialista	Validación
Dra. Menacho Vargas Isabel	Aplicable
Dra. Nancy Elena Cuenca Roble	Aplicable
Dra. Gisella Flores Mejia	Aplicable

Confiabilidad

A través del uso del alfa de *Cronbach* se determinó la media ponderada de las correlaciones entre variables (también llamadas ítems) que constituyeron la escala. Este coeficiente se empleó en una prueba piloto de 50 encuestados.

Tabla 4.

Fiabilidad del Instrumento

Encuesta	Alfa de Cronbach	Nro. de preguntas	Nro. de encuestas
Clima organizacional	0.87	29	50
Satisfacción laboral	0.86	23	50

El rango del alfa de *Cronbach* se detalla a continuación:

Tabla 5.

Rango de Alfa de Cronbach

Rango	Grado de Fiabilidad
0.91 a 1	Excelente
0.81 a 0.90	Bueno
0.71 a 0.80	Aceptable
0.61 a 0.70	Cuestionable
0.51 a 0.60	Pobre
0 a 0.50	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Los niveles de confianza obtenidos indicaron que el instrumento tenía un buen grado de fiabilidad. En el caso del Clima organizacional, alcanza el 0.87 y la satisfacción laboral, 0,86.

Para satisfacción laboral se utilizó Cuestionario ECO 50 de (Pereyra, 2015) con una fiabilidad de ,938. Estadística: Índices de Validez: Se adquirió la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se debatio las observaciones obteniendo un indice de 1.0. El Alfa de Cronbach y se obtuvo un índice global de .921

Conforma 23 compendios agrupados en 5 dimensiones (Satisfacción de la Supervisión, Satisfacción del Ambiente físico, Satisfacción de las Prestaciones, Satisfacción Intrínseca por su trabajo, Satisfacción en la Participación en la toma decisiones) con contestación Likert de 7 puntos (Muy satisfecho=7, Bastante satisfecho=6, Algo satisfecho=5, Indiferente =4, Algo insatisfecho=3, Bastante insatisfecho=2, Muy insatisfecho=1). Veintitrés reactivos están mencionados positivamente son calificados directamente. Las puntuaciones de las dimensiones se consiguen mediante la suma total de valores de reactivos de cada escala.

Propiedades psicométricas del test original

En la investigación denominada. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. Los autores (Meliá & Peiró, 1989) llegaron a la conclusión. Que en la versión S20/23 del Cuestionario de Satisfacción mantiene una dominante consistencia interna ($\alpha = 0.92$) con valores de validez muy estimables.

3.5 Procedimientos

En un primer momento se solicitó la carta de presentación a la escuela profesional de psicología de la Universidad César Vallejo, una vez obtenida la misma se coordinó una reunión con el rector de la Universidad Nacional de Puno para evaluar la viabilidad del trabajo de investigación en su prestigiosa casa de estudios, obteniendo el permiso para ejecutar la aplicación de la encuesta psicológica bajo documento emitido por rectorado. La aplicación se desarrolló de forma virtual usando la herramienta tecnológica de Google forms, se envió la encuesta mediante WhatsApp web por los criterios de versatilidad y eficiencia para facilitar a los trabajadores administrativos contestar la encuesta de forma más rápida y no interrumpir sus labores académicas.

3.6 Método de análisis de datos

Como primera actividad del proceso de análisis de datos los resultados se llevaron a Excel construyendo una data la cual fue preparada para ser trasladados al programa SPSS, se hizo la prueba de normalidad. Se llevó a cabo el estudio estadístico descriptivo e inferencial para una mayor comprensión de la información. De acuerdo al estudio, el coeficiente apropiado es el Rho de Spearman que permitió establecer la relación u asociación entre variables.

3.7 Aspectos éticos

El estudio cumplió los postulados éticos: (a) Principio de beneficencia: el estudio busca establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral y que sus hallazgos se utilicen como estrategia para el estudio interno y mejora de las variables estudiadas en la investigación, a favor de sus empleados y de la institución. (b) Principio de no maleficencia: se asegura la protección del anonimato de los encuestados durante la recopilación de la información y el

tratamiento de los hallazgos de forma confidencial y con el consentimiento informado. (c) Principio de autonomía: se da la libertad para que los trabajadores administrativos que son parte de la muestra, puedan excluirse del estudio en el momento que consideren conveniente. (d) Principio de justicia: se aplicó las encuestas a todos los informantes en condiciones iguales, sin realizar ninguna otra práctica discriminatoria y con base en los criterios de exclusión e inclusión previamente establecidos.

IV. RESULTADOS

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,888	18	,036
Satisfacción laboral	,775	18	,001

Fuente: Base de datos

Los resultados de la prueba de normalidad obtenidos por la prueba Kolmogorov-Smirnov, aplicable para muestras mayores a 50, demuestran que los datos extraídos de los instrumentos de medición, no tienen distribución normal $p < 0.05$, razón por la cual, el análisis estadístico inferencial de las hipótesis se desarrolló con el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

4.2 Análisis estadístico descriptivo

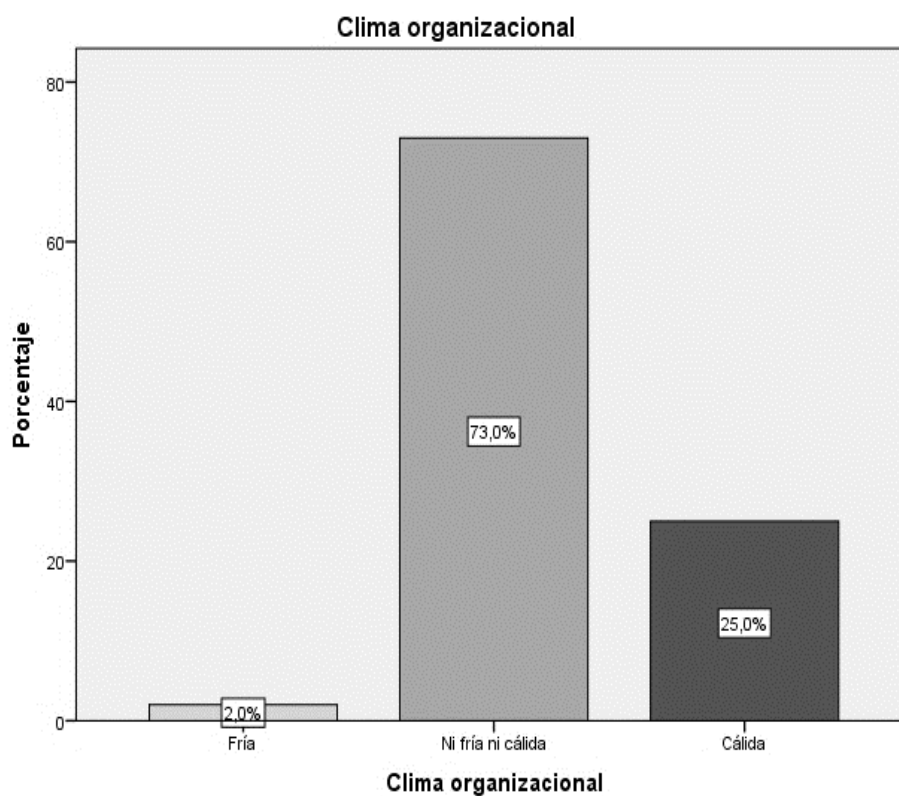
Tabla 7

Niveles de la variable clima organizacional y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Fría	2	2,0
Ni fría ni cálida	73	73,0
Cálida	25	25,0
Total	100	100,0

Figura 1.

Niveles de percepción de la variable clima organizacional y dimensiones



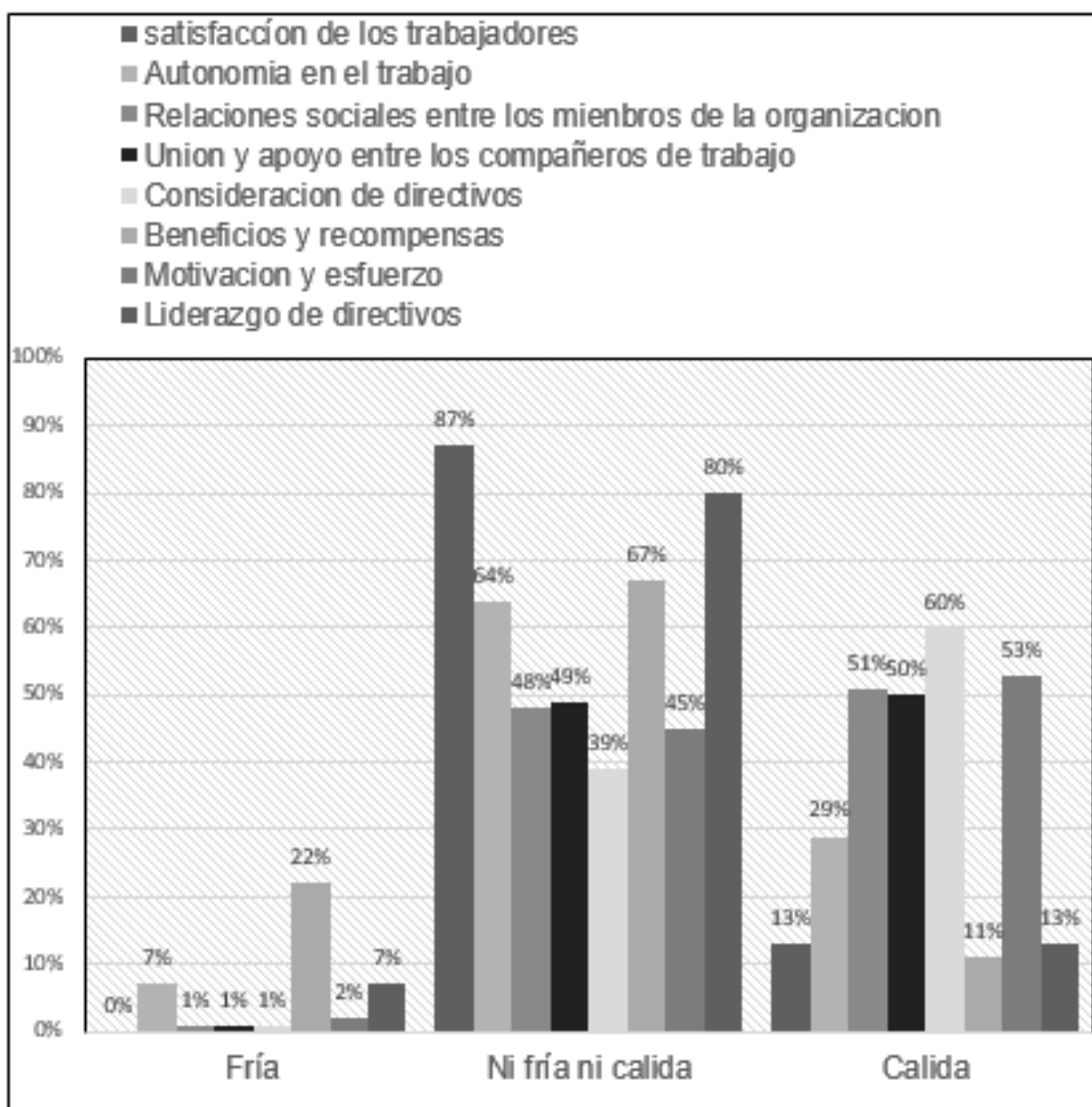
Nota: Los resultados permiten apreciar los niveles de clima organizacional, siendo el nivel de ni fría ni cálida con un 73,0% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de cálida que presenta el 25,0%, en cuanto al nivel fría este es de 2,0%.

