



**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa**

AUTOR:

Br. Máximo Miguel Romero Huilca

ASESOR

Dr. Ulises Córdova García

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Dra. Karen Del Pilar Zevallos Delgado
Secretario

Dr. Ulises Córdova García
Vocal

Dedicatoria

A mi madre Úrsula a quien le debo mi perseverancia y dedicación.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo.

Declaración de Autoría

Yo, Máximo Miguel Romero Huilca, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado; “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018” presentada en 103 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las notas empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos de investigación.
2. No he utilizado ninguna otra nota distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de junio de 2018

Br. Máximo Miguel Romero Huilca
DNI: 07022508

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de maestría en Educación con mención en docencia y gestión educativa, presento el trabajo de investigación denominado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018”, con el objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, durante el año 2018, para obtener el grado académico de Maestro en Educación con mención en docencia y gestión educativa.

El trabajo de investigación consta de siete capítulos; el primer capítulo lleva por título introducción, en él se describe la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos de la investigación; el segundo capítulo se titula método, en él se describe el diseño de investigación, las variables operacionales, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad y los métodos de análisis de datos; en el tercer capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo mencionamos la discusión; en el quinto capítulo se dan las conclusiones; en el sexto capítulo las recomendaciones y finalmente en el séptimo capítulo se da por terminado el trabajo con las referencias bibliografía consultada y los anexos.

El autor.

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Trabajos previos internacionales	16
1.2.2. Trabajos previos nacionales.	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Clima organizacional	21
1.3.2. Satisfacción laboral	27
1.4. Formulación del problema	31
1.4.1. Problema general	31
1.4.2. Problemas específicos	31
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.6.1. Hipótesis general	33
1.6.2. Hipótesis específicas	33
1.7. Objetivos	33
1.7.1. Objetivo general	33
1.7.2. Objetivos específicos	33
II. Método	35
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, operacionalización	37

2.2.1. Variable 1: Clima organizacional	37
2.2.2. Variable 2: Satisfaccion laboral	37
2.3. Población	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	39
2.4.2. Instrumentos de recoleccion de datos	39
2.4.3. Validación	41
2.4.4. Confiabilidad	42
2.5. Método de análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	44
III. Resultados	45
3.1. Resultados descriptivos	46
3.1.1. Descripción de resultados de la variable clima organizacional	46
3.1.2. Descripción de resultados de la variable satisfacción laboral	49
3.2. Análisis de contingencia o análisis comparativo	52
3.3. Análisis inferencial o contrastación de hipótesis	56
3.2.1. Hipótesis general	56
3.2.2. Hipótesis específicas	57
IV. Discusión	61
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	68
VII. Referencias	71
Anexos	77
Anexo A. Matriz de consistencia	78
Anexo B. Instrumento para medir la variable clima organizacional	80
Anexo C. Instrumento para medir la variable satisfaccion laboral	81
Anexo D. Base de datos de la variable clima organizacional	82
Anexo E. Base de datos de la variable satisfacción laboral	86
Anexo F. Certificado de validez de los instrumentos	90
Anexo G. Carta de solicitud que otorga la Escuela de Posgrado	102
Anexo H. Carta de aceptacion de la Universidad Privada Líder Peruana	103

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Tipos de clima organizacional basados en la teoría de Likert	26
Tabla 2. Definiciones de satisfacción laboral conforme a las respuestas afectivas, los sentimientos o el estado emocional	29
Tabla 3. Definiciones de satisfacción laboral en base a una actitud generalizada ante el trabajo	29
Tabla 4. Operacionalización de la variable clima organizacional	37
Tabla 5. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	38
Tabla 6. Población del personal de la Universidad Privada Líder Peruana	39
Tabla 7. Ficha técnica del cuestionario sobre clima organizacional	40
Tabla 8. Ficha técnica del cuestionario sobre satisfacción laboral	41
Tabla 9. Expertos validadores de los instrumentos	42
Tabla 10. Valores de la confiabilidad del Alfa de Cronbach	42
Tabla 11. Resultado de confiabilidad para el instrumento clima organizacional	42
Tabla 12. Resultado de confiabilidad para el instrumento satisfacción laboral	43
Tabla 13. Valores de la correlación del Rho de Spearman	44
Tabla 14. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional	46
Tabla 15. Descripción de los niveles de apoyo del superior inmediato	47
Tabla 16. Descripción de los niveles de la claridad del rol	47
Tabla 17. Descripción de los niveles de la expresión de los propios sentimientos	48
Tabla 18. Descripción del nivel de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 19. Descripción del nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo	50
Tabla 20. Descripción del nivel de satisfacción con la organización	51
Tabla 21. Análisis de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	52
Tabla 22. Análisis de contingencia entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral	53
Tabla 23. Análisis de contingencia entre la claridad del rol y la satisfacción laboral	54
Tabla 24. Análisis de contingencia entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral	55

Tabla 25. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral	57
Tabla 26. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral	58
Tabla 27. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la claridad del rol la satisfacción laboral	59
Tabla 28. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral	60

Lista de Figuras

	Página
Figura 1. Descripción de los niveles de la variable clima organizacional	46
Figura 2. Descripción de los niveles del apoyo del superior inmediato	47
Figura 3. Descripción de los niveles de la claridad del rol	48
Figura 4. Descripción de los niveles de la expresión de los propios sentimientos	49
Figura 5. Descripción de los niveles de la variable satisfacción laboral	50
Figura 6. Descripción de los niveles satisfacción con las condiciones de trabajo	51
Figura 7. Descripción de los niveles de satisfacción con la organización	52
Figura 8. Análisis de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	53
Figura 9. Análisis de contingencia entre el apoyo del inmediato superior y la satisfacción laboral	54
Figura 10. Análisis de contingencia entre la claridad del rol y la satisfacción laboral	55
Figura 11. Análisis de contingencia entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral	56

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, aplicada en una población de 135 colaboradores. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumentos dos cuestionarios con una escala de Likert modificada, validadas a través de juicio de expertos y con una confiabilidad de Alfa de Cronbach mayor a 0,9 que demuestra su elevada confiabilidad. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva correlacional, por su finalidad fue de tipo básica, por su enfoque fue cuantitativa y de acuerdo al método utilizado fue hipotético deductivo.

En los resultados descriptivos se observó que el Clima organizacional en la Universidad Privada Líder Peruana se encuentra en nivel medio en un 60% y un 28,1% en nivel bajo, asimismo la satisfacción laboral se encuentra con un 80,7% en nivel medio y 12,6% en nivel bajo. Además para las dos variables utilizadas se llegó a la siguiente conclusión general: el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $\rho=0,998$ valor que evidencia la existencia de una correlación positiva perfecta entre las variables en mención; con un nivel de significancia bilateral $p=0,000<0,05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general; concluyéndose que: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, apoyo del superior inmediato, claridad del rol, expresión de los propios sentimientos, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la organización.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the variables organizational climate and job satisfaction of the staff of the Private Peruvian Leader University, applied in a population of 135 employees. The survey technique was used and as instruments two questionnaires with a modified Likert scale, validated through expert judgment and with a reliability of Cronbach's Alpha greater than 0,9, which demonstrates its high reliability. The design of the research was non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational, for its purpose was of a basic type, for its approach was quantitative and according to the method used was hypothetical deductive.

In the descriptive results it was observed that the organizational climate in the Private Peruvian Leader University is in the middle level by 60% and 28,1% in the low level, also the job satisfaction is with 80,7% in the middle level and 12,6% in the low level. In addition, for the two variables used, the following general conclusion was reached: Spearman's Rho correlation coefficient is $\rho=0,998$, which shows the existence of a perfect positive correlation between the variables in question; with a level of bilateral significance $p=0,000<0,05$, so the null hypothesis was rejected and the general hypothesis was accepted; concluding that: There is a direct and significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the staff of the Universidad Privada Líder Peruana.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, immediate superior support, role clarity, expression of one's feelings, satisfaction with working conditions, satisfaction with the organization.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La educación es quizás el mayor factor determinante en el progreso de una sociedad. La gestión eficiente de las universidades permite la formación de profesionales que aportarán al crecimiento económico, al bienestar de la sociedad y a elevar la calidad de vida mediante el dominio de cada uno los procesos educativos, pedagógicos y administrativos que garanticen óptimas condiciones para la gestión educativa. La palabra gestión es muy amplia e involucra toda una estructura jerárquica y sistemática orientada al fortalecimiento de la institución. Dentro de ella la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral va tomando mayor importancia en las instituciones, esto podría reflejar un escenario alentador, sin embargo, en la mayoría de instituciones solo miden el clima laboral sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión del ambiente de trabajo.

Un adecuado clima laboral interviene en la satisfacción del personal, y estas, directamente con los resultados empresariales; desde las ventas, el retorno de la inversión, la productividad de los trabajadores, la calidad del servicio y la reputación de la universidad. La búsqueda de la satisfacción en el trabajo, es para las empresas del mundo uno de los principales objetivos, que ven en ello una forma de conseguir que su rendimiento aumente gracias a que los empleados se exigen en sus niveles de productividad.

La empresa de software americana Qualtrics (2016) en un estudio que efectuó en 14 países sobre la satisfacción laboral concluyó que los trabajadores franceses y americanos en más del 64% de sus habitantes se sienten extremada o moderadamente satisfechos con su trabajo, y lo cierto es que este es un muy buen dato para estos países por la presencia de una relación positiva entre la variable satisfacción y la variable compromiso con la empresa, pero en contraposición a esto no son los empleados más productivos, definición que recae en los alemanes, polacos y holandeses.

Asimismo Sánchez, Fuentes y Artacho (2008), en su estudio de satisfacción laboral en países europeos con economía de transición y países iberoamericano encontraron que la satisfacción laboral tiene una tendencia a ser mejores en países iberoamericanos que en los países europeos con economías en transición, asimismo afirmaron que es en Chile donde se encuentra el mayor nivel de

satisfacción y el menor se encuentra en Ucrania.

Es importante preguntarnos en qué nivel se encuentra la satisfacción laboral generado por el clima laboral en el sector universitario en el Perú, considerando que existen diferentes estudios que precisan que si no gestionamos adecuadamente el clima laboral, hay más posibilidades de que exista una pérdida de talento, lo que implicaría un costo muy elevado en los procesos de selección continuos, de capacitaciones de nuevo personal, el costo de oportunidad (el negocio perdido por no tener a la persona con las capacidades requeridas en el momento indicado) y el costo por perder el know how de la organización, probablemente a manos de empresas de la competencia.

En este escenario, en la Universidad Privada Líder Peruana, es frecuente escuchar manifestaciones de los trabajadores referidos a que tienen limitaciones en la percepción del respaldo de su jefe inmediato superior, limitaciones en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, que requieren ser capacitados a través de programas de inducción, y que esta situación les lleva a sentir incomodidades que no tiene la oportunidad ni la confianza para poder expresarlas. Por otro lado la administración de la Universidad está en la búsqueda permanente de mejorar sus servicios y es consciente que la gestión del talento humano les dará la ventaja competitiva con respecto a empresas similares, por lo que muestra su preocupación por generar condiciones laborales atractivas que permita el fortalecimiento de la universidad a través de sus trabajadores.

Por tales motivos, consideramos que es importante investigar la existencia de correlación que existe entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en la Universidad Privada Líder Peruana, que nos permitirá evaluar la relación de una con la otra y así proponer sugerencias que permitan el proceso de mejora continua.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos Internacionales

Montoya, Bello y Bermudes (2017) efectuaron la investigación “*Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad chilena*” desarrollada en la Universidad de Bio Bio, con el objeto establecer la relación entre la variable satisfacción laboral y la variable clima organizacional,

dirigido a una muestra de 166 entre docentes y administrativos, para esto utilizó la encuesta y el cuestionario. El diseño fue cuantitativo correlacional y transversal. Los resultados arrojaron que el 95% de docentes y el 90% de administrativos refieren sentirse satisfechos. El 80% de docentes y el 72,7% administrativos perciben un alto nivel de clima organizacional, asimismo en el análisis inferencial se encontró un Rho de Spearman de $\rho=0,523$; $p<0,001$ para el caso de los docentes y un $\rho=0,468$; $p<0,001$ para los administrativos. Concluyendo que el clima organizacional de nivel alto está relacionado al mayor nivel de satisfacción laboral.

Pecino, Mañan, Díaz, López y Llopis (2015) efectuaron la investigación "*Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*", en la Universidad de Murcia España, con el objeto de verificar la existencia de correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una universidad pública, dirigida a 482 trabajadores administrativos a quienes se le aplicó la encuesta y el cuestionario. La investigación fue cuantitativa, correlacional y transversal, obteniéndose como resultado una media de 3,25 para clima organizacional y de 4,28 como media para la satisfacción laboral. El Rho de Spearman fue de $\rho=0,693$ ($p<0,001$) indicando alta correlación, concluyendo que entre las variables clima laboral y satisfacción laboral existe una relación positiva significativa.

Para Sierra (2015) en su estudio "*Satisfacción laboral y clima organizacional percibido por docentes de instituciones de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur*" de la Universidad de Montemorelos Colombia, se planteó el objetivo establecer la correlación que existe entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, aplicándose la encuesta y el cuestionario a una muestra de 109 docentes, con un diseño descriptivo correlacional, de la cual obtuvo las siguientes conclusiones: En cuanto al nivel donde se desempeñaban los docentes, se encontró diferencia de medias para la satisfacción laboral, concluyéndose que los docentes de los niveles preescolar y primario estaban más satisfechos que los docentes del nivel secundario; en el clima organizacional no se observó diferencias. Asimismo en la estadística inferencial se encuentra una correlación positiva alta ($\rho=0,616$, $p=0,000$), llegando a confirmar la presencia de una correlación entre la variable satisfacción laboral y la variable clima organizacional.

Rojas A (2015) en su estudio "*Clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de educación básica en la parroquia Pueblo Nuevo, municipio*

Baralt, estado Zulia” elaborado en la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt en Venezuela, con el objeto de examinar la existencia de correlación de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, dirigido a una muestra de 16 directivos y 213 docentes, le aplicó la encuesta y el cuestionario, en un diseño cuantitativo, correlacional y transversal, obteniéndose los siguientes hallazgos; el clima organizacional predominante para los docentes es el autoritario y además que las relaciones interpersonales presentan deterioro. En el análisis inferencial se obtuvo el Rho de Spearman de $\rho=0,892$, concluyendo que hay correlación positiva significativa.

Polanco (2014) en su investigación denominada “*El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*” en Honduras, se planteó el objetivo de caracterizar el impacto de la variable clima organizacional sobre la variable satisfacción laboral, aplicado en una muestra de 150 docentes, la encuesta y el cuestionario. El diseño usado fue el cuantitativo, correlacional y transversal, concluyendo que los docentes muestran insatisfacción laboral con porcentajes sobre el 20 y 30%.

Rojas C (2013) realizó una investigación denominada “*Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades Sucreñas*” en la Universidad Simón Bolívar de Colombia y se planteó el objetivo de describir los elementos que existen en la variable satisfacción laboral y encontrar su influencia en la variable clima organizacional, trabajó con una muestra de 120 docentes, a quienes se le aplicó la encuesta y el cuestionario con un diseño descriptivo cualitativo, llegando a la conclusión que los trabajadores tienen una tendencia hacia la desmotivación, la cual se puede evidenciar en su desempeño e impactar la calidad del servicio.

Caal (2015) en su estudio “*La satisfacción laboral y clima organizacional*”, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, evaluó y analizó comparativamente las unidades orgánicas administrativas de un organismo público para establecer la situación actual de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, en una población de 272 trabajadores administrativos divididos en cuatro dependencias. Obteniendo como resultado que los sentimientos de reconocimiento, la autorrealización y los logros o cumplimientos producen

satisfacción. También halló que; las condiciones físicas, el trabajo, los factores sociales, y el control técnico, producen algún grado de satisfacción. Sin embargo el reconocimiento no es un factor de motivación.