Tabla 8*Frecuencias de las dimensiones del clima organizacional*

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Satisfacción de los trabajadores	Fría	0	0.0%
	Ni fría ni cálida	87	87.0%
	Cálida	13	13.0%
Autonomía en el trabajo	Fría	7	7.0%
	Ni fría ni cálida	64	64.0%
	Cálida	29	29.0%
Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Fría	1	1.0%
	Ni fría ni cálida	48	48.0%
	Cálida	51	51.0%
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Fría	1	1.0%
	Ni fría ni cálida	49	49.0%
	Cálida	50	50.0%
Consideración de directivos	Fría	1	1.0%
	Ni fría ni cálida	39	39.0%
	Cálida	60	60.0%
Beneficios y recompensas	Fría	22	22.0%
	Ni fría ni cálida	67	67.0%
	Cálida	11	11.0%
Motivación y esfuerzo	Fría	2	2.0%
	Ni fría ni cálida	45	45.0%
	Cálida	53	53.0%
Liderazgo de directivos	Fría	7	7.0%
	Ni fría ni cálida	80	80.0%
	Cálida	13	13.0%

Figura 2.

Niveles de clima organizacional por dimensiones



Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, se analizan las dimensiones del clima organizacional, dentro del análisis se aprecia que la dimensión representante del nivel fría corresponde a beneficios y recompensas con un 22,0%, con respecto al nivel ni fría ni calidad tenemos a la dimensión satisfacción de los trabajadores con un 87,0% que nos refleja que los trabajadores sienten un nivel intermedio entre fría y cálida en cuanto al clima organizacional, finalmente se tiene a la dimensión motivación y esfuerzo como la más representativa según el nivel de cálida con un 53,0%.

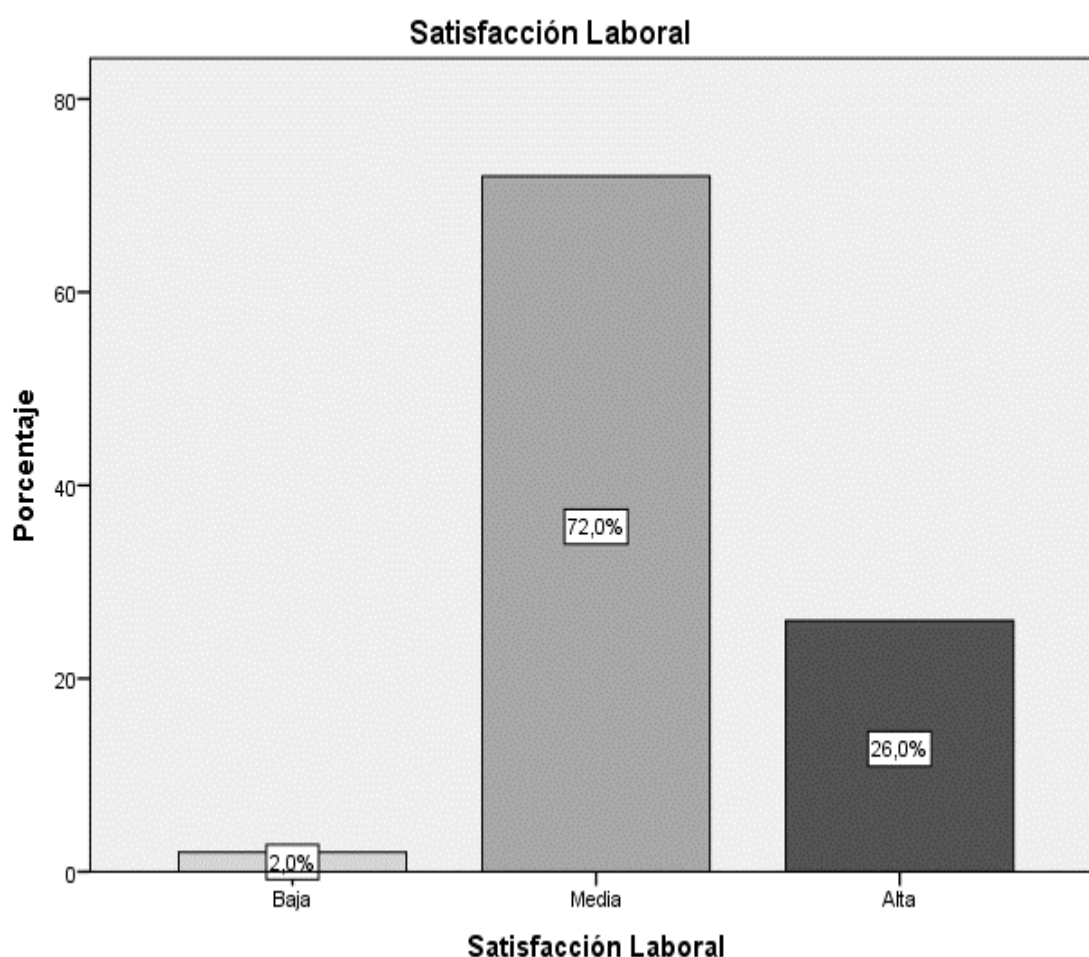
Tabla 9

Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,0
Medio	72	72,0
Alto	26	26,0
Total	100	100,0

Figura 3.

Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral y dimensiones



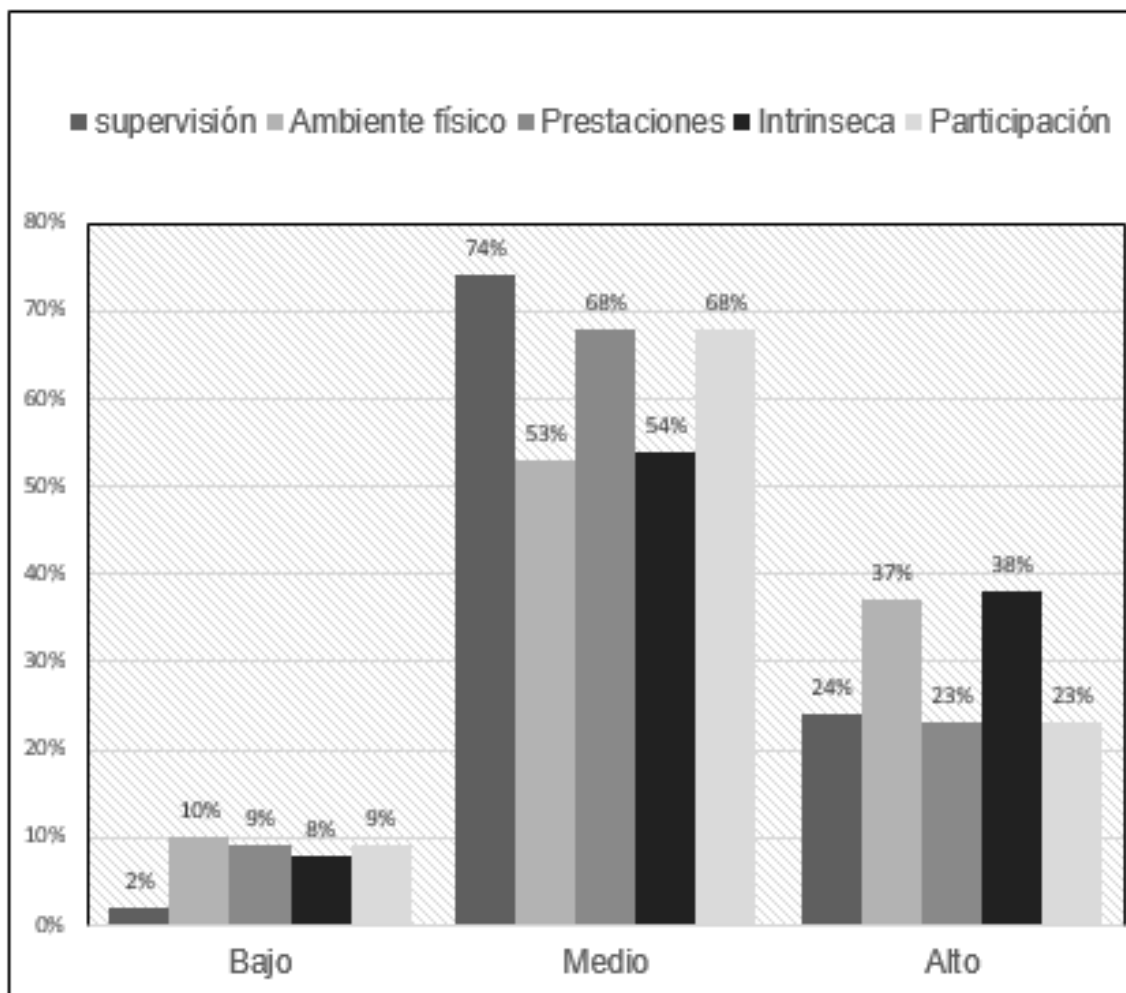
En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, se tiene que el nivel de medio con un 72,0% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 26,0%, en cuanto al nivel de bajo este es de sólo 2,0%.

Tabla 10*Frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral*

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Supervisión	Bajo	2	2.0%
	Medio	74	74.0%
	Alto	24	24.0%
Ambiente físico	Bajo	10	10.0%
	Medio	53	53.0%
	Alto	37	37.0%
Prestaciones	Bajo	9	9.0%
	Medio	68	68.0%
	Alto	23	23.0%
Intrínseca	Bajo	8	8.0%
	Medio	54	54.0%
	Alto	38	38.0%
Participación	Bajo	9	9.0%
	Medio	68	68.0%
	Alto	23	23.0%

Figura 4.

Niveles de satisfacción laboral y dimensiones



Interpretación:

En la tabla y figura 4, se analizan las dimensiones de satisfacción laboral, dentro de este análisis podemos analizar que la dimensión representante del nivel bajo corresponde a ambiente físico con un 10,0%, con respecto al nivel medio tenemos a la dimensión supervisión con un 74,0% que nos refleja que la mayoría de trabajadores consideran ser supervisados para lograr su satisfacción laboral, finalmente se tiene a la dimensión intrínseca como la más representativa según el nivel de alto con un 38,0%.

4.3 Análisis estadístico inferencial

4.3.1 Clima organizacional y la satisfacción laboral

Hipótesis general

Ho. El clima laboral organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno- 2020.

Hi. El clima laboral organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 11

Coeficiente de correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Coeficiente de correlación Rho	,614**
Rho ²	,377
Clima organizacional	
Sig. (bilateral)	,000
N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 11, el clima organizacional y la satisfacción laboral presentan una relación directa, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,614, cuya puntuación corresponde al nivel considerable, y $p=0,000 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula que indica que no hay relación entre las variables. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,377$ es un valor cercano al tamaño mediano $d = ,5$ (Cohen, 1988).

4.3.2 Satisfacción de los trabajadores y la satisfacción laboral

Hipótesis específica 1

Ho. La satisfacción de los trabajadores no se relaciona con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. La satisfacción de los trabajadores se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Spearman entre satisfacción de los trabajadores y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,247**
	Rho ²	,061
Satisfacción de los trabajadores	Sig. (bilateral)	,013
	N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 12, se observa la relación directa entre la dimensión satisfacción de los trabajadores y la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,247, cuya correlación corresponde al nivel medio, y $p=0,013 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula, demostrando que hay relación entre ellas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,061$ es un valor de tendencia al tamaño grande $d=0.8$ (Cohen, 1988).

4.3.3 Autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral

Hipótesis específica 2

Ho. La autonomía en el trabajo no se relaciona con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. La autonomía en el trabajo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman entre autonomía en el trabajo y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Coefficiente de correlación	,333**
Rho ²	,111
Sig. (bilateral)	,001
Autonomía en el trabajo	
N	100

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 13, se afirma que existe relación directa entre la dimensión autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,333, cuya correlación corresponde al nivel medio, y $p=0,001 < 0,05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula, demostrando que hay relación entre ellas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,111$ es un valor típico al tamaño pequeño $d = ,2$ (Cohen, 1988).

4.3.4 Relaciones sociales entre los miembros de la organización y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3

Ho. Las relaciones sociales entre los miembros de la organización no se relacionan con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. Las relaciones sociales entre los miembros de la organización se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman entre relaciones sociales entre los miembros de la organización y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	,370**
Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Rho ²	,137
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 14, permite afirmar que existe relación directa entre las relaciones sociales de los integrantes de la organización y la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,370, cuya puntuación corresponde al nivel medio, y $p=0,000 < 0,05$, lo que respalda que se rechace la hipótesis nula, demostrando que hay relación entre ellas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,137$ es un valor cercano al tamaño pequeño $d=,2$ (Cohen, 1988).

4.3.5 Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 4

Ho. La unión y apoyo entre los compañeros de trabajo no se relaciona con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. La unión y apoyo entre los compañeros de trabajo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman entre unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Coefficiente de correlación	,397**
Rho ²	,158
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	
Sig. (bilateral)	,000
N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 15, podemos afirmar que existe relación positiva entre la dimensión unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,397, cuya puntuación corresponde al nivel medio, y $p=0,000 < 0,05$, del que se desprende el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre las mismas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,158$ es un valor cercano al tamaño pequeño $d = ,2$ (Cohen, 1988).

4.3.6 Consideraciones de directivos y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 5

Ho. Las consideraciones de directivos no se relacionan con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. Las consideraciones de directivos se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman entre consideraciones de directivos y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	,480**
	Rho ²	,230
Consideraciones de directivos	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 16, nos permite afirmar que hay una relación positiva entre la dimensión consideraciones de directivos y la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,480, cuyo puntaje corresponde al nivel medio, y $p=0,000 < 0,05$, rechazando la hipótesis nula, indicando que hay correlación entre las mismas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,230$ es un valor ligeramente mayor al tamaño pequeño $d=,2$ (Cohen, 1988).

4.3.7 Beneficios y recompensas y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 6

Ho. Los beneficios y recompensas no se relacionan con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. Los beneficios y recompensas se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman entre beneficios y recompensas y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Coefficiente de correlación	,239**
Rho ²	,057
Beneficios y recompensas	Sig. (bilateral) ,017
	N 100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 17, la dimensión beneficios y recompensas está relacionado directamente con la satisfacción laboral según la correlación de Spearman de 0,239, cuya puntuación corresponde al nivel medio, y $p=0,017 < 0,05$, rechazando la hipótesis nula y demostrando que hay relación positiva entre las mismas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,057$ es un valor típico de tamaño pequeño $d=,2$ (Cohen, 1988).

4.3.8 Motivación y esfuerzo y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 7

Ho. La motivación y esfuerzo no se relacionan con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. La motivación y esfuerzo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 18

Coeficiente de correlación de Spearman entre motivación y esfuerzo y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Coeficiente de correlación	,418**
Rho ²	,175
Sig. (bilateral)	,000
Motivación y esfuerzo	
N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 18, la dimensión motivación y esfuerzo está relacionado directamente con la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,418, cuyo puntaje obtenido corresponde al nivel medio, y $p=0,000 < 0,05$, avala la correlación, rechazando la hipótesis nula y demostrando una correlación positiva las mismas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,175$ es un valor de tamaño pequeño $d = ,2$ (Cohen, 1988).

4.3.9 Liderazgo de directivos y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 8

Ho. Liderazgo de directivos no se relacionan con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Hi. Liderazgo de directivos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

Tabla 19

Coeficiente de correlación de Spearman entre liderazgo de directivos y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral
Coeficiente de correlación	,222**
Rho ²	,049
Sig. (bilateral)	,026
Liderazgo de directivos	
N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 19, la dimensión liderazgo de directivos está relacionado directamente con la satisfacción laboral, según la correlación de Spearman de 0,222 cuyo puntaje corresponde al nivel medio, y $p=0,026 < 0,05$, avala la correlación, rechazando la hipótesis nula y demostrando que existe relación positiva entre ellas. El tamaño del efecto hallado fue $Rho^2 = ,049$ es un valor típico al tamaño pequeño $d = ,2$ (Cohen, 1988).

Tabla 20

Cuadro resumen de correlaciones de Clima Organizacional global y sus 8 dimensiones con Satisfacción Laboral

		Satisfacción laboral				
		Rho	Rho ²	p	N	
Clima Organizacional	Clima Organizacional global	,614**	,377	,000	100	
	Dimensiones		Rho	Rho²	p	N
	Satisfacción de los trabajadores	,247**	,061	,013	100	
	Autonomía en el trabajo	,333**	,111	,001	100	
	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	,370**	,137	,000	100	
	Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	,397**	,158	,000	100	
	Consideración de directivos	,480**	,230	,000	100	
	Beneficios y recompensas	,239**	,057	,017	100	
	Motivación y esfuerzo	,418**	,175	,000	100	
	Liderazgo de directivos	,222**	,049	,026	100	

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general: El clima organizacional presentó un nivel de correlación positiva considerable con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,614$ y un $p\text{-valor}=0,000$. Al respecto, Pedraza (2020) mencionó una relación alta entre las variables debido a que existe una buena gestión del capital humano y diseñan e implementan actividades, acciones que mejoran el clima y la satisfacción de los administradores, al contrario, Meza (2017) manifestó que no existe relación a pesar que hizo una distinción en cuanto a la percepción en función al género pues no se muestran diferencias significativas en $p > .05$, en las dimensiones de satisfacción laboral, de acuerdo a conformidad ($t= .321$: $p= .749$), relaciones ($t= .703$: $p= .484$) e identificación ($t= .977$: $p= .331$) el puntaje para la media es muy similar para hombres, mujeres como también con la desviación estándar. Y enfatizó también que el factor humano juega un rol muy importante en una institución y muchas veces se le presta poca atención este es un impedimento para que pueda desenvolverse en su actividad laboral en las cuales interviene también las condiciones de trabajo que no son las más óptimas lo cual generó un clima poco desfavorable e insatisfacción de los colaboradores. Estos resultados fueron avalados teóricamente al ser señalados como acciones de los individuos frente a un contexto social en la institución donde se labora (Gómez y Vicario, 2010). A partir de los resultados conseguidos, podemos concluir que si hay un buen clima organizacional y que el personal administrativo demuestra satisfacción laboral por lo tanto lo que se requiere es fortalecer estas variables materia de investigación con la finalidad de permitir el desarrollo humano y profesional en beneficio de la Universidad Nacional de Puno.