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

Rojas y Tavera (2017) en su estudio "Cultura organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Marcelino Champagnat", de la Universidad Marcelino Champagnat en Perú, plantearon el objetivo de establecer la relación que existe entre la variable cultura organizacional y la variable satisfacción laboral en una muestra de 124 colaboradores, usando la encuesta y los cuestionarios; Inventario de Cultura Organizacional RST y la Escala de Satisfacción Laboral RST. Usaron el diseño correlacional no causal. Los resultados inferenciales arrojaron correlación con un Rho de Spearman $\rho=0,672$; $p=0,000$ entre ambas variables, de la misma forma halló correlación significativa entre las dimensiones; carisma marista, normas institucionales, identidad institucional y niveles de comunicación con las dimensiones de satisfacción laboral. Llegando a concluir que existe entre las variables de estudio una correlación directa y significativa.

Benavente (2017) en su estudio "Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2015", planteo el objetivo de determinar el efecto de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral sobre el desempeño organizacional, en una muestra de 263 trabajadores de la administración, aplicando para el clima organizacional el cuestionario de Redlich y Trautmann adaptado por Litwin y Stringer, para la satisfacción laboral el cuestionario de Meliá y Peiró y para el desempeño organizacional el cuestionario de Dessler. Utilizó el modelo paradigma positivista dominante en el ámbito educativo, con un diseño no experimental, correlacional causal, de tipo explicativo cuantitativo. Llegando a la conclusión de la existencia de la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, pero por el contrario no existe relación entre la variable satisfacción laboral con la variable desempeño laboral.

Moreno (2016) investigó el tema "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Santa 2016*" con el objeto de establecer la relación entre

la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en una muestra de diez docentes, a quienes aplicó el cuestionario de Palma (2003) para la variable clima organizacional y el cuestionario de Álvarez (2003) para satisfacción laboral. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, transeccional y cuantitativo. En los resultados descriptivos relacionados a la satisfacción laboral de los docentes se encontró que el 60% percibían un nivel moderado de satisfacción laboral y un 40 % un nivel alto, en relación al Clima organizacional se encontró que el 80% del personal percibían un nivel favorable y un 20% con nivel desfavorable. Los resultados inferenciales determinaron la no existencia de correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral docente, encontrándose en la prueba estadística de independencia de criterios chi cuadrado, un $X^2= 1.667$; $gl=1$; $p=0,197$ siendo este $p > 0,05$ concluyéndose que no hay relación entre las variables.

Rodríguez (2015) en su investigación "*Clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Julio C. Tello*", con el objeto de establecer la relación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en la muestra comprendida por 80 docentes a quienes se le aplicó una encuesta y dos cuestionarios, uno para cada variable; para el clima organizacional y para la satisfacción laboral. Aplicó el diseño no experimental, descriptivo correlacional y el método hipotético deductivo. Los hallazgos inferenciales denotaron una correlación de Rho de Spearman positiva muy alta con $\rho=0,995$ ($p=0,000$) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, asimismo se encontró correlación muy alta entre el clima organizacional y las dimensiones; satisfacción de tareas con $\rho=0,929$ ($p=0,000$); condiciones de trabajo con $\rho=0,989$ ($p=0,000$); reconocimiento personal $\rho=0,993$ ($p=0,000$) y los beneficios económicos ($\rho=0,990$ y $p=0,000$).

Luza (2017) en su estudio "*El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*" se propuso como objeto la determinación de la influencia que tienen las variables clima y la satisfacción laboral sobre la variable calidad educativa, en una muestra de 130 docentes de las instituciones educativas de María Auxiliadora en quienes se aplicó la encuesta y los cuestionarios de Palma (2004, 2005) para medir las variables clima y satisfacción laboral, para la medición de la variable calidad educativa se usó un cuestionario elaborado por el autor. El diseño fue explicativo, correlacional causal y de corte

trasversal, obteniéndose en los resultados inferenciales entre las variables en estudio un nivel de significancia de $\chi^2=213,859$; $gl=14$; ($p=0,000$), con un R^2 de Nagelkerke de 91,5% (0,915) de dependencia con la variable dependiente. Concluyendo que existe influencia significativa de las variables clima y satisfacción laboral sobre la variable calidad educativa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

El clima organizacional es posiblemente una variable muy estudiada en el entorno del comportamiento organizacional, en mérito a su relevancia para el correcto funcionamiento de las organizaciones. Tal como corresponde a las formalidades metodológicas, el marco teórico referido a esta variable considerará tres aspectos importantes: la determinación del concepto de clima organizacional, las dimensiones e indicadores con los cuales fue medida la variable durante el análisis de datos y una breve descripción de la teoría tomada para la presente tesis.

El clima organizacional ha sido conceptualizado en el mundo empresarial por múltiples autores, “su análisis está integrado por un conjunto de factores expresados en términos de componentes, dimensiones, categorías y variables, que permiten su estudio según los propósitos planteados en la investigación” (Mujica de González y Pérez de Maldonado, 2007, p. 292).

Da Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2017) conceptualizaron al clima organizacional como un constructo interdisciplinario, que se vuelve dificultoso al momento de definir en forma precisa sus componentes más relevantes para su evaluación.

Para Domínguez, Ramírez y García (2013) el clima organizacional fue definido como el conjunto de apreciaciones que las personas forman de su entorno y que son reflejadas en la relación de sus actitudes individuales con la organización.

Según Toro y Sanín (2013) el clima organizacional implica la presencia de un amplio conjunto de aspectos compartidos por los individuos, razón por la cual la definieron como el conjunto de percepciones que los trabajadores tienen, entre las cuales encontramos; la forma del liderazgo, el trato entre ellos, el nivel las remuneraciones recibidas, la estabilidad en el trabajo, la transparencia de la institución, el compromiso y responsabilidad de los colaboradores, la disponibilidad

de los recursos y el trabajo en equipo, entre otros puntos del quehacer diario en el contexto laboral.

En un estudio realizado en universidades, Mujica de González y Pérez de Maldonado (2007) definieron al clima organizacional como un conjunto de apreciaciones globales que los individuos se forman acerca del ambiente del trabajo en la institución, que comprende elementos sociales como la política, normatividad, roles, trabajo de grupos y elementos estructurales de la organización.

Gonçalves (1997) citado por García (2009) precisó que el clima organizacional está relacionada a las situaciones y rasgos del ambiente laboral, además que estas generan percepciones que afectan el comportamiento en los trabajadores.

Para Denison (1991) citado por Pérez de Maldonado, et al. (2006) el clima organizacional fue definido como la cualidad casi constante del entorno de trabajo que es experimentada por las personas de una institución, la misma que influye en comportamiento de ellos y describen los valores propios de esta institución.

Álvarez (1992) citado por Chaparro (2006) precisó que el clima organizacional está referido a las actitudes, valores, reglas y emociones que las personas sienten de su entorno de trabajo y que pertenece a su organización, asimismo consideró al clima organizacional como el efecto de la relación de las motivaciones personales de cada persona, de los incentivos que da la institución y de las expectativas creadas por sus trabajadores.

Por su parte, Pérez de Maldonado (2000), citada por Pérez de Maldonado, et al. (2006), definió al clima organizacional como un constructo social originado de la interrelación persona-grupo-condición laboral, que da significado a las experiencias individuales y grupales, debido a que lo que pasa y sucede en la institución influye y se relaciona con el todo. Estos resultados organizacionales son consecuencia de estas interrelaciones dinámicas inconstantes y llenas de sentimientos.

Rodríguez (2016) definió al clima organizacional como el ambiente en el cual se relacionan los trabajadores, que cuando es desfavorable debe ser enfrentado y solucionado para evitar situaciones como el ausentismo de los colaboradores, el atraso de procesos administrativos, el incumplimiento de resultados esperados, entre otros que afectaría a la organización.

Chiavenato (2011), autor de reconocida trayectoria y múltiples publicaciones, se refirió a esta variable de la siguiente forma:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (p. 86).

Conforme a estos criterios, el estudio de esta variable es sumamente relevante en vista de sus efectos en los miembros de la organización.

Todas las definiciones antes revisadas, son importante en cuanto a su contexto y características, coincidiendo en la influencia que el clima organizacional tiene sobre el comportamiento y percepciones de los integrantes de una institución.

El concepto bajo el cual se investigó al clima organizacional en la presente tesis, fue tomado de Brown y Leigh (1996) que definieron al clima organizacional como el ambiente que tiene la capacidad de generar ventajas competitivas, que origina en los trabajadores un mayor despliegue de energía y dedicación de tiempo a sus actividades laborales. Y recalcaron, que un clima satisfactorio para el personal los conducen a contribuir a alcanzar las metas y los objetivos institucionales gracias a su buena actitud y participación permanente con un buen desempeño laboral.

Dimensiones de la variable clima organizacional

Las investigaciones científicas de carácter cuantitativo requieren del análisis de las dimensiones de las variables, con el propósito de identificar los mejores métodos de medición y evaluación. Para Da Cruz, et al. (2017) evaluar el clima organizacional desde la perspectiva psico-social debe considerar el dinamismo interrelacionar que se da entre los individuos y su entorno de trabajo, destacando la influencia de los factores cognitivos en los niveles de estrés de los colaboradores, asimismo Toro y Sanín (2013) precisaron que la calidad y los efectos del clima organizacional pueden ser percibidos por los clientes, generando en ellos una imagen buena o mala sobre los servicios que reciben de la organización, muy a pesar de que los productos o bienes sean de calidad u objetivamente ideales.

Brunet (1987) citado por Chaparro (2006) considero que el clima organizacional está constituido por tres tipos de variables; (a) variables del medio, que son externos a los colaboradores (dimensión y estructura de la organización y la gestión del talento humano), (b) variables personales (motivación, actitud, etc.) y (c) variables resultantes, como la satisfacción y la productividad, que están influidas por las variables del medio y las variables personales.

Con referencia a la constitución del instrumento de medición, Brunet (1987) citado por Sandoval (2004) aseveró que se deben considerar cuatro dimensiones para evaluar el clima organizacional; (a) autonomía individual, (b) grado de estructura que impone el puesto, (c) tipo de recompensa y (d) consideración, agradecimiento y apoyo. En la primera dimensión se considera la responsabilidad, y la independencia de las personas así como la dureza de la normatividad de la organización, en la segunda dimensión se consideran los métodos de trabajo establecidos y la comunicación de los superiores, en la tercera dimensión se considera aquellos aspectos relacionados con la recompensa y promoción del trabajador, y en la cuarta dimensión se considera al apoyo del jefe inmediato superior y el apoyo que este brinda a su subordinado.

Litwin y Stringer (1968) citados por Acosta y Venegas (2010) sostuvieron que el clima organizacional existente en una organización presenta nueve dimensiones a tener en consideración; (a) estructura, (b) responsabilidad, (c) recompensa, (d) riesgo, (e) calor, (f) apoyo, (g) estándares de desempeño, (h) conflicto e (i) identidad. La estructura está referido a la parte formal de la organización (normas, regulaciones, políticas, jerarquía, obligaciones, etc.). La responsabilidad está referida a la percepción del trabajador sobre su compromiso con la organización, de sus propias decisiones, exigencias y de considerarse su propio jefe. La recompensa se refiere a los estímulos o sanciones que aplica la organización por los resultados de los trabajos. El riesgo considera la promoción de retos, objetivos metas, desafíos que los trabajadores de la organización tiene internalizados como un sentimiento. El calor se refiere a la percepción sobre el ambiente del trabajo así como de las relaciones interpersonales entre el inmediato superior con los trabajadores y de estos con sus pares. El apoyo se refiere al sentimiento de ayuda que perciben los subordinados de su inmediato superior y de sus pares. Los estándares de desempeño comprenden las normas, rendimiento y metas. El

conflicto considera la predisposición de enfrentar y solucionar en forma inmediata las situaciones problemáticas y. La identidad es la sensación de pertenencia que tiene los colaboradores con la organización.

Finalmente, conforme a Brown y Leigh (1996) plantearon las dimensiones; apoyo del superior inmediato, claridad del rol, expresión de los propios sentimientos, contribución personal, reconocimiento y trabajo como reto. Además los autores vincularon esta variable a la satisfacción de los trabajadores de dichas organizaciones. Para nuestra investigación tomaremos de estos autores las dimensiones que se evidencian en nuestro estudio; (a) apoyo del superior inmediato, (b) claridad del rol y (c) expresión de los propios sentimientos. La dimensión apoyo del superior inmediato, comprende la percepción que siente el subordinado del respaldo por parte de su jefe en la forma de efectuar su trabajo y en las decisiones tomadas por él, observándose la existencia de una polaridad en la medida de la dimensión donde en un extremo encontramos el estilo rígido (total desconfianza en el subordinado) y el otro polo que permite aprovechar las debilidades de los trabajadores como una oportunidad de generar fortalezas a través de las soluciones creativas. La dimensión claridad del rol, comprende la forma precisa de describir las responsabilidades y funciones de los colaboradores así como las expectativas que se tiene de su labor, cuando no son claras se genera incremento del estrés laboral, insatisfacción laboral y disminución del compromiso del colaborador y. La dimensión de la expresión de los propios sentimientos se refiere a la percepción de libertad que tienen los empleados para manifestar sus sentimientos de manera sincera sobre su labor y sobre la organización sin miedo a ser sancionado.

Teoría del clima organizacional

Likert (1968) desarrolló la teoría del clima organizacional, en la cual se determina que el comportamiento que asumen los trabajadores obedece en forma directa al comportamiento y la condición organizacional percibida por estos de la organización. De esta forma los resultados obtenidos por una organización, los cuales incluyen aspectos como rendimiento, ausentismo, satisfacción laboral, alta tasa de rotación de los empleados y otros vinculados al comportamiento, influyen sobre la percepción del clima.

Conforme a Rodríguez (2016) la teoría de Likert diagnosticó el sistema

organizacional sobre una base de tres tipos de variables; causales, intermedias y finales, dando origen a los tipos de climas y sus dimensiones que existen en las instituciones; (a) Variables causales, consideradas como independientes, muestran el camino que una institución debe seguir para obtener resultados y evolucionar, dentro de estas puede estar; las decisiones de las políticas de empresa, la estructura organizacional, las actitudes y las competencias entre otras, (b) Variables intermedias, dirigidas a evaluar la situación interna de la institución a través del rendimiento, la motivación, la toma de decisiones y la comunicación entre otras y (c) Variables finales, que son originadas por el efecto de las anteriores variables y se orienta a determinar los resultados como la producción y el estado de ganancias y pérdidas de una institución entre otras.

Como producto de la interrelación de estas tres variables se puede determinar los tipos de clima organizacionales y de sus sistemas.

Tabla 1

Tipos de clima organizacional basados en la teoría de Likert (1968)

CLIMA AUTORITARIO EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPOS
Sistema I	Sistema II	Sistema III	Sistema IV
No se tiene confianza en los subordinados	La dirección tiene cierta confianza en sus empleados	Existe confianza entre supervisores y subordinados	La dirección tiene confianza en sus empleados
Se caracteriza por usar amenazas y ocasionalmente recompensas	Se motiva a través de recompensas y castigos	Se motiva a través de satisfacer las necesidades de autoestima y prestigio	Se motiva por cumplimiento de objetivos de rendimiento.
Solo la alta gerencia toma las decisiones	La alta gerencia toma la mayoría de las decisiones, solo algunas son derivadas inferiores niveles	Se permite a los subordinados la toma de algunas decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en la institución.
Comunicaciones verticales a través de directrices	Mas comunicaciones descendentes que las ascendentes	Comunicación descendente y ascendentes	Comunicación descendente, ascendente y horizontal

Nota: Tomado de Chiavenato (2011).

Por otro lado, Álvarez (1992) presentó tres enfoques teóricos que han sido utilizados ampliamente por diversos investigadores para abarcar el estudio del clima organizacional, presentando en cada caso su propia definición y concepción acerca de cómo debe ser estudiada esta variable; (a) El enfoque objetivo o estructural, propuesto por Forehand y Gilmer (1964) que se basa en la revisión de

los elementos tangibles observados en el contexto de la organización bajo la premisa de que el clima organizacional, que según García (2009) implica la revisión de las características que distingue a una organización y que influyen en la forma de comportarse de sus trabajadores, para lo cual toma en cuenta la estructura organizativa, el tamaño de la empresa, el liderazgo, los sistemas y la dirección de las metas, (b) El enfoque subjetivo, representado por Halpin y Crofts (1962) que analizan al clima organizacional en base a la percepción de los integrantes de una organización, definiendo esta variable y su estudio, según García (2009) como el sentir que el colaborador se ha formado de la organización tanto en la satisfacción de sus necesidades sociales, de la labor cumplida y del comportamiento del jefe inmediato superior y (c) El enfoque integrado que tiene en consideración los enfoques objetivo y subjetivo del clima organizacional. Al respecto Etkin (1985), citado por Pérez de Maldonado, Maldonado y Bustamante (2006) asevero que hay elementos, que intervienen en la formación de los sistemas característicos existentes en el clima organizacional como; los factores personales (percepciones, valores, motivos, etc.), variables estructurales (tecnología, autoridad, recompensas, etc.) además de las metas del sistema.