La hipótesis específica 1: La dimensión satisfacción de los trabajadores presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,247$ y un $p\text{-valor}=0,013$. Según Montoya et al (2017) La correlación entre los clima organizacional y satisfacción laboral fue significativa con ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$) en docentes como administrativos existe una alta relación debido a que la percepción de los trabajadores es mayor porque se sienten más motivados para involucrarse en el trabajo, al respecto, Mamani (2019) encontró similitudes en sus resultados hay una relación directa y positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral

de +0,417 de correlación altamente significativa de 0,01 (bilateral); en la tabla de decisión se ubica entre +0,11 y +0,50; siendo una relación positiva media en docentes de las Instituciones Educativas con Jornada Escolar Completa del distrito de Acora 2018.

Debido hay mayor dedicación a las actividades laborales y participación y sentimiento de valoración hacia los trabajadores, fueron avalados teóricamente al señalar la importancia de que los trabajadores se deben sentir que su trabajo es reconocido y sientan satisfacción por ello (Gómez y Vicario, 2010). Estos resultados contrastan con los obtenidos porque se requiere fortalecer esta dimensión debido a que el personal administrativo demuestra poca autonomía en la realización de sus labores y requieren de una mayor valoración al trabajo realizado.

La hipótesis específica 2: La dimensión autonomía en el trabajo presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,333$ y un $p\text{-valor}=0,001$. Al respecto, Meza (2018) señaló una relación alta, debido a que un factor clave es el clima organizacional en el desempeño del trabajador y este pueda ejercer autonomía en las funciones que realiza dentro de la institución y otro factor es la antigüedad del trabajador porque tiene mayor percepción del clima y satisfacción es así que en su investigación existió una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$) por otro lado, Pedraza (2020) concluyó que la identidad, apoyo y ambiente de afecto en las organizaciones contribuyen en el bienestar de los empleados por lo cual en su investigación encontró que hay una relación alta con la satisfacción laboral con un r cuadrado ajustado de 0.69, valor $F= 99.489$ con $Pv=0.000$ debido a que hay una buena gestión del capital humano y autonomía, estos resultados se respaldan teóricamente al poner de manifiesto que los trabajadores deben sentirse libres e independientes en sus decisiones al momento de realizar sus funciones laborales (Gómez y Vicario, 2010). Estos resultados son contradictorios a los obtenidos debido a que los directivos y jefes de áreas ejercen autoritarismo y no se sienten reconocidos y valorados lo que no les permite ejercer sus funciones con autonomía.

La hipótesis específica 3: La dimensión relaciones sociales entre los integrantes de la organización presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,370$ y un $p\text{-valor}=0,000$. Según Duche (2019) hay una relación alta debido a que no solo se requiere de buenas relaciones sociales sino afectivas entre los trabajadores en contraste con Meza (2017) señaló que no hay relación debido a que se presta poca atención al individuo que juega un rol importante y esto impide a que pueda desenvolverse en sus funciones laborales lo que genera pocas relaciones con otros colaboradores. Es relevante precisar que toda relación social debe incluir a todos los integrantes de la organización y para ello se debe realizar en un clima amical, comunicación y trabajo cooperativo (Gómez y Vicario, 2010). Los resultados que se obtuvieron fueron distintos debido a que falta fortalecer los lazos amicales entre el equipo administrativo de la Universidad Nacional de Puno.

La hipótesis específica 4: La dimensión unión y apoyo entre los compañeros de trabajo presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,397$ y un $p\text{-valor}=0,000$. Estos resultados fueron distintos a los de Cabrera (2019) mencionó una alta relación con ($r=0.727$, $p < 0.01$) debido a que hay apoyo y orientación en las actividades laborales que cumplen los colaboradores, en cambio, Meza (2017) mencionó que no hay relación debido a que se presta poca atención al individuo no se fortalece el trabajo en equipo, clima y buena comunicación que fortalezca la unión entre trabajadores. Esta dimensión consiste en el grado de compromiso e integración de todos los trabajadores (Gómez y Vicario, 2010). En función a los resultados obtenidos se requiere fortalecer el trabajo en equipo que involucre a todo el personal administrativo para tener un mayor compromiso y se sientan satisfechos con la función que realizan en la Universidad Nacional de Puno.

La hipótesis específica 5: La dimensión consideración de directivos presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,480$ y un $p\text{-valor}=0,000$, resultando tener mayor presencia que las demás dimensiones. Al respecto, Bermejo (2020) mencionó una relación alta debido a que el directivo ejerce un liderazgo democrático, brinda orientación y toma de decisiones oportunas en donde participan todos los miembros de la

institución, en oposición, Meza (2017) señaló que no hay relación debido a que se presta poca atención al individuo no se fortalece el trabajo en equipo y la unión entre trabajadores. Esta dimensión se basa en la consideración de los directivos hacia sus colaboradores en donde debe primar el respeto, y buen trato (Gómez y Vicario, 2010). En función a los resultados podemos mencionar que se requiere de fortalecer la consideración de los directivos y una mayor consideración y cercanía con el personal administrativo de la Universidad Nacional de Puno.

La hipótesis específica 6: La dimensión beneficios y recompensas presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,239$ y un $p\text{-valor}=0,017$. Taype-Rondan (2018) señaló una relación poco favorable debido a que es predominante el elemento remunerativo los colaboradores no se sienten contentos con los salarios que perciben que ejerce influencia en el clima y satisfacción de los colaboradores sobretodo en el personal femenino a diferencia de los hombres, al contrario, Mamani (2019) encontró una alta relación porque hay mayor dedicación a las actividades laborales y participación y sentimiento de valoración hacia los trabajadores, esta dimensión está referida a los aumentos salariales, reconocimientos que conduzcan a que los trabajadores se sientan satisfechos (Gómez y Vicario, 2010). En función a los resultados es importante que se cubra las expectativas económicas y se incremente el salario percibido debido a que han pasado muchos años con el mismo sueldo y no hay incremento ni reconocimiento sobre todo al personal administrativo de la Universidad Nacional de Puno.

La hipótesis específica 7: La dimensión motivación y esfuerzo presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,418$ y un $p\text{-valor}=0,000$. Al respecto, Duche (2019) hay una relación alta debido a que no solo se requiere de buenas relaciones sociales sino afectivas entre los trabajadores, Montoya et al (2017) existe una alta relación debido a que la percepción de los trabajadores es mayor porque se sienten más motivados para involucrarse en el trabajo, esta dimensión se basa en las condiciones que debe tener el trabajador para sentirse bien con la actividad laboral que realiza y tenga un mayor compromiso con la institución (Gómez y Vicario, 2010). Estos resultados contrarios a los obtenidos porque se realizan talleres motivacionales

y de coaching pero no son constantes lo que genera muchas veces desmotivación por parte del personal administrativo de la Universidad Nacional de Puno.

La hipótesis específica 8: La dimensión liderazgo de directivos presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,222$ y un $p\text{-valor}=0,026$, resultando tener menor presencia que las demás dimensiones. Al respecto, Bermejo (2020) mencionó una relación alta debido a que el directivo ejerce un liderazgo democrático, brinda orientación y toma de decisiones oportunas en donde participan todos los miembros de la institución, en oposición, Meza (2017) señaló que no hay relación debido a que se presta poca atención al individuo no se fortalece el trabajo en equipo y la unión entre trabajadores. Esta dimensión se basa en que los directivos deben actuar de forma inteligente y alentar a los trabajadores para que mejoren sus desempeños y compromiso con la institución (**Gómez y Vicario, 2010**). Estos resultados difieren a los obtenidos porque a pesar de que se realizan talleres de coaching se pueden observar que hay mejoras en el liderazgo de directivos, pero es necesario realizar talleres de forma permanente en la Universidad Nacional de Puno.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El clima organizacional presentó un nivel de correlación positiva considerable con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,614$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Segunda: La dimensión satisfacción de los trabajadores presentó un nivel de correlación positiva media y significativa con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,247$ y un $p\text{-valor}=0,013$.

Tercera: La dimensión autonomía en el trabajo presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,333$ y un $p\text{-valor}=0,001$.

Cuarta: El nivel de relaciones sociales entre los integrantes de la organización presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,370$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Quinta: La dimensión unión y apoyo entre los compañeros de trabajo presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,397$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Sexta: La dimensión consideración de directivos presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,480$ y un $p\text{-valor}=0,000$, resultando tener mayor presencia que las demás dimensiones.

Séptima: La dimensión beneficios y recompensas presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,239$ y un $p\text{-valor}=0,017$.

Octava: La dimensión motivación y esfuerzo presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,418$ y un $p\text{-valor}=0,000$.

Novena: La dimensión liderazgo de directivos presentó un nivel de correlación positiva media con la satisfacción laboral al tener un $Rho=0,222$ y un $p\text{-valor}=0,026$, resultando tener menor presencia que las demás dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno favorecer el clima organizacional generando ambientes amigables e inclusivos, a través del desarrollo de actividades con el personal administrativo con la finalidad de fortalecer el compromiso y satisfacción laboral.

Segunda: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno, desarrollar un programa de incentivos y reconocimientos de acuerdo a los méritos mostrados, de esta forma incentivar la satisfacción laboral.

Tercera: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno promover talleres de integración de grupo, favoreciendo la confianza, autonomía y toma de decisiones en sus respectivas funciones.

Cuarta: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno realizar talleres de comunicación asertiva que le permita al personal administrativo fortalecer lazos amicales, favoreciendo de esta manera, una actitud positiva de su rol en la organización.

Quinta: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno fomentar el trabajo en equipo empleando herramientas virtuales para optimizar la toma de decisiones en el trabajo.

Sexta: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno realizar talleres de coaching para desarrollar capacidades de liderazgo y el potencial innato del personal administrativo con el propósito de formar líderes con la finalidad de elevar la capacidad de trabajo y la satisfacción laboral.

Séptima: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno demostrar preocupación por los salarios y beneficios laborales del personal administrativo, promoviendo de forma complementaria el acceso a

bonos, becas de desarrollo profesional según el desempeño de los trabajadores.

Octava: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno realizar talleres para el desarrollo del compromiso organizacional, de tal forma que los trabajadores administrativos sientan compromiso institucional.

Novena: A las autoridades de la Universidad Nacional de Puno practicar el liderazgo transformacional, donde exista un trato horizontal, además que comulguen los intereses personales con los institucionales.

REFERENCIAS

- Ali, W. (2016), Understanding the concept of job satisfaction, easurements, theories and its significance in the recent organizational environment: a theoretical framework. *Archives of Business Research*, Vol. 4 No. 1, pp. 100-111, doi: [10.14738/abr.41.1735](https://doi.org/10.14738/abr.41.1735).
- Bermejo, C. (2020) *Clima organizacional y desempeño laboral en una institución educativa de Guayaquil – 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Bergmann, H., Geissler, M., Hundt, C., & Grave, B. (2018). *The climate for entrepreneurship at higher education institutions*. *Research Policy*, 47(4), pp 700- 716.
- Bermúdez-Aponte, J., Pedraza, A., & Rincón, C. (2015). *El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes*. *Revista electrónica de investigación educativa*, 17(3), 01-12.
- Bordas, M.(2016) *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Bustamante, M.; Lapo, M. & Grandón, M. (2016). *Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad*, Chile. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*, Bogotá, 15(30),126-141.
- Cabrera, R. (2019) *Clima organizacional y Desempeño laboral de los docentes de educación primaria en una institución educativa La Esperanza. 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Perú.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores*. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2018) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). *Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations*. Cuadernos de Administración, 33(57), 48-60.
- Da Silva Rabelo Neto, J., & Neto, A. (2018). *Talent Management for Innovation: Personality Traits and Organizational Climate Impact in Creativity Process*. Doi: [10.4018/978-1-5225-3012-1.ch031](https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3012-1.ch031)
- Duche, A. (2019) *Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos*. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santa María, Perú.
- Fainshmidt, S. & Frazier, M. (2017). *What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust*. Long Range Planning, 50, 550-566. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>.
- Ford, T., & Ware, J. (2018). *Teacher Self-Regulatory Climate: Conceptualizing an Indicator of Leader Support for Teacher Learning and Development*. Journal Leadership and Policy in Schools, 17(1), pp 27-51.
- Galicia, L., Balderrama, J. & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Great Place to Work (2018), Los mejores lugares para trabajar en América Latina 2018. <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/latam/2018>
- Gómez, M. y Vicario, O. (2010) *Clima organizacional: Conceptualización y propuesta de una escala*. México: UNAM.
- Grujičić, M., Jovičić-Bata, J., & Novaković, B. (2018). *Motivation and job satisfaction of healthcare professionals in urban and rural areas in the autonomous province of Vojvodina, Serbia*. Medicinski Pregled, 71(1-2), 33-41.

- Hee, C., Ong, H., Ping, L., Kowang, O., & Fei, C. (2019). *Factors influencing job satisfaction in the Higher Learning Institutions in Malaysia*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9(2), 10–20.
- Hemmelgarn, A., & Glisson, C. (2018). *Building Cultures and Climates for Effective Human Services : Understanding and Improving Organizational Social Contexts with the ARC mode*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oso/9780190455286.001.0001>
- Hernández, R. Méndez, S; Mendoza, C y Cuevas, A. (2018) *Fundamentos de investigación*. Edition: 1 McGraw-Hill Interamericana México.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (McGraw Hill).
https://www.academia.edu/41957962/metodologia_de_la_investigaci%C3%93n_las_rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta
- Hobbach, Ch. (2019) *Organizational climate for Creativity: The exploring the influence of distinct Types of individual differences*. Best. Editorial Best Masters.
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K., & Adis, C. (2017). *Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory*. Journal Of Management, 43(6), 1854-1884.
- Leal, S., & Cortés, D. (2019). *Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional*. Revistas con edición electrónica en Dialnet. ISSN 1692-5858, 17(1), pp 145-161.
- Mamani,H.(2019) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de las Instituciones Educativas con Jornada Escolar Completa del Distrito de Acora 2018*.(Tesis de maestría) Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

- Martin, G., & Pear, J. (2008). *Modificación de Conducta qué es y cómo aplicarla*. In *Innovacion y Experiencias Educativas*. <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Martin-G.-Pear-J.-Modificación-de-conducta-ebook.pdf>
- Mazen,J. (2018) *The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff*.University Gaza Palestina. International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR).
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La Medida De La Satisfaccion Laboral En Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfaccion S20/23*. 1–11. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Mendiratta, A. (2016). *Gender Differences in Job Satisfaction - A Study of Pharmaceutical Employees in Jaipur (India)*. OPUS: HR Journal, Vol. 7, N° 2, pp. 60-71.
- Mehrad, A. (2020). *Evaluation of academic staff job satisfaction at Malaysian universities in the context of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory*. Journal of Social Science Research, 15, 157-166.
- Meza, E. (2017) *Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial*. Vol.8, n.2, pp.148-158. ISSN 2219-7168.
- Meza, E. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. (Tesis de Maestría) Universidad Linda Vista, Chiapas, México.
- Montoya,P.et al (2017) *Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university*. Cienc Trab. vol.19 no.58 Santiago abr. 2017.<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.

- Moreira-Moreira, L. (2016). Clima Organizacional en la Educación Superior, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 296-307. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.255>
- Navarro, G.; Arévalo, J. & Suárez, S. (2017). *Clima organizacional: un análisis en entidades financieras*. Revista Espacios, 38(44), 13.
- Omar, S., Aziz, A., & Salleh, M. (2020). *Factors affecting job satisfaction among academic employees in polytechnic*. Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities, 5(11), 209-216.
- Omar, S., Rafie, N., & Selo, A. (2020). *Job Satisfaction Influence Job Performance among Polytechnic Employees*. International Journal of Modern Trends in Social Sciences, 3(14), 39-46.
- Olsson, A. (2019) *Clima organizativo para la innovación y la creatividad – un estudio en las organizaciones minoristas suecas*. Volumen 29, número 3.
- Patlán Pérez, J., & Flores Herrera, R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 15(48), 131–139. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492013000300005>
- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista de Investigación, 15(1), 90-101. <https://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza, N. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. Innovar, 30(76), 9-23. Epub May 28, 2020. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peláez, J. (2019). *La nueva gestión humana: Cómo liderar el cambio en un mundo empresarial con marea emocional*. CALIGRAMA.

- Peña, E., Menéndez, E., & Muñiz, J. (2016). *Computerized Adaptive Assessment of Organizational Climate*. *Anales de Psicología*, Vol. 33, Nº 2, pp. 152-159. <https://doi.org/10.6018/analesps.32.3.225921>.
- Pereyra, Q. (2015) *Escala de Comportamiento Organizacional 50 Satisfacción laboral*.
- Pilligua, F. (2017). *El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. Caso práctico: HARDEPEX Cía. Ltda.* Trabajo de grado. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Pimentel, M. (2019). *Universidad privada telesup* [Universidad Privada Telesup]. [https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/940/1/PIMENTEL ROCA MIRIAM ELIZABETH.pdf](https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/940/1/PIMENTEL%20ROCA%20MIRIAM%20ELIZABETH.pdf)
- Ridzuan, R., Baharudin, A., Ismail, S., Arham, A., Nazri, M., & Rahman, A. (2018). *Measuring the Factors of Employees' Job Satisfaction among Lecturers in UiTM Melaka*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 899–914.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. *Scientia Et Technica*. 22(2): 161- 166.
- Sari, T. (2017). *Motivation and satisfaction towards employees' loyalty to achieve company's advantage*. *Journal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 4(1), 69-81.
- Stankovska, G., Angelkoska, S., Osmani, F., & Grncarovska, S. P. (2017). *Job Motivation and Job Satisfaction among Academic Staff in Higher Education*. *Bulgarian Comparative Education Society*, 15, 159-166.
- Silvera, A. (2016). *Pymes: Gestión y clima organizacional*. Sello Editorial Coruniamericana.
- Plataforma digital única del Estado Peruano. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria Ministerio de Educación. *¿Qué hacemos?* (23 de octubre de 2020). <https://www.gob.pe/4504->

superintendencia-nacional-de-educacion-superior-universitaria-que-hacemos

- Taype-Rondan, A. (2018) *Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú*. Acta méd.Perú vol.35 no.1 Lima. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172018000100002&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Tamayo, M. (2012). El proyecto de investigación. (Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior) Recuperado: <http://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/5.-El-Proyecto-de-Investigación-APRENDER-A-INVESTIGAR-ICFES.pdf>
- Tentama, F., Subardjo, Dewi, L. (2020). The correlation between work motivation and job satisfaction of the academic *staffs*. International Journal of Scientific & Technology Research, 9 (2), 295 -2297.
- Torlak, N., & Kuzey, C. (2019). *Leadership, job satisfaction and performance links in private education institutes of Pakistan*. International Journal of Productivity and Performance Management, 68(2), 276-295
- Yee, C. (2018). *An Analysis on the Relationship between Job Satisfaction and Work Performance among Academic Staff in Malaysian Private Universities*. Journal of Arts & Social Sciences, 1 (2), 64 -73.
- Yuen, K., Loh, H., Zhou, Q., & Wong, Y. D. (2018). *Determinants of job satisfaction and performance of seafarers*. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 110, 1-12.
- Varghese, P. & Chirayath, S. (2016). *Influence of job satisfaction on life satisfaction among it professionals: a study conducted in four capital cities of south india*. International Journal of Research in Commerce & Management, Vol. 7, N° 2.