El estudio y gestión del clima organizacional es de suma importancia en la labor de un gerente, ya que permite fortalecer la cultura organizacional de la institución para llegar a cubrir las metas del plan estratégico. Entre las múltiples razones por las cuales se sugiere a la gerencia trabajar sobre el clima organizacional según Pérez de Maldonado et al. (2006) se pueden mencionar las siguientes; (a) el clima organizacional es formado de manera conjunta por los trabajadores de una organización con el objeto de facilitar o no el logro de objetivos y metas, (b) la evaluación de las organizaciones se inicia por el clima organizacional y (c) los resultados de la evaluación del clima organizacional motiva la sensibilización y reflexión de los colaboradores.

Sobre las ventajas de un clima organizacional positivo, Toro y Sanín (2013) opinan que una organización que logre esta fortaleza tiene como características que su personal percibe un entorno laboral favorable, perciben el apoyo de su inmediato superior y de sus pares, la existencia de un trato bueno, el acceso a recursos y herramientas para efectuar su labor.

1.3.2. Satisfacción laboral.

Abrajan, Contreras y Montoya (2009) afirmaron que el término satisfacción laboral tiene un sentido muy extenso con muchas conceptualizaciones así como de las variables que en ella están comprendidas.

Rosero y Ramírez (2008) citados por Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017) consideraron a la satisfacción laboral como el sentimiento agradable de la percepción individual de las experiencias en el trabajo de las personas, por su parte Blum (1990) citado por Abrajan, et al. (2009) definió a la satisfacción laboral como la consecuencia de múltiples actitudes que los trabajadores tienen en su entorno laboral, tales como; condiciones de trabajo, trato justo, relaciones interpersonales, estabilidad laboral, supervisión, evaluación, reconocimiento, oportunidades de crecimiento laboral, remuneraciones, solución oportuna de problemas, además de otros similares.

Para Gamero (2003) citado por Nava, Hernández, Hernández, Pérez, Hernández, Matus y Balseiro (2013) la satisfacción laboral fue reconocida como imprescindible en una organización relacionándola en forma directa con los servicios de calidad y la define como un estado emocional agradable percibido por los trabajadores de modo subjetivo como consecuencia de sus actividades laborales frente a su actitud al trabajo.

Por su parte, Landy y Conte (2005) citados por Abrajan, et al. (2009) definieron a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultante de la valoración de sus experiencias en el trabajo

Sánchez, Fuentes y Artacho (2013) citados por Montoya et al. (2017) desarrollaron un ranking de satisfacción laboral comparando países latinoamericanos entre los que se encuentran Argentina Brasil y Chile con los países europeos del este como Ucrania y Hungría, obteniéndose que la naturaleza del trabajo es el factor más determinante en la satisfacción y las que se oponen son los factores como las remuneraciones y los beneficios sociales laborales.

Según Moré, Carmenate y Junco (2005) citados por Abrajan, et al. (2009) conceptualizaron la satisfacción laboral como la actitud de los trabajadores producto de la interacción de importantes conceptos como; las condiciones laborales, la naturaleza del trabajo, las remuneraciones, el estilo de dirección organizacional, las relaciones interpersonales, los estímulos, las recompensas y el

desarrollo laboral entre otras primordiales.

Para Chiang y Ojeda (2013) las diversas definiciones y conceptos publicados acerca de satisfacción laboral pueden ser agrupadas según sus elementos comunes como; respuestas afectivas, los sentimientos o el estado emocional. A continuación se presentan las más relevantes:

Tabla 2

Definiciones de satisfacción laboral conforme a las respuestas afectivas, los sentimientos o el estado emocional

Año	Autor	Definición de satisfacción
1969	Smith, Kendall y Hulin	Sentimientos referidos, a algunos aspectos específicos del trabajo.
1976	Locke	Estado emocional agradable formado por la particular percepción del trabajador de su centro laboral
1990	Mueller y McCloskey	Dirección afectiva buena hacia el futuro.
1993	Muchinsky	Respuesta afectiva hacia las labores.
1993	Newstron y Davis	Emociones y sentimientos positivos o negativos percibidos por los trabajadores de su centro laboral

Nota: Tomado de Chiang, Martín y Núñez (2010).

Chiang y Ojeda (2013) afirmaron que existen autores que consideran a la actitud generalizada por el trabajo como el concepto de satisfacción laboral, basándose en las conductas laborales que van más allá de los sentimientos.

Tabla 3

Definiciones de satisfacción laboral en base a una actitud generalizada ante el trabajo

Año	Autor	Definición de satisfacción
1993	Newstron y Davis	Actitud afectiva en un momento dado como consecuencia de la satisfacción de las necesidades como; afiliación, autorrealización logros y remuneraciones.
1993	Garmendia y Parra Luna	La satisfacción laboral es el sentimiento de bienestar por haber cubierto sus necesidades, como recompensa de su trabajo.
1996	Bravo, Peiro y Rodriguez	Son las actitudes generadas por el trabajador hacia su actividad laboral en general o a tareas específicas.
1998 2001	Brief Brief y Weiss	Conjunción de la cognición y la expresión los sentimientos que contribuyen a la satisfacción laboral.
2002	Davis y Newstron	Las actitudes de los empleados hacia la actividad laboral predisponen su comportamiento en la organización.
2004	Robbins	Actitud en general de la persona hacia su actividad laboral, será positiva si se siente satisfecho y si no lo está será negativa.
2007	Peiró y Prieto	Actitud individual o grupal que desarrollan los colaboradores hacia parte o la totalidad de su trabajo.

Nota: Modificado de Chiang, Martín y Núñez (2010).

Finalmente Peiró y Prieto (2007) citado por Zavala (2014) precisaron que el concepto de satisfacción laboral se entiende como aquella actitud individual o grupal que desarrolla el personal hacia su situación de trabajo, agregaron que estas actitudes están relacionadas en forma total o hacia actividades específicas de trabajo.

Dimensiones de la variable: satisfacción laboral.

Hegney, Plank y Parker (2006) citado por Abrajan, et al. (2009) consideraron que la medición de la satisfacción laboral se hace en base a las siguientes dimensiones; valoración del talento, posibilidad de carrera, horario laboral, presión laboral, carga laboral, perspectiva social de la profesión, apoyo de sus pares, trabajo en equipo, seguridad y equipamiento del área de trabajo, impulso de la autonomía, exigencia física y remuneraciones promedio.

Conforme al análisis efectuado por Peña, et al. (2013) las distintas variables que constituyen la satisfacción laboral están formadas en parte por las siguientes dimensiones; características del trabajo, características del individuo y el balance de lo que espera recibir y lo que obtiene el trabajador como resultado de su esfuerzo mental y físico.

Según Páramo, Flores y Díaz (2016) afirmaron que para medir la satisfacción laboral se deben diseñar cuestionarios que aborden esta variable, dividiéndola en 04 dimensiones: “1) reconocimiento a la labor, 2) problemáticas laborales, 3) condiciones de trabajo y 4) área física” (p. 174).

Smith, Kendall y Hulin (1969) desarrollaron un instrumento denominado Job Descriptive Index (JDI) para evaluar la satisfacción laboral, para lo cual dividieron la variable en cinco dimensiones; (a) características de trabajo, (b) remuneraciones, (c) posibilidades de desarrollo profesional, (d) tipos de supervisión y (e) relaciones interpersonales.

Por su parte, Aranz y Mira (1988) diseñaron el Cuestionario Font Roja, basado en un escalamiento Likert de cinco niveles, el cuestionario divide en ocho las dimensiones de la satisfacción laboral: (a) desproporción de las actividades laborales, (b) desarrollo laboral, (c) agrado por su actividad laboral, (d) monotonía en el trabajo, (e) interacción profesional, (f) competitividad y talento, (g) stress laboral y (h) interacción personal.

Finalmente, Peiró y Prieto (1996) dividieron a la satisfacción laboral en dos

dimensiones, las cuales han sido tomadas para la presente tesis; (a) Satisfacción con las condiciones de trabajo, la cual está vinculada con las condiciones físicas, salubridad del ambiente y las metas de productividad a cumplir y, (b) Satisfacción con la organización que se refiere a la conformidad con las condiciones ambientales de espacios disponibles para el desplazamiento que permita una interacción favorable entre los trabajadores.

Teoría de la satisfacción laboral

La teoría de Motivación e Higiene de Herzberg (1987) es una de las principales concepciones científicas que parten de la perspectiva motivacional para abordar a la satisfacción laboral y presenta dos factores: (a) el factor de satisfacción o intrínseco, (b) el factor de insatisfacción o extrínseco.

Para Peña, Olloqui y Aguilar (2013) el factor intrínseco (satisfacción laboral) está referido al trabajo en sí mismo y comprende; sus características propias, el sentimiento de logro, la responsabilidad, el reconocimiento, el crecimiento y promoción entre otros, por otro lado el factor extrínseco (insatisfacción laboral) según Peña, et al. (2013) se refiere al contexto poco saludable que rodea al trabajador como las políticas institucionales, tipo de gestión, condiciones laborales, tipo de supervisión, relaciones interprofesionales y personales, salubridad laboral, status, remuneraciones y beneficios sociales.

Vargas (2011) tomando en consideración estas teorías, la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral, afirmó que se puede entender a los factores intrínsecos y extrínsecos como complementarios.

Tal como lo mencionó Atalaya (1999) citado por García (2009) cuando el trabajador no está satisfecho laboralmente no significa que se encuentre insatisfecho sino que tiene ausencia de satisfacción, asimismo si este trabajador se siente con insatisfacción laboral por remuneraciones no compatibles con su trabajo, el aumento de salario eliminaría esta insatisfacción, pero no necesariamente el trabajador estaría satisfecho con su trabajo.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Qué relación existe entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?

Problema específico 2.

¿Qué relación existe entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?

Problema específico 3.

¿Qué relación existe entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica por la importancia que ha ido tomando la calidad educativa en la formación de los profesionales, esta calidad se ve influenciada entre otras cosas por los servicios que son ofrecidos por los servidores y autoridades de las universidades, por lo que se requiere que se mantenga un excelente clima organizacional y satisfacción de los trabajadores.

Presentaremos la justificación desde tres aspectos; teórica, práctica y metodológica

Justificación teórica.

Es necesario en este mundo tan competitivo contribuir con teorías que puedan ser utilizadas en el mejoramiento de la calidad de los servicios universitarios, entendiendo que es necesario que los trabajadores se encuentren con un nivel alto de satisfacción en su centro de trabajo para que puedan ofrecer servicios de calidad así mismo entendemos que el clima organizacional juega un papel importante en la obtención de esta satisfacción por lo que teóricamente, se obtendrá información científica que pueda mejorar el clima organizacional, la satisfacción laboral y los servicios que ofertan las universidades.

Justificación práctica.

La practicidad de esta investigación se basa en que los resultados obtenidos servirán para preparar programas que conlleven al mejoramiento del clima organizacional y a elevar la satisfacción laboral de los trabajadores, las cuales serán reflejadas en la atención a los usuarios, ofertando mejores servicios y

mejorando la calidad educativa en la Universidad Privada Líder Peruana.

Justificación metodológica

Los aspectos metodológicos para alcanzar la calidad educativa son los procesos y métodos que deben de aplicarse para la gestión del talento humano y de los servicios ofertados a los usuarios de la Universidad Privada Líder Peruana, que deberán ser trabajados a partir de los resultados que ofrece la presente investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación directa y significativa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal en la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Determinar relación existente entre apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar relación existente entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar relación existente entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.

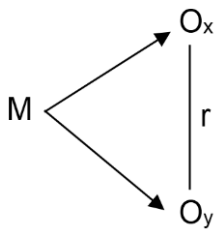
II. Método

2.1. Diseño de investigación

Diseño

El diseño utilizado fue no experimental, transversal y descriptiva correlacional. No experimental porque se realizó sin influenciar en las variables ni en su desarrollo, de alcance trasversal porque se efectuó en un solo momento según Hernández, et al, (2014) y según Chávez (2007) descriptiva correlacional por orientar la recolección de datos de la situación real de las unidades de investigación

El diagrama representativo es el siguiente:



Donde:

M : Personal que laboró en la Universidad Privada Líder Peruana.

O_x : Observaciones de la Variable (1): Clima organizacional

O_y : Observaciones de la Variable (2): Satisfacción laboral

r : Relación existente.

Finalidad

Según Sánchez y Reyes (2009) por su finalidad fue básica pura o fundamental porque llevo a obtener un nuevo conocimiento sin objetivos prácticos.

Enfoque

La investigación según Hernández; et al. (2014) utilizó el enfoque cuantitativo, al utilizar métodos que permitió el acercamiento a la realidad objetiva recolectándose los datos para probar las hipótesis, para luego ser medidos y analizados con métodos estadísticos con el objeto de establecer patrones de correlación y probar teorías.

Método

Se utilizó método hipotético deductivo, porque hicimos uso de la lógica o razonamiento deductivo de lo general a lo específico a través de teorías y concluimos en supuestos lógicos llamados "hipótesis" que fueron sometidos a evaluación.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

Para Brown y Leigh (1996) el clima organizacional es el ambiente que tiene la capacidad de generar ventajas competitivas, que origina en los trabajadores un mayor despliegue de energía y dedicación de tiempo a sus actividades laborales cuando esta es favorable.

Definición Operacional

Para el recojo de información de la primera variable se utilizó un cuestionario dirigido a los colaboradores, dicho instrumento constó de 30 ítems, que facilitó la obtención de resultados y permitió conocer los niveles del Clima Organizacional en la Universidad Privada Líder Peruana.

Tabla 4

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Apoyo del superior inmediato.	1. Respaldo del jefe en el desarrollo de actividades.	1 - 5		
	2. Evaluación de responsabilidades asumidas.	6 -10		
Claridad del rol.	1. Claridad para la ejecución de tareas.	11 - 15	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Indeciso. (4) De acuerdo.	Bajo: [30 – 70] Medio: [71 – 111] Alto: [112 – 150]
	2. La cantidad del esfuerzo está parametrado y comunicado.	16 - 20	(5) Totalmente de acuerdo.	
Expresión de los propios sentimientos.	1. Son veraces las manifestaciones de mis sentimientos hacia mi trabajo	21- 26		
	2. Siento libertad de ser yo mismo en el trabajo.	27 - 30		

2.2.1. Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Para Peiró y Prieto (2007) citado por Zavala (2014) la satisfacción laboral es la actitud grupal o personal o que desarrollan los trabajadores hacia su situación laboral.

Definición Operacional

Para el recojo de información de la segunda variable se utilizó un cuestionario dirigido a los colaboradores, dicho instrumento constó de 15 ítems, que facilitó la obtención de datos que permitió conocer la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Tabla 5

Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Satisfacción con las condiciones de trabajo.	1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	7, 8		
	2. La salubridad, limpieza, e higiene de su ambiente laboral.	1, 3		
	3. El ambiente físico que de su ambiente laboral.	2, 5	(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Indeciso.	Bajo: [15 – 35] Medio: [36 - 56]
	4. La temperatura de su ambiente laboral.	4, 6	(4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.	Alto: [57 - 75]
Satisfacción con la organización.	1. El apoyo que recibe de sus supervisores.	9, 11, 14		
	2. El grado en que la empresa cumple la normatividad laboral.	10, 13		
	3. Los estilos de negociación laboral entre la organización y sus colaboradores.	12, 15		

2.3. Población

La población censal estuvo conformado por 135 colaboradores de la Universidad Privada Líder Peruana, y se describe en la siguiente tabla:

Tabla 6

Población del personal de la Universidad Privada Líder Peruana

Órganos o Unidades Orgánicas	Personal
Autoridades académicas	18
Autoridades administrativas	16
Docentes	85
Servidores administrativos	16
Total	135

Nota: Unidad de Gestión del Talento Humano ULP (2018).