Venegas, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: Una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa*. Ediciones UC.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia
Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción de los trabajadores y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona las relaciones sociales entre los miembros de la organización y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de los trabajadores y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Determinar la relación entre la autonomía en el trabajo y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones sociales entre los miembros de la organización y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La satisfacción de los trabajadores se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>La autonomía en el trabajo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Las relaciones sociales entre los miembros de la organización se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional Gómez y Vicario (2010)</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Satisfacción de los trabajadores	Grado de satisfacción en el trabajo Reconocimiento Logro de metas Ambiente agradable	1,2,3,4	Siempre = 5 Casi siempre = 4 Algunas veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Fría (29-67) Ni fría ni cálida (68-106) Cálida (107- 145)
			Autonomía en el trabajo	Grado de independencia en el trabajo Libertad de elegir Decisión propia	5,6,7		
			Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Grado de percepción del trabajo con sus compañeros Amistad Comunicación	8,9,10		
			Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación Integración Organización Trabajo en equipo	11,12,13,14		
			Consideración de directivos	Grado de apoyo del superior Comunicación Respeto y amabilidad Buen trato	15,16,17,18,19		

<p>¿Cómo se relaciona la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la consideración de directivos y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona los beneficios y recompensas y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona la motivación y esfuerzo y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo de directivos y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p>	<p>Determinar la relación entre la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Determinar la relación entre la consideración de directivos y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Determinar la relación entre los beneficios y recompensas y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y esfuerzo y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo de directivos y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p>	<p>una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>La unión y apoyo entre los compañeros de trabajo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>La consideración de directivos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>Los beneficios y recompensas se relacionan directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>La motivación y esfuerzo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p> <p>El liderazgo de directivos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020.</p>	<p>Beneficios y recompensas</p> <p>Motivación y esfuerzo</p> <p>Liderazgo de directivos</p>	<p>Grado de retribución del trabajo Estímulos y recompensas Salarios e incentivos Calidad de trabajo</p> <p>Grado de motivación Condiciones laborales Responsabilidad laboral Compromiso laboral</p> <p>Grado de percepción de manejo inteligente Capacidad de toma de decisiones Donde mando</p>	<p>20,21,22,23</p> <p>24,25,26</p> <p>27,28,29</p>		
---	---	---	--	---	--	--	--

Variable 2: Satisfacción Laboral (Pereyra 2015)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Supervisión	Relaciones interpersonales Supervisión Proximidad y frecuencia Igualdad y justicia Apoyo	13,14,15,16,17,18	7= Muy satisfecho 6= Bastante satisfecho 5= Algo satisfecho 4= Indiferente 3= Algo insatisfecho 2= Bastante insatisfecho 1= Muy insatisfecho	Baja (23-68) Media (69-114) Alta (115-161)
Ambiente físico	Limpieza Entorno físico Iluminación Ventilación Temperatura	6,7,8,9,10		
Prestaciones	Salario Oportunidades Convenios Negociación Satisfacciones de trabajo	4,11,12,22,23		
Intrínseca	Oportunidades de trabajo Objetivos	1,2,3,5		
Participación	Capacidad autónoma Toma de decisiones	19,20,21		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal	Población Estuvo conformada por 300 Personal Administrativo Muestra: Estuvo conformada por 100 integrantes del Personal Administrativo	Técnica: Encuesta Instrumentos: EMCO Escala multidimensional de clima organizacional. Compilador: José Luis Pereyra Quiñones Año de rediseño: 2015. ECO 50: Satisfacción laboral Compilador: José Luis Pereyra Quiñones Año de rediseño: 2015.	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos

Anexo 2: Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición opracional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Clima organizacional	El clima organizacional lo definen como aquellas descripciones del clima individuales que se tiene del entorno social o contextual de la organización en donde se trabaja (Gómez y Vicario ,2010).	Se operacionalizó de acuerdo a la escala multidimensional del clima organizacional EMCO de los autores Gómez y Vicario (2010) adaptado por Pereyra (2015) comprendido de 29 ítems con escalas de Likert	Satisfacción de los trabajadores	Grado de satisfacción en el trabajo Reconocimiento Logro de metas Ambiente agradable	1,2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Fría (29-67) Ni fría ni cálida (68-106) Cálida (107- 145)
			Autonomía en el trabajo	Grado de independencia en el trabajo Libertad de elegir Decisión propia	5,6,7		
			Relaciones sociales entre los miembros de la organización	Grado de percepción del trabajo con sus compañeros Amistad Comunicación	8,9,10		
			Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Grado de comunicación Integración Organización Trabajo en equipo	11,12,13,14		
			Consideración de directivos	Grado de apoyo del superior Comunicación Respeto y amabilidad Buen trato	15,16,17,18,19		
			Beneficios y recompensas	Grado de retribución del trabajo Estímulos y recompensas Salarios e incentivos Calidad de trabajo	20,21,22,23		
			Motivación y esfuerzo	Grado de motivación Condiciones laborales Responsabilidad laboral Compromiso laboral	24,25,26		
Liderazgo de directivos	Grado de percepción de manejo inteligente Capacidad de toma de decisiones Don de mando	27,28,29					

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que desarrolla una persona en relación a su trabajo u a otra faceta específica del mismo (Pereyra, 2015).	Se operacionalizó de acuerdo al cuestionario de satisfacción laboral ECO 50 de Pereyra (2015) compuesta por 23 ítems	Supervisión	Relaciones interpersonales Supervisión Proximidad y frecuencia Igualdad y justicia Apoyo	13,14,15,16,17,18	7= Muy satisfecho 6= Bastante satisfecho 5= Algo satisfecho 4= Indiferente 3= Algo insatisfecho 2= Bastante insatisfecho 1= Muy insatisfecho	Baja (23-68) Media (69-114) Alta (115-161)
			Ambiente físico	Limpieza Entorno físico Iluminación Ventilación Temperatura	6,7,8,9,10		
			Prestaciones	Salario Oportunidades Convenios Negociación Satisfacciones de trabajo	4,11,12,22,23		
			Intrínseca	Oportunidades de trabajo Objetivos	1,2,3,5		
			Participación	Capacidad autónoma Toma de decisiones	19,20,21		

Anexo 3: Instrumentos

Instrumento 1

Ficha técnica

Nombre del instrumento:

Escala Multidimensional del Clima Organizacional
EMCO

Autores:

Gómez MA, y Vicario OM (2010)

Adaptado:

José Luis Pereyra Quiñones 2015 Lima

Procedencia:

UNAM. México. 2008.

Propósito:

Evaluar el clima organizacional en sus dimensiones

Significación:

La EMCO contiene 29 ítems distribuidos en ocho dimensiones.

La EMCO 10 es una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos en la cual los evaluados

responden a cada ítems según las siguientes opciones de respuesta; (a saber: 1= nunca,

2= Rara vez, 3= Alguna veces, 4= Casi siempre 5= Siempre).

Veinticinco ítems están expresados en palabras de manera afirmativa son valorados de forma

Directa, quiere decir que los puntajes directos son tomados tal cual los expresan el evaluado

1=1, 2=2, 3=3, 4=4, 5=5.

Cuatro ítems (4, 18, 19, 29) están expresados en palabras de manera negativas son valorados de forma

inversa, quiere decir que 1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1

El puntaje de cada dimensión se obtiene sumando los ítems que le corresponden y el puntaje

global se obtiene sumando los puntajes directos de las 8 dimensiones, vale decir todos los ítems.

Estadística:

Índices de Validez en Lima Perú:

Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0

Índices de Confiabilidad en Lima Perú:

El Alfa de Cronbach y se obtuvo un índice global de .899

En una muestra de sujetos de 212 de niveles administrativos y operarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

EMCO

Escala Multidimensional del Clima Organizacional

Clima Laboral

Gómez y Vicario (2010)



La presente es una escala de auto-evaluación personal sobre el ambiente laboral.
Con esta escala, se podrá formar una idea sobre el comportamiento organizacional.

Procure responder rápidamente cada una de las afirmaciones, reflexione con velocidad.

Lo más importante es que responda con sinceridad.

Esta escala tiene 29 ítems referidos a vuestro comportamiento organizacional.

Ninguna puede quedar en blanco, por lo tanto, todas serán contestadas.

Recuerde que esta herramienta es un auto-informe psicométrico.

Los resultados son válidos si usted responde con total franqueza.

Los datos obtenidos son confidenciales y serán utilizados en deducciones anónimas

Aquí se usa una escala de calificación de 5 puntos, siendo 1: nunca y 5: siempre.

1 :nunca	2 :casi nunca	3 :a veces	4 :casi siempre	5 :siempre
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

Mira cómo respondió Adán a la pregunta 901 marcó “2” que significa “casi nunca”

(1) **2** (3) (4) (5) **901.** “Mi jefe toma sus vacaciones en enero”

.....
Observa cómo respondió Eva a la pregunta 902 marcó “4” que significa “casi siempre”

(1) (2) (3) **4** (5) **902.** “Los trabajadores juegan futbol los fines de mes”

.....
Ahora vamos ensayar contigo y responde la pregunta 903:

(1) (2) (3) (4) (5) **903.** “Los gerentes almuerzan en la cafetería de la empresa”

A continuación encontrará una lista de oraciones.

El término “organización” usado en las descripciones se refiere a un área, departamento, o unidad de la empresa a la cual usted pertenece.

El término “trabajadores” se refiere a todas las personas en la unidad de organización que son supervisadas por una misma persona.