Criterios de selección

- Criterios de inclusión

- Autoridades académicas que trabajaron en el semestre 2018-1.

- Autoridades administrativas que trabajaron en el semestre 2018-1.

- Docentes universitarios que trabajaron en el semestre 2018-1.

- Servidores administrativos que trabajaron en el semestre 2018-1.

- Criterios de exclusión

- Autoridades académicas que no trabajaron en el semestre 2018-1.

- Autoridades administrativas que no trabajaron en el semestre 2018-1.

- Docentes universitarios que no trabajaron en el semestre 2018-1.

- Servidores administrativos que no trabajaron en el semestre 2018-1.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**2.4.1. Técnica de recolección de datos****Encuesta**

Se usó la encuesta, que según Behar (2008) son procedimientos estándares para efectuar las preguntas bajo las mismas condiciones de forma y tiempo para obtener un perfil de la población.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**Cuestionario**

Se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas y respuesta politómicas en una escala de Likert modificada, que según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) es un grupo de interrogantes relacionadas a la variable a medir.

Ficha técnica del cuestionario sobre clima organizacional

Tabla 7

Ficha técnica del instrumento 1

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre clima organizacional
Autor del instrumento:	La Dirección Nacional de Presupuesto Público–DNPP (2008, p. 4)
Adaptado por:	Br. Máximo Miguel Romero Huilca.
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel del clima organizacional del personal.
Usuarios:	Personal administrativo y docente.
Características y modo de aplicación:	El cuestionario estuvo diseñado con 30 ítems, divididos en tres dimensiones de la variable clima organizacional. Las dimensiones fueron; apoyo del superior inmediato (10 ítems); claridad del rol (10 ítems) y; expresión de los propios sentimientos (10 ítems). Cada ítem tuvo cinco alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.
Procedimiento:	Cada colaborador individualmente respondió el cuestionario de acuerdo a las indicaciones explicadas, con un tiempo de 15 minutos como promedio con el objeto de esperar respuestas valorativas en vez que cognoscitivas. Se empleó un lapicero como material.
Validación:	La validez de contenido obtuvo un resultado de aplicable por juicio de expertos
Confiabilidad:	La confiabilidad fue obtenida a través de una prueba piloto a 30 trabajadores de otra universidad con características similares, evaluándose con la prueba de Alfa de Cronbach que arrojó un resultado de 0,955 que significa elevada confiabilidad.
Baremos o niveles y rangos:	Bajo: [30-70] Medio: [71-111] Alto: [112-150]

Nota: Adaptación del marco metodológico (2018).

Ficha técnica del cuestionario sobre satisfacción laboral

Tabla 8

Ficha técnica del instrumento 2

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor del instrumento:	Andía (2013).
Adaptado por:	Br. Máximo Miguel Romero Huilca.
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable satisfacción laboral del personal.
Usuarios:	Personal administrativo y académico.
Características y modo de aplicación:	El cuestionario estuvo diseñado con 15 ítems, divididos en dos dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las dimensiones fueron: satisfacción con las condiciones de trabajo (8 ítems), satisfacción con la organización (7 ítems). Cada ítem tuvo cinco alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Indeciso; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.
Procedimiento:	Cada colaborador individualmente respondió el cuestionario de acuerdo a las indicaciones explicadas, con un tiempo de 10 minutos como promedio con el objeto de esperar respuestas valorativas en vez que cognoscitivas. Se empleó un lapicero como material.
Validación:	La validez de contenido obtuvo un resultado de aplicable por juicio de expertos
Confiabilidad:	La confiabilidad fue obtenida a través de una prueba piloto a 30 trabajadores de otra universidad con características similares. Se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach la cual arrojó un resultado de 0,949 de elevada confiabilidad.
Baremos o niveles y rangos:	Bajo [15-35] Medio [36-56] Alto [57-75]

Nota: Adaptación del marco metodológico (2018).

2.4.3. Validación

Crano y Brewer (2008) indicaron que la validez de contenido de un instrumento proporciona certeza de que cada uno de los expuestos que forman parte del instrumento de medición mide los constructos que pretende medir. Así mismo detalla como una medida que produce resultados que están de acuerdo al conocimiento estándar (p. 133).

El instrumento se sustentó a tres profesionales expertos en el tema con el objeto de asegurar que cada pregunta correspondan a su dimensión respectiva y

que cada dimensión a su variable del estudio, obteniendo la calificación de aplicable por tres expertos que se adjuntan en la siguiente tabla:

Tabla 9

Expertos validadores de los instrumentos

N°	Experto	Aplicabilidad
Experto 1	Dr. Ulises Córdova García	Aplicable
Experto 2	Dr. Jorge Luis Albarrán Gil	Aplicable
Experto 3	Mg. Isabel Victoria Chávez Taípe	Aplicable

Nota: Certificado de validez de contenido del instrumento (2018).

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad se obtuvo a través de una prueba piloto a 30 servidores que pertenecían a otra universidad con características similares. Los datos obtenidos en la muestra de estudio previa se analizaron a través del Coeficiente alfa de Cronbach, con la ayuda del programa SPSS versión 20.

Tabla 10

Valores de la confiabilidad del Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa de Cronbach	Confiabilidad
0,25	Baja
0,50	Media
0,75	Aceptable
0,90	Elevada

Nota: Elaborado de la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Luego del procesamiento estadístico de los datos, los índices de confiabilidad obtenidos en ambos instrumentos fueron elevados y mayores a 0,9; para el instrumento de clima organizacional se obtuvo un Alfa de Cronbach $\alpha=0,955$, para el cuestionario sobre satisfacción laboral un Alfa de Cronbach $\alpha=0,949$ por lo que ambos cuestionarios fueron tomados en cuenta.

Tabla 11

Resultado de confiabilidad para el instrumento clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,955	30

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

Tabla 12

Resultado de confiabilidad para el instrumento satisfacción laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de items
0,949	15

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).**2.5. Método de análisis de datos.**

Para el análisis de cada una de las variables se utilizaron los programas informáticos de Ms. Excel y el paquete estadístico SPSS versión 20.

Para la estadística descriptiva se utilizó el Ms Excel, que permitió la obtención de frecuencias, porcentajes y la distribución de contingencia las cuales fueron presentadas en tablas y figuras.

En el análisis inferencial se utilizó el software SPSS versión 20, con el objeto de calcular y efectuar la prueba de hipótesis, basándose en la distribución muestral; habiéndonos permitiendo generalizar resultados con un margen determinado de error, aproximado del 5%; con un estadígrafo no paramétrico.

Para medir el grado de relación de las variables se usó el Rho de Spearman, que según Hernández, et al. (2014) es una prueba no paramétrica de análisis que se usan para instrumentos con escala ordinal.

Los instrumentos fueron sometidos a un estudio piloto para determinar la validez de contenido y su confiabilidad; la validez de contenido se obtuvo a través de juicio de expertos y la confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

El cálculo del Rho de Spearman, se utilizó para medir la correlación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, asimismo para medir la relación de las dimensiones; apoyo del superior inmediato; claridad del rol y; expresión de los propios sentimientos con la variable satisfacción laboral; todos los datos se insertaron en el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 20.

Para hallar la confiabilidad de los instrumentos se siguió el siguiente procedimiento;

- Seleccionar una muestra de una población diferente, pero con características afines a la población a estudiar. (Se recomienda que dicha

muestra sea 10% al 15%).

- Aplicación del instrumento, recojo y tabulación de datos en Excel
- Determinación de la confiabilidad, empleando la siguiente formula:

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

Dónde:

α : Alfa de Cronbach

K : Número de ítem

S_i^2 : Varianza del instrumento

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

Tabla 13

Valores de la correlación del Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0,76 a -0,90	Correlacion negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlacion negativa media
-0,11 a -0,25	Correlacion negativa debil
-0,01 a -0,10	Correlacion negativa muy debil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,01 a +0,10	Correlacion positiva muy debil
+0,11 a +0,25	Correlacion positiva debil
+0,26 a +0,50	Correlacion positiva media
+0,51 a +0,75	Correlacion positiva considerable
+0,76 a + 0,90	Correlacion positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica*.

2.6. Aspectos éticos

La investigación consideró aspectos éticos fundamentales, porque se trabajó con personas, que son el personal de la Universidad Privada Líder Peruana, por lo tanto se tramito la autorización de la alta dirección de la universidad y la participación voluntaria de cada uno de los trabajadores manteniéndose el anonimato de cada participante y el respeto; protegiendo sin juzgar la información obtenida.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Descripción de la variable: Clima organizacional

Tabla 14

Descripción de los niveles de la variable Clima organizacional

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	38	28,1%
Medio	81	60,0%
Alto	16	11,9%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

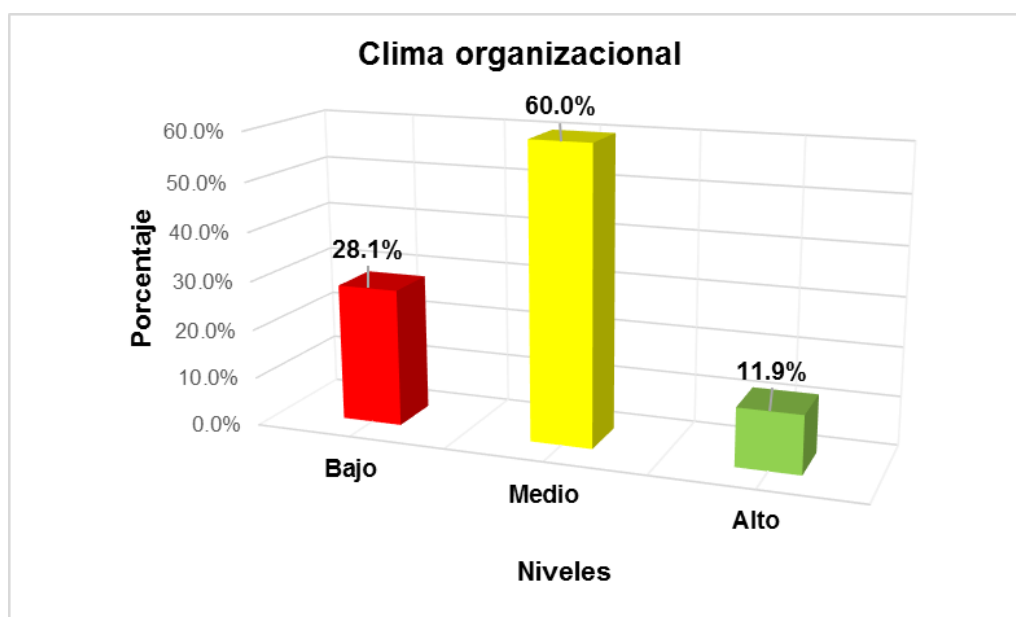


Figura 1. Descripción de los niveles de la variable Clima organizacional.

En la tabla 14 figura 1, referidas a la percepción que tiene el personal sobre los niveles del clima organizacional en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 28,1% que corresponde a 38 colaboradores perciben que el nivel del clima organizacional es "bajo", el 60,0% que corresponde a 81 colaboradores perciben un nivel "medio" y el 11,9% que corresponde a 16 colaboradores perciben un nivel "alto".

Tabla 15

Descripción de los niveles de apoyo del superior inmediato

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	45	33,3%
Medio	67	49,7%
Alto	23	17,0%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

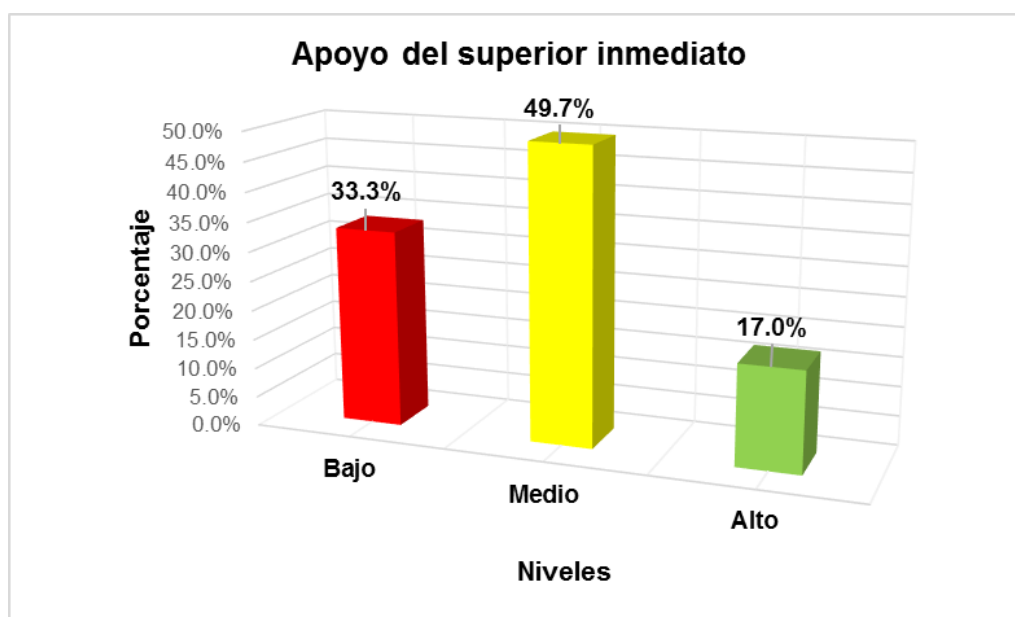


Figura 2. Descripción de los niveles de apoyo del superior inmediato.

En la tabla 15 figura 2, referidas a la percepción que tiene el personal sobre el nivel del apoyo del superior inmediato en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 33,3% que corresponde a 45 colaboradores perciben que el nivel de apoyo del superior inmediato es bajo, el 49,7% que corresponde a 67 colaboradores perciben un nivel medio y el 17,0% que corresponde a 16 colaboradores perciben un nivel alto.

Tabla 16

Descripción de los niveles de la claridad del rol

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	31	23,0%
Medio	70	51,8%
Alto	34	25,2%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

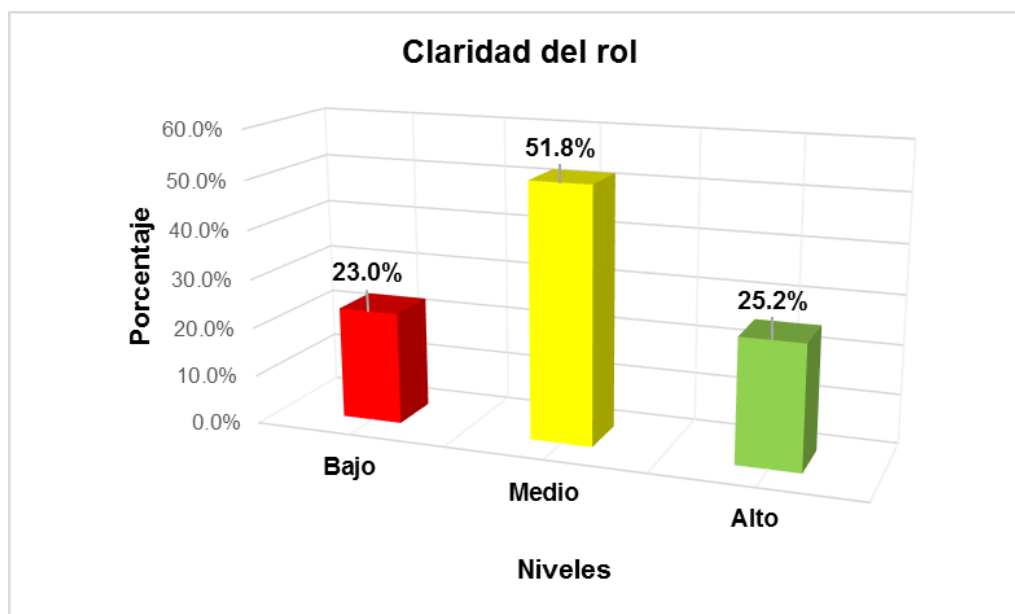


Figura 3. Descripción de los niveles de la claridad del rol.