El término “jefe” se refiere a su director, supervisor, coordinador o jefe inmediato superior.

.....
Usted está evaluando el área:

1: nunca	2: casi nunca	3: a veces	4: casi siempre	5: siempre
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

(1) (2) (3) (4) (5) **001.** Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades

(1) (2) (3) (4) (5) **002.** Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo

(1) (2) (3) (4) (5) **003.** Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades

(1) (2) (3) (4) (5) **004.** Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades

(1) (2) (3) (4) (5) **005.** Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades

(1) (2) (3) (4) (5) **006.** Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas
relacionados con sus actividades

(1) (2) (3) (4) (5) **007.** Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la de forma en la cual
desea realizar sus actividades

- (1) (2) (3) (4) (5) **008.** Los trabajadores se llevan bien entre ellos
- (1) (2) (3) (4) (5) **009.** En la organización hay compañerismo entre los trabajadores
- (1) (2) (3) (4) (5) **010.** Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema
- (1) (2) (3) (4) (5) **011.** Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo
- (1) (2) (3) (4) (5) **012.** Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo
- (1) (2) (3) (4) (5) **013.** En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales
- (1) (2) (3) (4) (5) **014.** En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable
- (1) (2) (3) (4) (5) **015.** El director trata a su personal de la manera más humana posible
- (1) (2) (3) (4) (5) **016.** El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto
- (1) (2) (3) (4) (5) **017.** Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **018.** El jefe trata con indiferencia a su personal
- (1) (2) (3) (4) (5) **019.** Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada
- (1) (2) (3) (4) (5) **020.** La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **021.** Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **022.** La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño
- (1) (2) (3) (4) (5) **023.** Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores
- (1) (2) (3) (4) (5) **024.** Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo
- (1) (2) (3) (4) (5) **025.** Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas
- (1) (2) (3) (4) (5) **026.** Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **027.** El jefe mantiene un actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **028.** En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas
- (1) (2) (3) (4) (5) **029.** Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa

Gracias por su colaboración

Instrumento 2

ECO 50: Satisfacción laboral

- **Compilador:** José Luis Pereyra Quiñones
- **Año de rediseño:** 2015.
- **Sustento teórico:** Modelo factorial de la satisfacción laboral Teoría de Herzberg
- **Dirigido a:** Personal de planta, obreros, administrativos y gerentes Personas de 18 a 70 años
- **Evaluación:** Evalúa cinco dimensiones de la satisfacción laboral:
 - -Satisfacción de la Supervisión
 - -Satisfacción del Ambiente físico
 - -Satisfacción de las Prestaciones
 - -Satisfacción Intrínseca por su trabajo
 - -Satisfacción en la Participación en la toma decisiones
- **Propósito:** Evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa en general y en cada área de trabajo, en sus aspectos negativos y positivos. Además de ubicar posibles puntos de tensión y agrado laboral.
 - **Estadística:** Índices de Validez:
 - Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken se procesó los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0
 - **Índices de Confiabilidad:**
 - El Alfa de Cronbach y se obtuvo un índice global de .921
 - **Duración:** Esta escala es de tiempo libre. No hay tiempo límite. • Pero la mayoría de personas lo termina en 10 minutos.
 - **Aplicación:** Es individual, o colectiva. Aplicable en una única sesión.
 - **Descripción:** Este instrumento consiste en 23 elementos. Los trabajadores responden a cada elemento utilizando un formato de respuesta de Likert de siete puntos (a saber: Muy satisfecho=7, Bastante satisfecho=6, Algo satisfecho=5, Indiferente =4, Algo insatisfecho=3, Bastante insatisfecho=2, Muy insatisfecho=1). Los veintitrés ítems están expresados en palabras de forma positiva son valorados de forma directa. Las valoraciones de las escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los ítems de cada escala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN LABORAL

DATOS INFORMATIVOS

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Área a la que pertenece:

Cargo:

Años en la Institución Educativa:

Fecha:

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario contiene preguntas de auto evaluación personal sobre vuestro trabajo. A través de escalas, usted podrá formarse una idea sobre su satisfacción laboral.

Procure responder rápidamente cada una de las afirmaciones, reflexione con velocidad, Lo más importante es que responda con sinceridad.

El cuestionario contiene 23 ítems referidos a su satisfacción labora. Ninguna puede quedar en blanco, por lo tanto, todas serán contestadas.

Califique del 1 al 7 de acuerdo con la siguiente escala el grado de satisfacción laboral o insatisfacción laboral que producen los diferentes aspectos de su trabajo en la Institución Educativa, siendo 1: Muy insatisfecho y 7: Muy satisfecho

- | |
|---|
| <p>1: Muy insatisfecho</p> <p>2: Bastante insatisfecho</p> <p>3: Algo insatisfecho</p> <p>4: Indiferente.</p> <p>5: Algo satisfecho.</p> <p>6: Bastante satisfecho</p> <p>7: Muy satisfecho</p> |
|---|

INICIO DEL CUESTIONARIO:

Marque con una X dentro del paréntesis numerado ().

- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 1. Los beneficios que le produce su trabajo por sí mismo.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en la que usted destaca.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 4. El salario que usted recibe.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 5. Los objetos y metas que debe alcanzar.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 6. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 7. El entorno físico y el espacio que dispone en la Institución.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 8. La iluminación de su lugar de trabajo.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 9. La ventilación de su lugar de trabajo.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 10. La temperatura de su oficina de trabajo.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 11. La oportunidad de formación que le ofrece la Institución.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 12. La oportunidad de desarrollo que le ofrece la Institución.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 13. Las relaciones personales con sus superiores.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 14. La supervisión que ejercen sobre usted.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 15. La proximidad y frecuencia con que es supervisado
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 16. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 17. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la Institución
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 18. El apoyo que recibe de sus superiores.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 19. La capacidad para decidir autónomamente
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 20. Su participación en las decisiones de su área.
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 21. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 22. El grado en que su Institución cumple el convenio, las disposiciones laborales y leyes laborales
- (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) 23. La forma en que se da la negociación en su Institución sobre aspectos laborales

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Print del Formulario

The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. The browser tabs at the top include 'Mi unidad - Google Drive' and 'ECO - Formularios de Google'. The URL in the address bar is 'ms/d/1QcSL_w_rU146Lhy3FO-q9YP7F_6fccalfiEdgLcMIE/edit'. The form title is 'CUESTIONARIO: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral'. Below the title, there is a paragraph of introductory text, a contact information section, and a note. At the bottom, there is a consent statement. The form interface includes a 'Preguntas' tab, a 'Respuestas' tab with a count of 103, and a sidebar with various icons for editing and sharing.

Preguntas Respuestas 103

CUESTIONARIO: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Estimado(a) participante: Ante todo expresar las gracias por su tiempo, paciencia y atención. El presente cuestionario está a cargo del Bachiller en Psicología Dani Ramsés Velezvia Estrada con la finalidad de conocer algunas características del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Los resultados obtenidos a nivel grupal tienen un carácter de ser estrictamente investigativo: se recalca la importancia de que las respuestas dadas sean con la MAYOR SINCERIDAD posible ya que será relevante para brindar futuras alternativas de solución en investigaciones, por lo que su participación será muy valorada y apreciada, recuerde que NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

Si se tuviera alguna duda o consulta puede comunicarse a los número 953789373 y 923081129 o al correo danivelezvia_psi@hotmail.com a través de estos medios se le responderá gustosamente.

Nota: UNA VEZ ABIERTO EL FORMULARIO LLENARLO COMPLETAMENTE EN ESE MOMENTO, DE LO CONTRARIO LA INFORMACIÓN SE PERDERÁ Y NO SE VOLVERÁ A TENER ACCESO A ESTE.

ACEPTO VOLUNTARIAMENTE PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO ENTENDIENDO QUE LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONE SERÁ EstrictAMENTE ANÓNIMA Y QUE LOS DATOS OBTENIDOS SERÁN UTILIZADOS PARA FINES ACADÉMICOS *

URL de Formulario

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfr76mW4Tcv94NN0sgldCNYKcT7nA27IsPFb-VAfn2YYj3E9w/viewform?usp=sf_link

Anexo 4: Ficha sociodemográfica

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

NOMBRE: _____

1. EDAD: _____

2. SEXO:

MUJER

VARÓN

3. ESTADO CIVIL: _____

4. ÁREA QUE PERTENECE:

FUNCIONARIO
PROFESIONAL
TÉCNICO
AUXILIAR

5. CARGO O PUESTO DE TRABAJO: _____

6. TIEMPO DE SERVICIO: _____

7. GRADO DE INSTRUCCIÓN:

PRIMARIA
SECUNDARIA
SUPERIOR
TECNICO
OTRO

8. TIEMPO DE SERVICIO: _____

Anexo 5: Carta de presentación



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 27 de noviembre de 2020

CARTA INV. N°1655 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Dr. Héctor Eddy Calumani Blanco
Rector de la Universidad Nacional de Altiplano Puno
Av. El Sol N°300 Bellavista Puno

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Bachiller Dani Ramsés Velezvia Estrada con DNI N° 72785096 estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula N° 7002559540 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO 2020**". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

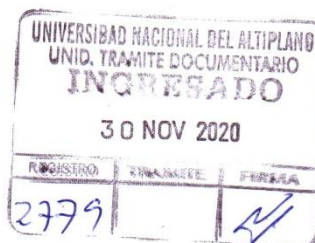
Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



Anexo 6: Carta de Autorización para ejecución.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO

RECTORADO

Av. El Sol N°329–Telef.(051)352206 Telefax (051)368590 Casilla Postal 291

E-mail: rectorado@unap.edu.pe



"Año de la Universalización de la Salud"

Puno, 1 de diciembre 2020

CARTA N° 091-2020-R-UNA-PUNO

Señora
Dra. ROXANA CARDENAS VILA
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Universidad Cesar Vallejo
Lima.-

Ref.: CARTA INV.N°1655-2020/EP/PSI.UCV LIMA-LN

De mi especial consideración,

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de expresarle un cordial saludo y en atención al documento de la referencia, por el que solicita autorización para que el bachiller **DANI RAMSES VELEZVIA ESTRADA con DNI N° 72785096**, estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, realice el trabajo de investigación titulado "**Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2020**"

Al respecto se le autoriza al Sr. Velezvia, el recojo de información a fin de apoyar en el desarrollo del trabajo de investigación en nuestra Universidad Nacional del Altiplano-Puno.

Sin otro particular expreso a usted mi consideración más distinguida.

Atentamente,



Héctor Eddy Calumani Blanco
RECTOR (e)
UNA - PUNO

C.c.: Arch.
HECB/nmm.

Anexo 7: Recibo por honorarios electrónico de compra de test original

CATACORA SEGUIN EDUARDO ARTURO

GESTOR DE NEGOCIO
BL. "V" NRO. S/N INT. 15 URB. PALOMARES LIMA LIMA RIMAC

TELÉFONO:

R.U.C. 10080129781

RECIBO POR HONORARIOS ELECTRONICO

Nro: E001- 11

Recibí de: DANI RAMSES VELEZVIA ESTRADA

Identificado con DNI número 72785096

La suma CUATROCIENTOS Y 00/100 SOLES

Por concepto de ESCALA ECO 10 DE PEREYRA
ESCALA ECO 50 DE PEREYRA

Observación -

Inciso A DEL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA

Fecha de emisión 13 de Noviembre del 2020

Total por honorarios: 400.00

Retención (8 %) IR: (0.00)

Total Neto Recibido: 400.00 SOLES

Anexo 8: Autorización de uso de instrumento

JLPQ. Jose Luis Pereyra Quiñones. Psicometrista

31 de diciembre del 2020

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Facultad de Ciencia de la Salud
Escuela profesional de Psicología
Lima norte, Perú

De mi consideración

Mediante la presente otorgo el permiso temporal de uso del TEST ECO 10 Y ECO 50 con fines de investigación. El cual no podrá comercializar ni vender ni ceder ningún permiso. En la versión publicable del trabajo de investigación no puede figurar ni aparecer el mencionado test en su versión completa para evitar el pirateo ilegal.

Autorizo al señor Dani Ramsés Velezví Estrada a aplicar el test para su Investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020." para optar el título de licenciado en psicología.

Atentamente,


JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES
PSICÓLOGO COLEGIADO 4728



Jose Luis Pereyra Quiñones
Psicólogo
NEOTEST Editores

Psje. Cassinelli 110. Lima 25. Perú.

Anexo 9: Formato físico y virtual en formulario de consentimiento informado

Consentimiento informado

En pleno uso de mis facultades libre y voluntariamente manifiesto que es sido debidamente informado y en consecuencia autorizó colaborar con la investigación sobre.....
.....realizado por el Bachiller en Psicología.....

Teniendo en cuenta que:

1. He comprendido la naturaleza y propósito del procedimiento
2. He tenido la oportunidad de aclarar mis dudas
3. Los resultados de la información recaudada se utilizarán estrictamente para uso investigativo y se mantendrá en reserva el nombre
4. Los resultados serán estrictamente anónimos.
5. Por tanto, declaro estar debidamente informado y doy mi expreso consentimiento para colaborar con la investigación.

FECHA: _____

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: _____

FIRMA: _____

FIRMA DEL INVESTIGADOR

Consentimiento informado de Formularios Google

ACEPTO VOLUNTARIAMENTE PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO ENTENDIENDO QUE LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONE SERÁ EstrictAMENTE ANÓNIMA Y QUE LOS DATOS OBTENIDOS SERÁN UTILIZADOS PARA FINES ACADÉMICOS *

Sí acepto

No acepto

Anexo 10: Resultados de piloto para validez

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: 1=100% de acuerdo = 1, si está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Se aprecia que los tres jueces expertos consultados coinciden en manifestar su acuerdo con respecto a los 29 reactivos que se formulan en el cuestionario Clima organizacional, alcanzando un coeficiente V de Aiken de 1.00 lo que indica que este test reúne evidencias (pertinencia, relevancia y claridad) de validez de contenido pues los valores son >0.85 .

Ítem	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: 1=1 está de acuerdo = 0, si está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Se aprecia que los tres jueces expertos consultados coinciden en manifestar su acuerdo con respecto a los 23 reactivos que se formulan en el cuestionario satisfacción laboral, alcanzando un coeficiente V de Aiken de 1.00 lo que indica que este test reúne evidencias (pertinencia, relevancia y claridad) de validez de contenido pues los valores son >0.85.

Validez

Galicia, Balderrama y Edel (2017) indicaron que el juicio de experto consiste en llevar a cabo un análisis de los ítems que componen un instrumento. El presente trabajo de investigación fue expuesto a juicio de experto y validado por tres especialistas en el tema de estudio, los cuales ayudaron a certificar que el instrumento cuenta con validez de contenido.

Tabla 3

Validación de los instrumentos por juicio de experto

Especialista	Validación
Dra. Menacho Vargas Isabel	Aplicable
Dra. Nancy Elena Cuenca Roble	Aplicable
Dra. Gisella Flores Mejia	Aplicable

Confiabilidad

A través del uso del alfa de *Cronbach* se determinó la media ponderada de las correlaciones entre variables (también llamadas ítems) que constituyeron la escala. Este coeficiente se empleó en una prueba piloto de 50 encuestados.

Tabla 4

Fiabilidad del Instrumento

Encuesta	Alfa de Cronbach	Nro. de preguntas	Nro. de encuestas
Clima organizacional	0.87	29	50
Satisfacción laboral	0.86	21	50

El rango del alfa de *Cronbach* se detalla a continuación:

Tabla 5

Rango de Alfa de Cronbach

Rango	Grado de Fiabilidad
0.91 a 1	Excelente
0.81 a 0.90	Bueno
0.71 a 0.80	Aceptable
0.61 a 0.70	Cuestionable
0.51 a 0.60	Pobre
0 a 0.50	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Los niveles de confianza obtenidos indicaron que el instrumento tenía un buen grado de fiabilidad. En el caso del Clima organizacional, alcanza el 0.87 y la satisfacción laboral, 0,86.

Anexo 11: Certificados de juicio de expertos para instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL ESCALA MULTIDIMENSIONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EMCO

N°	DIMENSIONES / ítems	Ítem directo o inverso	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 1: SATISFACCION DE LOS TRABAJADORES									
		Calificación							
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo	1-2-3-4-5	X		X		X		
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		
4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades	5-4-3-2-1	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 2: AUTONOMIA EN EL TRABAJO									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		
6	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		
7	Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la de forma en la cual desea realizar sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 3: RELACIONES SOCIALES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACION									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos	1-2-3-4-5	X		X		X		

1



9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores	1-2-3-4-5	X		X		X		
10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 4: UNIÓN Y APOYO ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo	1-2-3-4-5	X		X		X		
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo	1-2-3-4-5	X		X		X		
13	En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	1-2-3-4-5	X		X		X		
14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 5: CONSIDERACION DE DIRECTIVOS									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	El director trata a su personal de la manera mas humana posible	1-2-3-4-5	X		X		X		
16	El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto	1-2-3-4-5	X		X		X		
17	Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		
18	El jefe trata con indiferencia a su personal	5-4-3-2-1	X		X		X		
19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada	5-4-3-2-1	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSION 6: BENEFICIOS Y RECOMPENSAS									
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades	1-2-3-4-5	X		X		X		

2



21	Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo	1-2-3-4-5	X		X		X		
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño	1-2-3-4-5	X		X		X		
23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
	DIMENSIÓN 7: MOTIVACION Y ESFUERZO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo	1-2-3-4-5	X		X		X		
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas	1-2-3-4-5	X		X		X		
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo	1-2-3-4-5	X		X		X		
N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
	DIMENSIÓN 8: LIDERAZGO DE DIRECTIVOS		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
27	El jefe mantiene un actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	1-2-3-4-5	X		X		X		
28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas	1-2-3-4-5	X		X		X		
29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa	5-4-3-2-1	X		X		X		



Observaciones:

El instrumento es aplicable, los ítems presentan pertinencia, relevancia y claridad.

.....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. ISABEL MENACHO VARGAS

DNI: 08525952

Firma y sello:

Especialidad del validador: PSICOLOGA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Observaciones:

El instrumento es aplicable, los ítems presentan pertinencia, relevancia y claridad.

.....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. ISABEL MENACHO VARGAS

DNI: 08525952

Firma y sello:

Especialidad del validador: PSICOLOGA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones:

El instrumento es aplicable, los ítems presentan pertinencia, relevancia y claridad.

.....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador Dr. / Mg: Dra. ISABEL MENACHO VARGA S

DNI: 09968395

Firma y sello:



Especialidad del validador: PSICOLOGA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de diciembre del 2020

Observaciones:

El instrumento es aplicable, los ítems presentan pertinencia, relevancia y claridad.

.....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador Dr. / Mg: Dra. ISABEL MENACHO VARGA S

DNI: 09968395

Firma y sello:



Especialidad del validador: PSICOLOGA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de diciembre del 2020

Observaciones:

El instrumento es aplicable, los ítems presentan pertinencia, relevancia y claridad.

.....
.....
.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. GISELLA SOCORRO FLORES MEJIA

DNI: 06093118

Firma y sello:



Especialidad del validador: PSICOLOGA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de diciembre del 2020

4

Observaciones:

El instrumento es aplicable, los ítems presentan pertinencia, relevancia y claridad.

.....
.....
.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. GISELLA SOCORRO FLORES MEJIA

DNI: 06093118

Firma y sello:



Especialidad del validador: PSICOLOGA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de diciembre del 2020

8