En la tabla 16 figura 3, referidas a la percepción que tiene el personal sobre el nivel de la claridad de rol en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 23,0% que corresponde a 31 colaboradores perciben que el nivel de la claridad del rol es bajo, el 51,8% que corresponde a 70 colaboradores perciben un nivel medio y el 25,2% que corresponde a 34 colaboradores perciben un nivel alto.

Tabla 17

Descripción de los niveles de expresión de los propios sentimientos

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	33	24,5%
Medio	79	58,5%
Alto	23	17,0%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

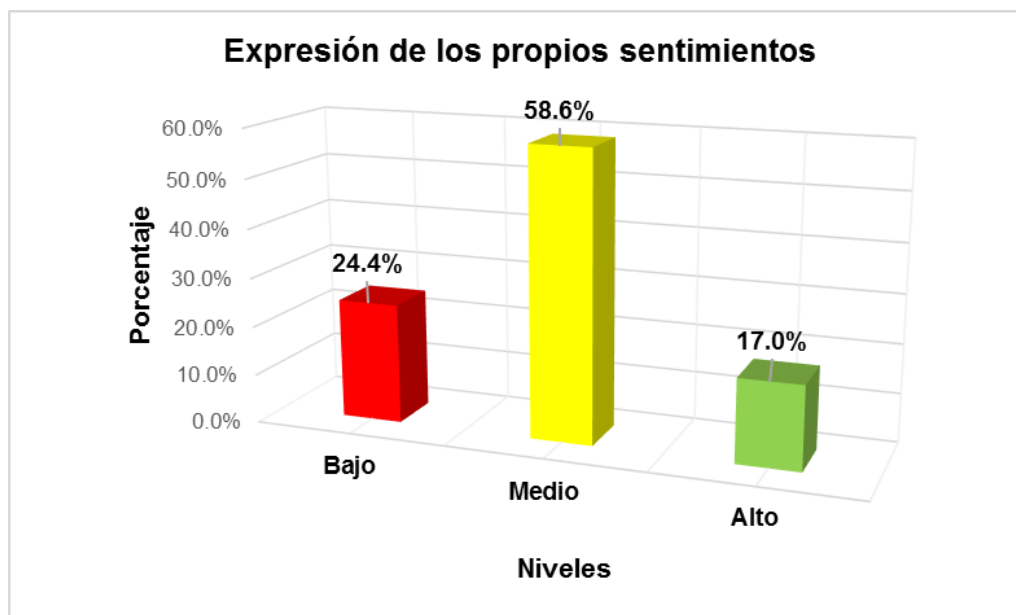


Figura 4. Descripción de los niveles de la expresión de los propios sentimientos.

En la tabla 17 figura 4, referidas a la percepción que tiene el personal sobre el nivel de la expresión de los propios sentimientos en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 24,4% que corresponde a 33 colaboradores perciben que el nivel de la expresión de los propios sentimientos es bajo, el 58,6% que corresponde a 79 colaboradores perciben un nivel medio y el 17,0% que corresponde a 23 colaboradores perciben un nivel alto.

3.1.2. Descripción de resultados de la variable: Satisfacción laboral

Tabla 18

Descripción del nivel de la variable satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	17	12,6%
Medio	109	80,7%
Alto	9	6,7%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

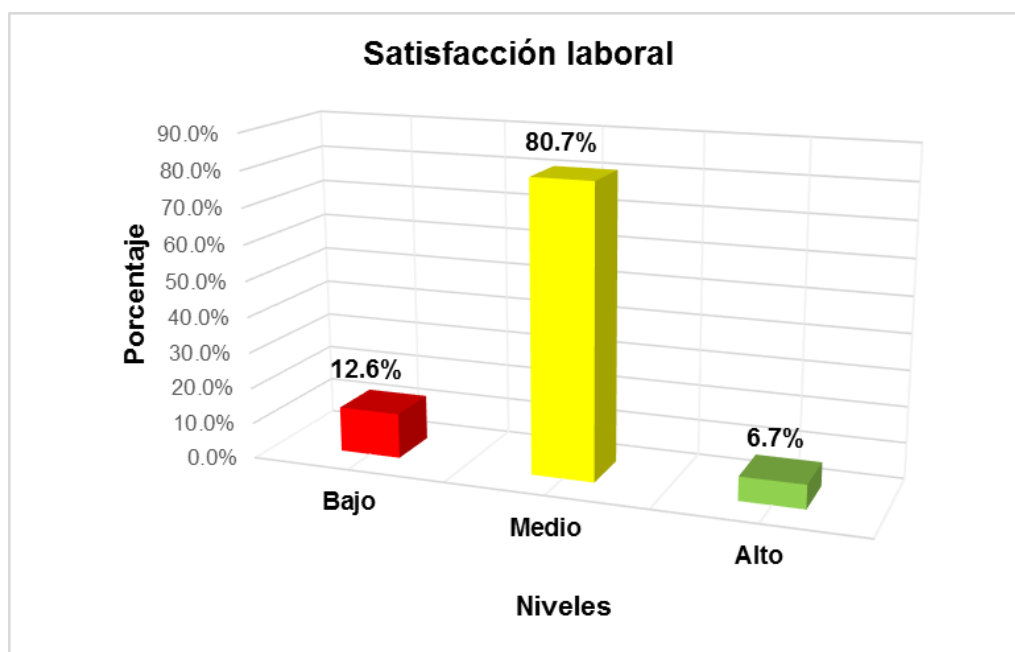


Figura 5. Descripción de los niveles de la variable satisfacción laboral.

En la tabla 18 figura 5, referidas al nivel de satisfacción laboral que tiene el personal en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 12,6% que corresponde a 17 colaboradores perciben que el nivel de satisfacción laboral es bajo, el 80,7% que corresponde a 109 colaboradores perciben un nivel medio y el 6,7% que corresponde a 9 colaboradores perciben un nivel alto.

Tabla 19

Descripción del nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	24	17,8%
Medio	90	66,7%
Alto	21	15,6%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

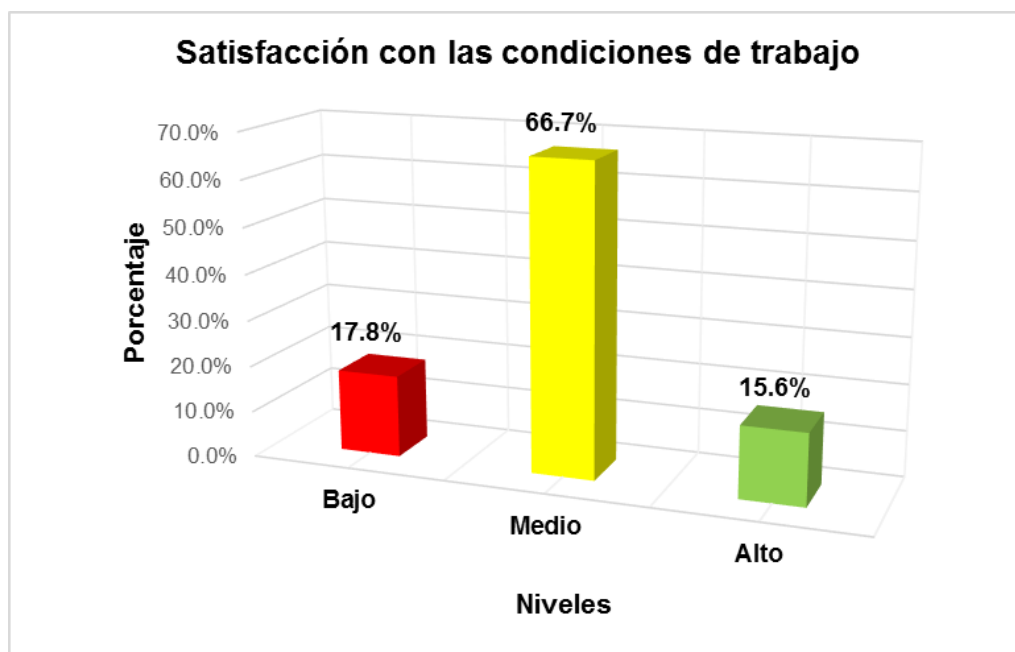


Figura 6. Descripción del nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo. En la tabla 19 figura 6, referidas al nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo que tiene el personal en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 17,8% que corresponde a 24 colaboradores perciben que el nivel de satisfacción laboral es bajo, el 66,7% que corresponde a 90 colaboradores perciben un nivel medio y el 15,6% que corresponde a 21 colaboradores perciben un nivel alto.

Tabla 20

Descripción del nivel de satisfacción con la organización

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	22	16,3%
Medio	91	67,4%
Alto	22	16,3%
Total	135	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico Ms. Excel (2018).

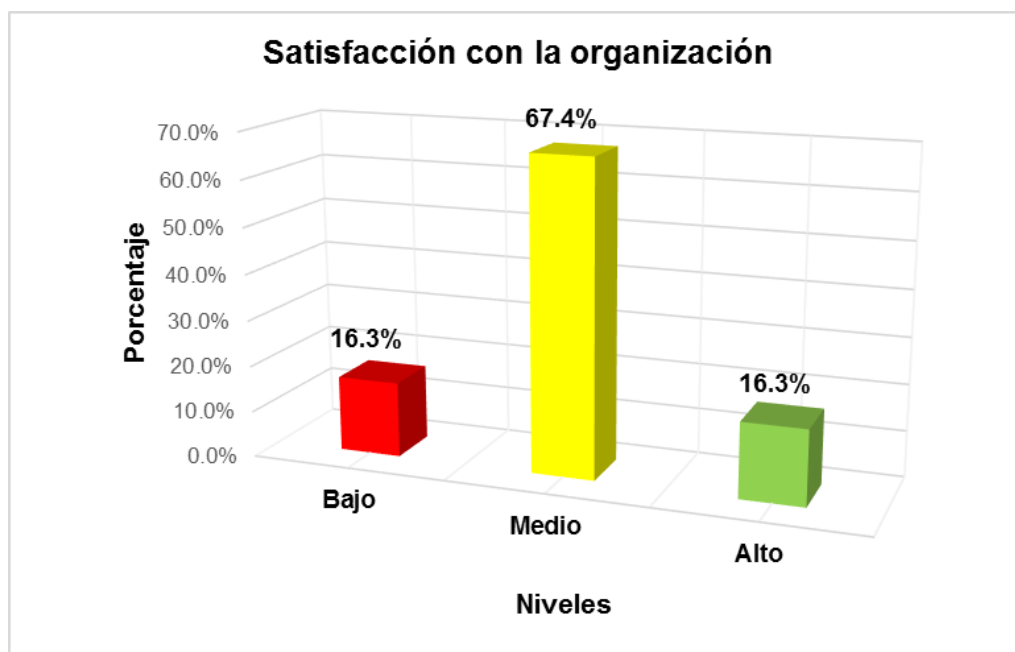


Figura 7. Descripción del nivel de satisfacción con la organización.

En la tabla 20 figura 7, referidas al nivel de satisfacción con la organización que tiene el personal en la Universidad Privada Líder Peruana, se observa que del 100% de la población correspondiente a 135 colaboradores encuestados; el 16,3% que corresponde a 22 colaboradores perciben que el nivel de satisfacción laboral es bajo, el 67,4% que corresponde a 91 colaboradores perciben un nivel medio y el 16,3% que corresponde a 22 colaboradores perciben un nivel alto.

3.2. Análisis de contingencia o análisis comparativo

3.2.1. Análisis de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Tabla 21

Análisis de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima organizacional	Bajo	Recuento	17	21	0	38
		% del total	12,6%	15,6%	0,0%	28,1%
	Medio	Recuento	0	81	0	81
		% del total	0,0%	60,0%	0,0%	60,0%
	Alto	Recuento	0	7	9	16
		% del total	0,0%	5,2%	6,7%	11,9%
Total	Recuento	17	109	9	135	
	% del total	12,6%	80,7%	6,7%	100,0%	

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

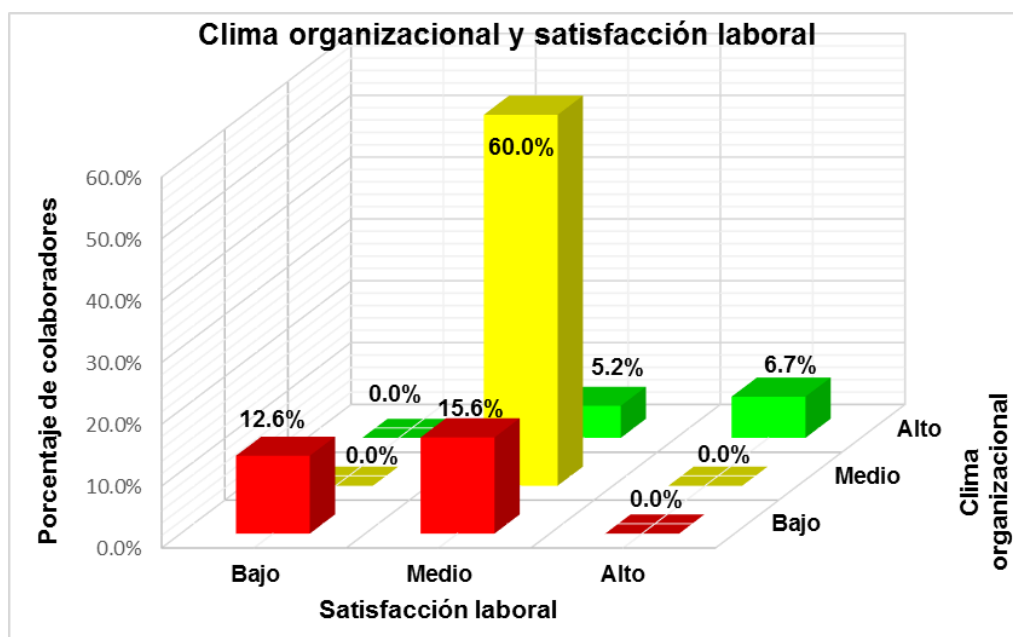


Figura 8. Análisis de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Excel 2018).

De acuerdo a la tabla 21 y figura 8, se aprecia que existe un grupo representativo del 60,0% de colaboradores que percibieron un clima organizacional de nivel medio y a la vez manifiestan una satisfacción laboral de nivel medio. Asimismo cabe señalar que el 15,6% perciben un clima organizacional de nivel bajo con un nivel medio de satisfacción laboral.

3.2.2. Análisis de contingencia entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral

Tabla 22

Análisis de contingencia entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Apoyo del superior inmediato	Bajo	Recuento	17	28	1	46
		% del total	12,6%	20,7%	0,7%	34,1%
	Medio	Recuento	0	67	0	67
		% del total	0,0%	49,6%	0,0%	49,6%
	Alto	Recuento	0	14	8	22
		% del total	0,0%	10,4%	5,9%	16,3%
Total		Recuento	17	109	9	135
		% del total	12,6%	80,7%	6,7%	100,0%

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

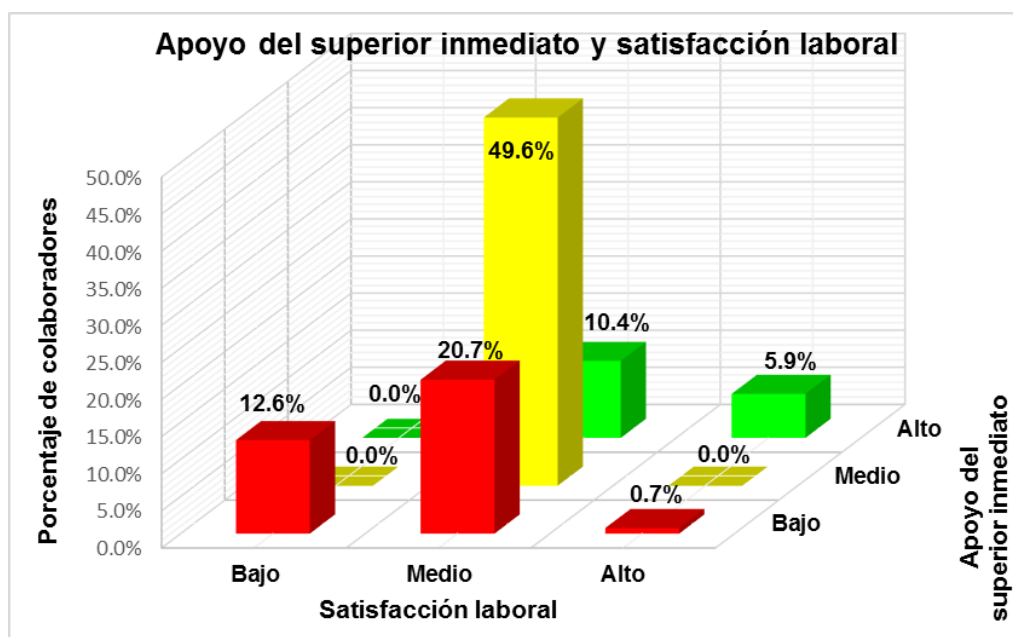


Figura 9. Análisis de contingencia entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral (Excel 2018).

De acuerdo a la tabla 22 y figura 9, se aprecia que existe un grupo representativo del 49,6% de colaboradores que percibieron un nivel medio en el apoyo del superior inmediato y a la vez manifiestan una satisfacción laboral de nivel medio. Asimismo cabe señalar que el 20,7% perciben que el apoyo del superior inmediato es de nivel bajo con un nivel medio de satisfacción laboral.

3.2.3. Análisis de contingencia entre la claridad del rol y la satisfacción laboral

Tabla 23

Análisis de contingencia entre la claridad del rol y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Claridad del rol	Bajo	Recuento	17	14	0	31
		% del total	12,6%	10,4%	0,0%	23,0%
	Medio	Recuento	0	69	2	71
		% del total	0,0%	51,1%	1,5%	52,6%
	Alto	Recuento	0	26	7	33
		% del total	0,0%	19,3%	5,2%	24,4%
Total	Recuento	17	109	9	135	
	% del total	12,6%	80,7%	6,7%	100,0%	

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

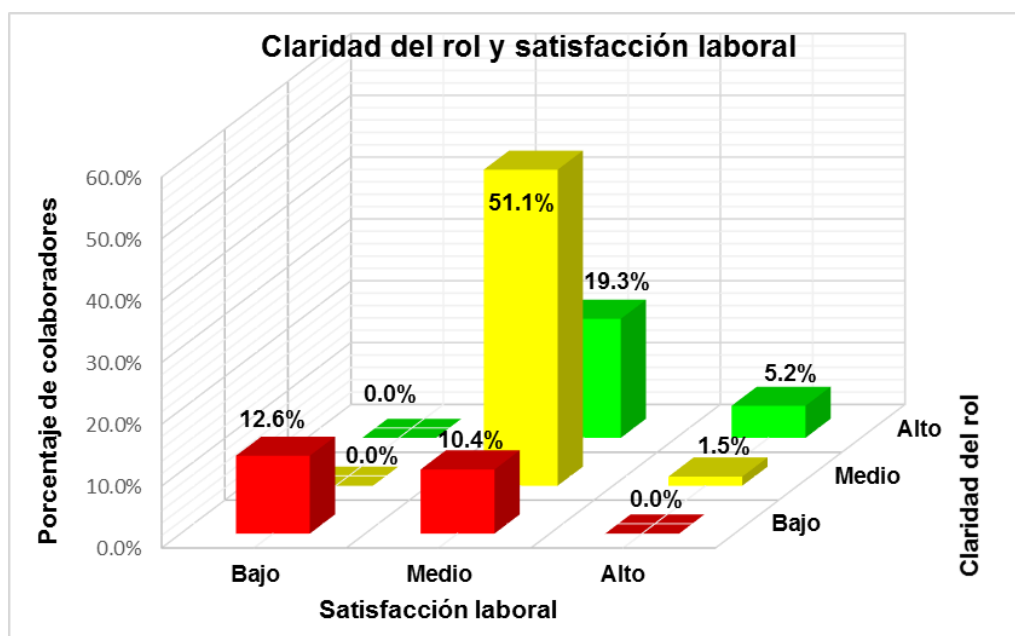


Figura 10, Análisis de contingencia entre la claridad del rol y la satisfacción laboral (Excel 2018).

De acuerdo a la tabla 23 figura 10, se aprecia que existe un grupo representativo del 51,1% de colaboradores que percibieron la claridad del rol en nivel medio y a la vez manifiestan una satisfacción laboral de nivel medio. Asimismo cabe señalar que el 12,6% perciben la claridad del rol en un nivel bajo con un nivel bajo de satisfacción laboral.

3.2.4. Análisis de contingencia entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral

Tabla 24

Análisis de contingencia entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Expresión de los propios sentimientos	Bajo	Recuento	17	16	0	33
		% del total	12,6%	11,9%	0,0%	24,4%
	Medio	Recuento	0	78	2	80
		% del total	0,0%	57,8%	1,5%	59,3%
	Alto	Recuento	0	15	7	22
		% del total	0,0%	11,1%	5,2%	16,3%
Total	Recuento	17	109	9	135	
	% del total	12,6%	80,7%	6,7%	100,0%	

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

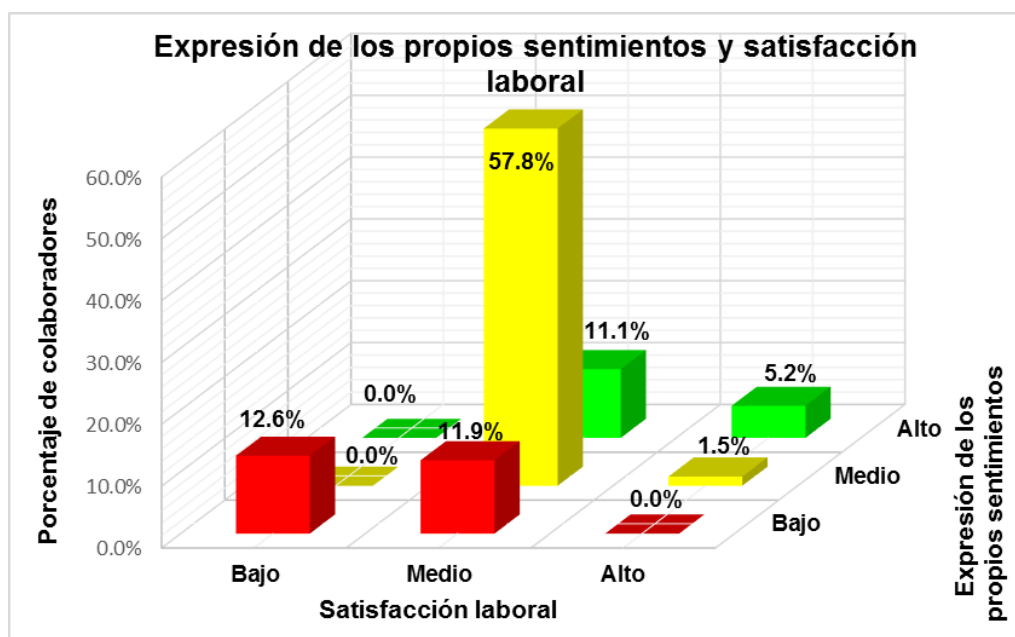


Figura 11. Análisis de contingencia entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral (Excel 2018).

De acuerdo a la tabla 24 y figura 11, se aprecia que existe un grupo representativo del 57,8% de colaboradores que percibieron un nivel medio en la expresión de los propios sentimientos y a la vez manifiestan una satisfacción laboral de nivel medio. Asimismo cabe señalar que el 12,6% percibieron un nivel bajo en la expresión de los propios sentimientos con un nivel bajo de satisfacción laboral.

3.3. Análisis inferencial o contrastación de hipótesis

Para determinar la validez de las hipótesis, se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, dado que este estadístico es coherente cuando se trata de determinar la relaciones entre variables cualitativas, que es el caso de la presente investigación. Para la contrastación de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$).

3.2.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Tabla 25

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral

Correlaciones

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

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

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

La tabla 25 muestra una correlación de Rho de Spearman positiva perfecta entre las variables en estudio de ($\rho = 0,998$); y significativa ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$); por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó a hipótesis alternativa Ha; “Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”. Es decir, la relación obtenida fue directa y significativa, y se afirma que: a mayor nivel de clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral en la Universidad Privada Líder Peruana.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho1: No Existe relación directa y significativa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Ha1: Existe relación directa y significativa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Tabla 26

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral.

Correlaciones

			Apoyo del superior inmediato	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Apoyo del superior inmediato	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

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

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

La tabla 26 muestra una correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte entre las variables en estudio de ($\rho = 0,869$); y significativas ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$); por lo cual se rechazaría la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa Ha1; “Existe relación directa y significativa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”. Es decir, la relación obtenida fue directa y significativa, y se afirma que: a mayor nivel de apoyo del superior inmediato, mayor nivel de satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Hipótesis específica 2

Ho2: No existe relación directa y significativa entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Ha2: Existe relación directa y significativa entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Tabla 27

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman entre la claridad del rol del clima organizacional y la satisfacción laboral

Correlaciones

			Claridad del rol	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Claridad del rol	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	135	135
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

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

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

La tabla 27 muestra una correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte entre las variables en estudio de ($\rho = 0,866$); y significativas ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$); por lo cual se rechazaría la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa Ha2; “Existe relación directa y significativa entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”. Es decir, la relación obtenida fue directa y significativa, y se afirma que: a mayor nivel de claridad del rol, mayor nivel de satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Hipótesis específica 3

Ho3: No existe relación directa y significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Ha3: Existe relación directa y significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

Tabla 28

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral

Correlaciones

			Expresión de los propios sentimientos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Expresión de los propios sentimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	135	135
		Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	135	135

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

Nota: Tratamiento estadístico SPSS versión 20 (2018).

La tabla 28 muestra una correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte entre las variables en estudio de ($\rho = 0,886$); y significativas ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$); por lo cual se rechazaría la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa Ha3; “Existe relación directa y significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”. Es decir, la relación obtenida fue directa y significativa, y se afirma que: a mayor nivel de expresión de los propios sentimientos, mayor nivel de satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana.

IV. Discusión

En esta investigación se buscó la existencia de la relación entre la variable clima organizacional y de cada una de sus dimensiones con la variable satisfacción laboral; vinculándose algunas de las conclusiones con los respectivos antecedentes que se ubicaron para dicho fin, los cuales se menciona a continuación:

En relación a la hipótesis general se encontró una correlación Rho de Spearman $\rho=0,998$ con $p=0,000$ de nivel de significancia entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en los resultados descriptivos de la variable clima organizacional se halló que estaba en un nivel medio (60,0%) y que la variable satisfacción laboral igualmente se encontraba en nivel medio (80,7%). Estos datos guardan relación con el antecedente Montoya, Bello, y Bermudes (2017) cuyos resultado del nivel correlación de Rho de Spearman fueron $\rho=0,523$; $p<0,001$, para el caso de los docentes y un $\rho=0,468$; $p<0,001$ para los administrativos pero se opone a los resultados descriptivos que arrojaron que el 95% docentes y el 90% administrativos refieren sentirse satisfechos y que el 80% de docentes y 72,7% administrativos percibieron un nivel alto en el clima organizacional. Sin embargo si concuerda con los resultados descriptivos e inferenciales de Pecino, Mañan, López y Llopis (2015) quienes encontraron un Rho de Spearman de $\rho= 0,693$ ($p<0,001$) que indica una alta correlación entre las variables así como los resultados descriptivos que dieron un valor medio de 3,25 para la variable clima organizacional y un valor medio de 4,28 para la variable satisfacción laboral, concluyendo que el clima tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral. Sin embargo se contrapone con Moreno (2016) que en sus resultados le permitieron concluir la no existencia de relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral obteniendo un $p>0,05$ por lo que aceptó la hipótesis nula, además que sus resultados descriptivos arrojaron que; el 60,0% de los docentes tenían un nivel moderado de satisfacción y que el 40% tenían el nivel de satisfacción alto; asimismo en relación al clima organizacional el 80% tenían un nivel favorable y un 20% un nivel desfavorable. Por otro lado Rodríguez (2015) demostró la existencia de una relación positiva muy alta entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Julio C. Tello”, de Villa El Salvador en el año 2015,

encontrado un $\rho=0,995$ ($p=0,000$) entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral, y de la misma manera la existencia de una relación entre la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable satisfacción laboral (la satisfacción de tareas $\rho=0,929$ y $p=0,000$; condiciones de trabajo $\rho=0,989$ y $p=0,000$; reconocimiento personal $\rho=0,993$ y $p=0,000$; y beneficios económicos $\rho=0,990$ y $p=0,000$).

Asimismo debemos considerar que Chiavenato (2009) sostuvo que el clima laboral está referido al entorno que existe entre los integrantes de una institución, el cual está relacionada al nivel de satisfacción que tienen los trabajadores y señala de modo específico las propiedades de esta sobre el clima organizacional. Por lo que concluyo que el clima laboral es favorable cuando se ha cubierto satisfacción laboral de los trabajadores, de lo contrario es desfavorable; esto es, el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral, en forma complementaria Robbins (2005), preciso que un trabajador con un buen nivel de satisfacción laboral presenta actitudes positivas y si tienes niveles malos presenta actitudes negativas, motivo por el cual los estudiosos del comportamiento organizacional le otorgan cada vez mayor importancia a la satisfacción laboral.

En referencia a la hipótesis específica 1: Existe relación directa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018, se ha observado que los datos estadísticos en cuanto al nivel de correlación es positiva muy fuerte con un $\rho=0,869$ y un nivel de significancia $p=0,000$; además se ha observado en los resultados descriptivos que la dimensión apoyo del superior inmediato estuvieron en un nivel "medio" con un 49,7%, estos resultados muestran que hay una gran mayoría que alcanzan el nivel medio en la dimensión de apoyo del inmediato superior, que conforme con Brown y Leigh (1996) en la percepción de ser apoyado por el superior inmediato, en las tomas de decisiones y en la forma en que realiza las cosas, existen dos opuestos: en la primera se encuentra un estilo duro que denota falta de confianza en el trabajador; y en forma opuesta el otro estilo permite adecuar métodos, utilizar la fallas y usar la imaginación de los trabajadores en la solución de problemas, encontrándose para esta investigación en el nivel medio.

En referencia a la hipótesis específica 2: Existe relación directa entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal en la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018, se encontró una correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte entre las variables en estudio de ($\rho=0,866$); y significativas ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$), asimismo se encontró que el 51,8% del personal perciben un nivel medio en la claridad del rol, y en conformidad con Brown y Leigh (1996) que definió a la claridad del rol, como el conocimiento de la exactitud de sus tareas y funciones además de las expectativas del puesto de trabajo, considerando que si las expectativas son imprecisas, generaría niveles de estrés y la disminución de la satisfacción laboral. Para esta investigación se encontraron en un nivel medio.

En referencia a la hipótesis específica 3: Existe relación directa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018, se encontró una correlación de Rho de Spearman positiva muy fuerte entre las variables en estudio de ($\rho=0,886$); y significativas ($\text{Sig}=0,000 < 0,05$), en los resultados descriptivos encontramos que el 58,6% percibieron un nivel medio, y de acuerdo con la teoría propuesta por Brown y Leigh (1996) la dimensión expresión de los propios sentimientos, es importante porque permite al colaborador poder expresarse libremente para ser sincero con su trabajo y con la organización. En el caso de nuestra investigación estuvo en un nivel medio.

V. Conclusiones

- Primera:** La conclusión relacionada a la hipótesis general de la investigación comprobó la existencia de una relación entre las variable clima organizacional y satisfacción laboral, hallándose un índice de correlación de Rho de Spearman $\rho=0,998$ que acuerdo al tipo de relación es positiva, y de acuerdo al nivel de relación es una correlación positiva perfecta, asimismo el nivel de significancia encontrada fue $\text{Sig.}=0,000$ valor menor al $\text{Sig.}=0,05$, concluyéndose que la relación hallada fue significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyéndose que “Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”
- Segunda:** Respecto a la hipótesis específica 1, se concluyó que existe relación entre la dimensión apoyo del superior inmediato de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, mostrando un índice de correlación $\rho=0,869$ la cual se interpreta como relación positiva de acuerdo al tipo, y de acuerdo al nivel se enmarca como una correlación positiva muy fuerte. En relación a la significancia se encontró el valor $\text{Sig.}=0,000$ inferior al $\text{Sig.}=0,05$ revelando una relación significativa, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna uno concluyendo que “Existe relación directa y significativa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”
- Tercera:** Con relación a la hipótesis específica 2, se evidenció la existencia de una relación entre la dimensión claridad del rol de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral hallándose un índice de correlación de $\rho=0,866$ que de acuerdo al tipo de relación es positiva, y de acuerdo al nivel es una correlación positiva muy fuerte. En lo relacionado al nivel de significancia se encontró un $\text{Sig.}=0,000$ que es menor del $\text{Sig.}=0,05$ confirmándose una relación significativa, permitiéndonos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna dos, concluyéndose que “Existe relación directa y significativa entre la

claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”

Cuarta: Con respecto a la hipótesis específica 3, se comprobó que existe una relación entre la dimensión expresión de los propios sentimientos de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, al hallarse un índice de correlación de $\rho=0,886$ que de acuerdo al tipo es positiva y de acuerdo al nivel de relación es correlación positiva muy fuerte. El nivel de significancia resultante fue $\text{Sig.}=0,000$ menor al $\text{Sig}=0,05$, afirmándose que la relación fue significativa, por cuanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tres “Existe relación directa y significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana”

VI. Recomendaciones

- Primera:** Teniendo en cuenta los resultados de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral clasificada como positiva perfecta ($\rho=0,998$), además de los hallazgos descriptivos en niveles medios de cada una de las variables se recomienda a la Promotora y a la Alta dirección de la Universidad Privada Líder Peruana trabajar en el fortalecimiento del clima organizacional para lograr un incremento de la satisfacción laboral de los trabajadores, considerando que los trabajadores que se encuentra con niveles altos de satisfacción laboral van a generar mayor productividad en cantidad y calidad de los servicios que oferta la universidad, situación que permitirá el crecimiento empresarial de la Universidad Privada Líder peruana.
- Segunda:** Considerando los resultados encontrados en el grado de relación entre la dimensión apoyo del superior inmediato de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral calificada de positiva muy fuerte ($\rho=0,869$), más los resultados descriptivos hallados en niveles medio de ambas variables. Se recomienda a la Gerencia general de la ULP en relación a la dimensión apoyo del superior inmediato de la variable clima organizacional a trabajar en la mejora de la percepción que sienten los subordinados sobre el respaldo de sus jefes respecto a la forma de su labor y la oportunidad de generar fortalezas a través de las soluciones creativas.
- Tercera:** En relación a los resultados hallados sobre el grado de relación entre la dimensión claridad del rol de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral calificada como positiva muy fuerte ($\rho=0,866$), sumado a los hallazgos descriptivos en niveles medio en las dos variables. Se recomienda a la Gerencia general y a la Unidad de Gestión del talento humano de la ULP en relación a la dimensión claridad del rol de la variable clima organizacional elaborar en forma precisa la descripción de las responsabilidades y funciones de los colaboradores así como de las expectativas que se esperan de ellos y así evitar el estrés laboral, insatisfacción laboral y la disminución del compromiso del colaborador.
- Cuarta:** Tomando en cuenta los resultados del grado de relación encontrada

entre la dimensión expresión de los propios sentimientos de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral cualificada como positiva muy fuerte ($\rho=0,886$) y adicionalmente los hallazgos de resultados descriptivos en niveles medio de las dos variables. Se recomienda a la Unidad de Gestión del talento humano y al Área de Bienestar universitario de la ULP en relación a la dimensión expresión de los propios sentimientos de la variable clima organizacional aplicar programas que favorezcan la percepción de libertad de los empleados que conlleven a que manifiesten sus sentimientos sin miedo a la sanción sobre su labor y sobre la organización.

VII. Referencias

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172.
- Álvarez, G. (1992). El constructo "clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1,2), 27-30.
- Andia, R., Pineda, P., Sottec, R., Santos Z. y Molina, J. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar*. SITUA XX. 10:18-22.
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-66.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología* 3(5), 60-72.
- Benavente, M. (2017). *Efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco – 2015*. Grado de doctor. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción laboral*. En tratado de Psicología del Trabajo (pp. 343-394), España: Ed. Síntesis.
- Brown, S. y Leigh, T. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Caal, B. (2015). *La satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública* (tesis de maestría) Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4983.pdf
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28).

- Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Venezuela: Ars Gráfica Editores.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (8.º ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGrawHill
- Crano, W. y Brewer, M. (2008): *Principios y métodos de investigación social*. Boston: Ed. Allyn & Bacon.
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. *Alternativas en Psicología*, 38, 61-79.
- Dessler, G., y Verela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- DNPP-Dirección Nacional del Presupuesto Público. (2008). Presupuesto por Resultados. *Conceptos y líneas de acción*. MEF.
- Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013). El Clima Laboral como en Elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4 (1), 59-70.
- Etkin, J. (1985). *Viabilidad de las organizaciones*. Buenos Aires: Macchi.
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 361-382
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61.
- Halpin, A. y Croft, D. (1962). *The Organizational Climate of School*. Chicago: Chicago University Press.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito
- Likert, R. (1999). *Clima organizacional*. Bilbao, España: Devito.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*, Harvard

Business School, Boston.

- Locke, E. (1976): The nature and consequences of job satisfaction en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Luza, F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima*. Grado de doctor. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Meliá, J., Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. Psicologemas, vol. 5, pp. 59-74.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 58, 7-13.
- Moreno, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional del Santa 2016*. Título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa. Perú.
- Mujica de González, M. y Pérez de Maldonado, I. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. *Revista de Educación Laurus*, 13(24), 290-304.
- Nava, M., Hernández, M., Hernández, A., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R. y Balseiro, C. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Arch Neurocién (Mex)*, 18(1), 16-21.
- Páramo, D., Flores, C. y Díaz, L. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 173-176.
- Pecino, V., Mañan, M., Díaz, P., Lopez, J. y Llopis, J. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*, Universidad de Murcia. España
- Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*, Síntesis, Tomo 1 y 2 (Volumen I. La actividad laboral en su contexto. Volumen II: Aspectos psicosociales del trabajo).
- Peiró, J. y Prieto, F. (2007). *Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción

- laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica. *Revista internacional administración & finanzas*, 6(3), 115-128.
- Pérez de Maldonado, I. (2000). Modelo de acción pedagógica para capacitar a gerentes en las empresas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 19(2), 67-79.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*. Honduras. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmcvx2d7>
- Qualtrics (2016). *Global Attitudes Towards Work Report*”. Manum Consulting Group. Recuperado de: <https://www.grupomanum.com/es/noticias/los-paises-con-mayores-indices-de-satisfaccion-y-productividad-en-el-trabajo/>
- Rivero, B. y Salomón, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom. ISBN 978-959-212-773-9
- Robbins, S. (2005). *El comportamiento organizacional: teoría y práctica*. 7ma. ed. México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Rodríguez, V. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Julio C. Tello*. Grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Rojas, A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en las instituciones de educación básica en la parroquia Pueblo Nuevo, municipio Baralt, estado Zulia*. Grado de magister en la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. Venezuela. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos104/clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-instituciones-educacion-basica/clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-instituciones-educacion-basica.shtml>.
- Rojas C, (2013). *Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades Sucreñas*. Universidad Simón Bolívar. Colombia. Recuperado

de: <http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/desarrollogerencial/index.php/desarrollogerencial/issue/archive>

- Rosero, A. y Ramírez, M. (2008). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá*. Recuperado de: http://enfermerialaboral.galeon.com/satis_enfer.htm
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, N° 219, pág. 60, marzo 2008.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2013). Rankings internacionales de satisfacción laboral. Recuperado de: http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Sierra, L. (2015). *Satisfacción laboral y clima organizacional percibido por docentes de instituciones de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur* Grado de maestro en la Universidad de Montemorelos. Colombia. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/561/Tesis%20de%20Maestr%c3%ada%20en%20Educaci%c3%b3n%20de%20Lady%20Yamil%c3%a9%20Sierra%20Blanco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Smith, P., Kendall, L. y Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally psychology series.
- Toro, F. y Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias*. Medellín: L. Vieco e Hijos Ltda.
- Vargas, J. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4(7), 172-204.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Tesis de maestro. México. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia		Variables e Indicadores					
Título: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018" Autor: Br. Máximo Miguél Romero Hulla		Hipótesis					
Problema	Objetivos	Hipótesis					
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación existente entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p> <p>Determinar la relación existente entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación directa y significativa entre el apoyo del superior inmediato y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la claridad del rol y la satisfacción laboral del personal en la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la expresión de los propios sentimientos y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <p>Apoyo del superior inmediato</p> <p>Claridad del rol</p> <p>Expresión de los propios sentimientos</p>	<p>Indicadores</p> <p>1. Respaldo del jefe en el desarrollo de actividades. 2. Evaluación de responsabilidades asumidas</p> <p>1. Claridad para la ejecución de tareas. 2. La cantidad del esfuerzo está parametrizado y comunicado.</p> <p>1. Son veraces las manifestaciones de mis sentimientos hacia mi trabajo. 2. Siento libertad de ser yo mismo en el trabajo</p>	<p>Ítems</p> <p>1 - 5 6 - 10 11 - 15 15 - 20 21 - 26 27 - 30</p>	<p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Bajo: [10 - 23] Medio: [24 - 37] Alto: [38 - 50]</p> <p>Bajo: [10 - 23] Medio: [24 - 37] Alto: [38 - 50]</p> <p>Bajo: [10 - 23] Medio: [24 - 37] Alto: [38 - 50]</p>
		<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Satisfacción con las condiciones de trabajo</p> <p>Satisfacción con la organización.</p>					
		<p>Indicadores</p> <p>1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar su ambiente laboral 2. La salubridad, limpieza e higiene de su ambiente físico de su ambiente laboral 3. El ambiente físico de su ambiente laboral 4. La temperatura de su ambiente laboral</p> <p>1. El apoyo que recibe de sus supervisores 2. El grado en que la empresa cumple la normatividad laboral 3. Los estilos de negociación laboral entre la organización y sus colaboradores</p>					
		<p>Ítems</p> <p>7, 8 1, 3 2, 5 4, 6 9, 11, 14 10, 13 12, 15</p>					
		<p>Escala de medición</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</p>					
		<p>Niveles y rangos</p> <p>Bajo: [6 - 18] Medio: [19 - 29] Alto: [30 - 40]</p> <p>Bajo: [7 - 16] Medio: [17 - 26] Alto: [27 - 35]</p>					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: Total: 135</p> <p>18 Autoridades académicas 16 Autoridades administrativas 85 Docentes 16 Servidores administrativos</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra es equivalente a la población, por lo que es no probabilística, y por considerarse a todos los elementos de la población se le conoce como censal</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (con escala de Likert modificada)</p> <p>Nombre: Encuesta Clima organizacional Autor: Dirección Nacional de Presupuesto Público–DNPP (adaptado por el investigador) Año: 2008 Monitoreo: Por el Investigador Ámbito de Aplicación: Universidad Privada Líder Peruana Forma de Administración: Individual y colectivo</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario (con escala de Likert modificada)</p> <p>Nombre: Encuesta de Satisfacción laboral Autor: Andía (adaptado por el investigador) Año: 2013 Monitoreo: Por el Investigador Ámbito de Aplicación: Universidad Privada Líder Peruana Forma de Administración: Individual y colectivo</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Ms Excel, para la obtención de porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 24.0 en español. para estimar parámetros y probar hipótesis, en base a la distribución muestral que permita generalizar resultados con un margen determinado de error, aproximado del 5%. Análisis No Paramétricos Cálculo de los coeficientes de la Correlación de Rho de Spearman para medir el grado de relación entre las variables.</p>

Anexo B. Instrumento para medir la variable clima organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PRESENTACIÓN: Estimado colaborador, la Universidad en su política de mejora continua esta efectuado programas para mejorar los servicios que brinda y favorecer el crecimiento sostenido en su calidad educativa, motivo por el cual es importante su opinión.

OBJETIVO: Recolectar datos relevantes sobre el Clima Organizacional en la Universidad.

INDICACIONES: El cuestionario es **anónimo**, marque con sinceridad con una equis "X" en el casillero que crea conveniente, considerando las siguientes equivalencias; (5) Completamente de Acuerdo, (4) de Acuerdo, (3) Indeciso, (2) en Desacuerdo, (1) Completamente en Desacuerdo.

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: APOYO DEL SUPERIOR INMEDIATO		CD	D	I	A	CA
1	Las autoridades son flexibles en relación al cumplimiento de los objetivos del personal.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
2	Las autoridades apoyan las ideas del personal de cómo hacer las cosas.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
3	Las autoridades dan potestad al personal de hacer las cosas como creen.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
4	El personal teme aceptar trabajos porque las autoridades son reacios a la innovación.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
5	El personal puede confiar en que las autoridades apoyen sus decisiones en el trabajo.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
6	Las autoridades escuchan y hablan con claridad al personal.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
7	Las autoridades ayudan al personal a encontrar soluciones ante cualquier problema.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
8	Las orientaciones que dan las autoridades al personal son razonables.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
9	Las autoridades aceptan las sugerencias del personal en el trabajo.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
10	Las autoridades generalmente aprecian la forma en que trabaja el personal.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
DIMENSIÓN: CLARIDAD DEL ROL		CD	D	I	A	CA
11	La responsabilidad que se espera del personal en su trabajo está claramente definido.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
12	Las normas de desempeño del personal en su área son bien entendidas y comunicadas.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
13	El personal conoce los procesos y procedimientos para realizar su trabajo.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
14	El personal tienen claro cómo hacer su trabajo.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
15	El personal se siente muy útil en su trabajo.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
16	El trabajo bien hecho del personal hace la diferencia.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
17	El personal se siente pieza clave en la organización.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
18	El trabajo que hace el personal es valioso para la organización.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
19	El personal se siente realizado con las funciones que desempeñan.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
20	El personal casi siempre siente que su trabajo no es reconocido.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
DIMENSIÓN: EXPRESIÓN DE LOS PROPIOS SENTIMIENTOS.		CD	D	I	A	CA
21	La organización reconoce la contribución del personal	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
22	La organización otorga buenos beneficios al personal.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
23	La organización cuenta con planes para la mejorar del desempeño del personal.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
24	La organización brinda ascensos al personal por su buen desempeño laboral.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
25	La organización reconoce públicamente el buen rendimiento del personal.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
26	La organización reconoce los éxitos de su personal.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)
27	Los sentimientos que expresa el personal en el trabajo son verdaderos.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
28	El personal se siente libre para ser ellos mismos.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
29	El personal siente que hay cosas erradas en el trabajo que no pueden expresarlas libremente.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/> (4)	(5)
30	No hay problema si el personal expresa sus sentimientos en este trabajo.	(1)	(2)	<input checked="" type="checkbox"/> (3)	(4)	(5)

Anexo C. Instrumento para medir la variable satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

PRESENTACIÓN: Estimado colaborador, la Universidad en su política de mejora continua esta efectuado programas para mejorar los servicios que brinda y favorecer el crecimiento sostenido en su calidad educativa, motivo por el cual es importante su opinión.

OBJETIVO: Recolectar datos relevantes de la Satisfacción Laboral del personal en la Universidad.

INDICACIONES: El cuestionario es **anónimo**, marque con sinceridad con una equis "X" en el casillero que crea conveniente, considerando las siguientes equivalencias; (5) Completamente de Acuerdo, (4) de Acuerdo, (3) Indeciso, (2) en Desacuerdo, (1) Completamente en Desacuerdo.

N°	Ítems	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO		CD	D	I	A	CA
1	La organización se encuentra preparada para que el personal trabaje cómodamente.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
2	La organización brinda las condiciones laborales que el personal requiere.	(1)	(2)	(3)	(4)	<input checked="" type="checkbox"/>
3	La organización brinda en la jornada laboral suficientes momentos de descanso.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
4	El entorno físico que dispone en el lugar de trabajo es adecuado.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
5	La organización cuenta con ambientes laborales limpio.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
6	La organización brinda un ambiente laboral seguro.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
7	La organización brinda una carga laboral justa.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
8	Las evaluaciones de desempeño contribuyen objetivamente para el ascenso.	(1)	(2)	(3)	(4)	<input checked="" type="checkbox"/>
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN		CD	D	I	A	CA
9	El personal recibe reforzamiento luego de la evaluación de desempeño efectuada.	(1)	(2)	(3)	(4)	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Las autoridades reconocen el desempeño laboral del personal.	(1)	(2)	(3)	(4)	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Las autoridades tratan con justicia al personal.	(1)	(2)	(3)	(4)	<input checked="" type="checkbox"/>
12	El trato que las autoridades brindan es agradable y respetuoso.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
13	La forma de ser de las autoridades es ejemplo a seguir para desempeñar su trabajo.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
14	Las autoridades son accesibles con el personal cuando tiene problemas particulares.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)
15	Considera que la relación con los colegas de trabajo es buena.	(1)	(2)	(3)	<input checked="" type="checkbox"/>	(5)

Anexo D. Base de datos de la variable clima organizacional

UNIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4
2	3	4	5	2	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4
3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	2	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	5	4
5	2	4	4	1	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
6	4	4	1	3	2	1	1	2	1	4	3	1	3	3	5	4	4	5	4	2	1	1	2	2	3	3	3	3	5	3
7	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2
8	3	4	1	2	1	1	1	3	2	1	4	4	4	3	3	4	2	4	3	5	2	2	1	3	3	4	3	2	4	2
9	4	5	3	4	5	2	4	4	3	2	4	4	5	5	5	3	3	5	5	1	1	1	3	1	4	3	4	4	3	3
10	3	2	1	5	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3
11	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	1	2	1	1	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4
15	2	3	4	4	4	2	3	5	3	3	1	3	4	1	1	3	4	5	2	1	1	2	5	2	1	3	1	4	1	4
16	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17	4	5	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
19	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
20	4	4	4	3	5	3	2	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	5
21	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
22	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	1	3	3	1	3	3	3	4	5	2	4
24	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1
25	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4
26	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3
28	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4
29	3	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4
30	4	3	1	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3
31	2	4	1	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	2	1	2	2	5	2
32	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
33	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1
34	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
35	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4
37	4	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
38	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
39	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3

41	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
42	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
43	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4		
44	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	
45	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	
46	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
47	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
49	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1
50	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1
51	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	
52	3	4	1	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
53	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
55	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	
56	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
57	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	
58	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
59	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	1	1	3	4	5	2	1	1	2	4	2	1	3	1	4	1	4	
60	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
61	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	1	3	3	1	1	3	4	4	2	1	1	2	4	2	1	3	1	4	1	3	
62	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
63	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	
64	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
65	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1
66	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	2	1	5	1	5	1	
67	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
68	1	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	5	5	5	1	2	1	1	1	1	5	1	5	1	
69	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
70	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	
71	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
72	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2
73	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3
74	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
75	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	3	2	1	5	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	
77	3	2	1	5	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3	
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3	4	4	2	4	3	1	3	3	3	4	4	2	4
79	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	
80	4	4	4	3	4	3	2	5	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5
81	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	4
82	3	2	1	5	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	
83	3	2	1	5	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
84	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	

85	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	2	4		
86	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2		
87	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2		
88	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2		
89	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2		
90	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3		
91	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
92	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2		
93	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
94	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
95	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
96	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3		
97	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4		
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4		
99	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
100	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
101	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
102	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
103	3	4	5	2	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4		
104	3	4	4	2	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4		
105	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4		
106	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3		
107	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	
108	2	4	1	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	4	2		
109	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
110	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
111	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5	5	5	1	1	1	2	1	1	5	1	5	1		
112	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	
113	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2		
114	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	
115	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	
116	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1		
117	2	4	1	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	5	3		
118	2	4	1	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2		
119	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1		
120	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3		
121	1	2	3	4	1	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	2	1	3	3	4	3	2	4	3		
122	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	
123	4	4	1	3	2	1	1	2	1	4	3	1	3	3	5	4	4	5	5	2	1	1	3	2	3	3	3	3	5	3		
124	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3		
125	4	4	1	3	2	1	1	2	2	4	3	1	3	3	5	4	4	5	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4		
126	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	
127	4	4	1	3	2	1	1	2	2	4	3	1	3	3	5	4	4	4	4	2	1	2	2	2	3	3	3	3	5	3		
128	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4

129	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	2	1	1	4	4	4	4
130	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4
131	4	5	3	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	3	5	5	1	2	1	3	1	4	3	4	4	3	3
132	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	4	4
133	4	5	3	4	5	2	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	2	1	1	2	1	3	3	4	4	3	3
134	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
135	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4

Anexo E. Base de datos de la variable satisfacción laboral

UNIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
6	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4
8	3	3	4	4	5	3	2	2	2	2	1	3	4	2	3
9	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10	3	2	2	2	3	1	1	1	3	3	4	4	3	4	5
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4
14	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
15	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3
16	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4
19	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4
20	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
21	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
22	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4
23	2	3	3	4	5	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4
24	2	2	3	3	4	4	2	2	1	3	2	3	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3
26	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4
27	2	2	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	2	2	4	2	4	2	3	4	3	4	4	2	2	4	4
33	1	3	2	2	1	3	5	1	4	1	3	5	1	2	3
34	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3
35	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4
36	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
38	4	4	1	1	2	2	1	3	1	4	4	5	4	5	5
39	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4
40	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4

41	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4
42	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
44	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
45	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5
46	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
47	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4
50	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
52	3	3	4	4	5	3	1	3	2	2	1	3	4	2	3
53	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
54	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	1	3	1	3	1	3	5	1	4	1	3	5	1	2	3
56	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
57	2	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4
58	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
59	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
60	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
61	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3
62	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4
63	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
64	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
65	2	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	3	4	4
66	3	2	3	2	2	3	1	4	3	2	3	3	3	4	3
67	1	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1
68	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3
69	1	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1
70	4	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4
71	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	5
72	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	4
73	3	3	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
76	3	2	3	2	2	3	1	4	3	2	2	4	3	4	3
77	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3
78	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4
79	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
80	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
81	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4
82	3	2	1	2	4	1	1	1	3	3	4	4	3	4	5
83	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3
84	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3

85	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3
86	1	1	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5
87	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	2	5
88	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3
89	1	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4
90	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
91	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2
92	1	1	1	2	5	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5
93	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2
94	3	4	1	1	2	2	2	3	3	4	4	3	4	5	5
95	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
96	2	3	5	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
99	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4
101	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4
103	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	5
104	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5
105	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	5
106	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	3	4
107	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	4	2	5
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
111	2	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	3	3	4	4
112	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	1
113	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
114	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
116	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1
117	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
119	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1
120	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
121	4	3	4	4	4	3	1	3	2	2	1	3	4	2	3
122	2	2	5	2	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	5
123	4	4	1	1	2	2	1	3	3	4	4	5	4	3	5
124	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4
125	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3
126	2	2	4	2	4	4	3	2	3	3	4	2	2	4	5
127	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
128	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3

129	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
130	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
131	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
132	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
133	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
134	3	3	4	4	5	3	1	3	2	2	1	2	4	3	3
135	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Apoyo del superior inmediato							
1	Las autoridades son flexibles en relación al cumplimiento de los objetivos del personal.	✓		✓		✓		
2	Las autoridades apoyan las mis ideas del personal de cómo hacer las cosas.	✓		✓		✓		
3	Las autoridades dan potestad al personal de hacer las cosas como creen.	✓		✓		✓		
4	El personal teme aceptar trabajos porque las autoridades son reacios a la innovación.	✓		✓		✓		
5	El personal puede confiar en que las autoridades apoyen sus decisiones en el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Las autoridades escuchan y hablan con claridad al personal.	✓		✓		✓		
7	Las autoridades ayudan al personal a encontrar soluciones ante cualquier problema.	✓		✓		✓		
8	Las orientaciones que dan las autoridades al personal son razonables.	✓		✓		✓		
9	Las autoridades aceptan las sugerencias del personal en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las autoridades generalmente aprecian la forma en que trabaja el personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Claridad del rol	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La responsabilidad que se espera del personal en su trabajo está claramente definido.	✓		✓		✓		
12	Las normas de desempeño del personal en su área son bien entendidas y comunicadas.	✓		✓		✓		
13	El personal conoce los procesos y procedimientos para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
14	El personal tienen claro cómo hacer su trabajo.	✓		✓		✓		
15	El personal se siente muy útil en su trabajo.	✓		✓		✓		
16	El trabajo bien hecho del personal hace la diferencia.	✓		✓		✓		
17	El personal se siente pieza clave en la organización.	✓		✓		✓		

18	El trabajo que hace el personal es valioso para la organización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El personal se siente realizado con las funciones que desempeñan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal casi siempre siente que su trabajo no es reconocido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 3. Expresión de los propios sentimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	La organización reconoce la contribución del personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	La organización otorga buenos beneficios al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	La organización cuenta con planes para la mejora del desempeño del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	La organización brinda ascensos al personal por su buen desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	La organización reconoce públicamente el buen rendimiento del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	La organización reconoce los éxitos de su personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Los sentimientos que expresa el personal en el trabajo son verdaderos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	El personal se siente libre para ser ellos mismos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	El personal siente que hay cosas erradas en el trabajo que no pueden expresarse libremente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	No hay problema si el personal expresa sus sentimientos en este trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: DR. ULISES CORDOVA GARCIA DNI: 06658910

Especialidad del validador: NEUROLOGIA DE LA INVESTIGACION

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



18 de febrero de 2018

Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Apoyo del superior inmediato Las autoridades son flexibles en relación al cumplimiento de los objetivos del personal.	✓		✓		✓		
2	Las autoridades apoyan las mis ideas del personal de cómo hacer las cosas.	✓		✓		✓		
3	Las autoridades dan potestad al personal de hacer las cosas como creen.	✓		✓		✓		
4	El personal teme aceptar trabajos porque las autoridades son reacios a la innovación.	✓		✓		✓		
5	El personal puede confiar en que las autoridades apoyen sus decisiones en el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Las autoridades escuchan y hablan con claridad al personal.	✓		✓		✓		
7	Las autoridades ayudan al personal a encontrar soluciones ante cualquier problema.	✓		✓		✓		
8	Las orientaciones que dan las autoridades al personal son razonables.	✓		✓		✓		
9	Las autoridades aceptan las sugerencias del personal en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las autoridades generalmente aprecian la forma en que trabaja el personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Claridad del rol	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La responsabilidad que se espera del personal en su trabajo está claramente definido.	✓		✓		✓		
12	Las normas de desempeño del personal en su área son bien entendidas y comunicadas.	✓		✓		✓		
13	El personal conoce los procesos y procedimientos para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
14	El personal tienen claro cómo hacer su trabajo.	✓		✓		✓		
15	El personal se siente muy útil en su trabajo.	✓		✓		✓		
16	El trabajo bien hecho del personal hace la diferencia.	✓		✓		✓		
17	El personal se siente pieza clave en la organización.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. Apoyo del superior inmediato Las autoridades son flexibles en relación al cumplimiento de los objetivos del personal.	✓		✓		✓		
2	Las autoridades apoyan las mis ideas del personal de cómo hacer las cosas.	✓		✓		✓		
3	Las autoridades dan potestad al personal de hacer las cosas como creen.	✓		✓		✓		
4	El personal teme aceptar trabajos porque las autoridades son reacios a la innovación.	✓		✓		✓		
5	El personal puede confiar en que las autoridades apoyen sus decisiones en el trabajo.	✓		✓		✓		
6	Las autoridades escuchan y hablan con claridad al personal.	✓		✓		✓		
7	Las autoridades ayudan al personal a encontrar soluciones ante cualquier problema.	✓		✓		✓		
8	Las orientaciones que dan las autoridades al personal son razonables.	✓		✓		✓		
9	Las autoridades aceptan las sugerencias del personal en el trabajo.	✓		✓		✓		
10	Las autoridades generalmente aprecian la forma en que trabaja el personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Claridad del rol	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La responsabilidad que se espera del personal en su trabajo está claramente definido.	✓		✓		✓		
12	Las normas de desempeño del personal en su área son bien entendidas y comunicadas.	✓		✓		✓		
13	El personal conoce los procesos y procedimientos para realizar su trabajo.	✓		✓		✓		
14	El personal tienen claro cómo hacer su trabajo.	✓		✓		✓		
15	El personal se siente muy útil en su trabajo.	✓		✓		✓		
16	El trabajo bien hecho del personal hace la diferencia.	✓		✓		✓		
17	El personal se siente pieza clave en la organización.	✓		✓		✓		

18	El trabajo que hace el personal es valioso para la organización.	✓		✓		✓		✓	
19	El personal se siente realizado con las funciones que desempeñan.	✓		✓		✓		✓	
20	El personal casi siempre siente que su trabajo no es reconocido.	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3. Expresión de los propios sentimientos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	La organización reconoce la contribución del personal	✓		✓		✓		✓	
22	La organización otorga buenos beneficios al personal.	✓		✓		✓		✓	
23	La organización cuenta con planes para la mejora del desempeño del personal.	✓		✓		✓		✓	
24	La organización brinda ascensos al personal por su buen desempeño laboral.	✓		✓		✓		✓	
25	La organización reconoce públicamente el buen rendimiento del personal.	✓		✓		✓		✓	
26	La organización reconoce los éxitos de su personal.	✓		✓		✓		✓	
27	Los sentimientos que expresa el personal en el trabajo son verdaderos.	✓		✓		✓		✓	
28	El personal se siente libre para ser ellos mismos.	✓		✓		✓		✓	
29	El personal siente que hay cosas erradas en el trabajo que no pueden expresarse libremente.	✓		✓		✓		✓	
30	No hay problema si el personal expresa sus sentimientos en este trabajo.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Chaves Taipe Isabel Victoria DNI: 08059853

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

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

18 de febrero de 2018



 Firma del Experto Informante.



CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción con las condiciones de trabajo							
1	La organización se encuentra preparada para que el personal trabaje cómodamente.	✓		✓		✓		
2	La organización brinda las condiciones laborales que el personal requiere.	✓		✓		✓		
3	La organización brinda en la jornada laboral suficientes momentos de descanso.	✓		✓		✓		
4	El entorno físico que dispone en el lugar de trabajo es adecuado.	✓		✓		✓		
5	La organización cuenta con ambientes laborales limpio.	✓		✓		✓		
6	La organización brinda un ambiente laboral seguro.	✓		✓		✓		
7	La organización brinda una carga laboral justa.	✓		✓		✓		
8	Las evaluaciones de desempeño contribuyen objetivamente para el ascenso.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Satisfacción con la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal recibe reforzamiento luego de la evaluación de desempeño efectuada.	✓		✓		✓		
10	Las autoridades reconocen el desempeño laboral del personal.	✓		✓		✓		
11	Las autoridades tratan con justicia al personal.	✓		✓		✓		
12	El trato que las autoridades brindan es agradable y respetuoso.	✓		✓		✓		
13	La forma de ser de las autoridades es ejemplo a seguir para desempeñar su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Las autoridades son accesibles con el personal cuando tiene problemas particulares.	✓		✓		✓		

15	Considera que la relación con los colegas de trabajo es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Ulises Córdova García DNI: 06658910

Especialidad del validador: NEUROLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- 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

18 de febrero de 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción con las condiciones de trabajo							
1	La organización se encuentra preparada para que el personal trabaje cómodamente.	✓		✓		✓		
2	La organización brinda las condiciones laborales que el personal requiere.	✓		✓		✓		
3	La organización brinda en la jornada laboral suficientes momentos de descanso.	✓		✓		✓		
4	El entorno físico que dispone en el lugar de trabajo es adecuado.	✓		✓		✓		
5	La organización cuenta con ambientes laborales limpio.	✓		✓		✓		
6	La organización brinda un ambiente laboral seguro.	✓		✓		✓		
7	La organización brinda una carga laboral justa.	✓		✓		✓		
8	Las evaluaciones de desempeño contribuyen objetivamente para el ascenso.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Satisfacción con la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal recibe reforzamiento luego de la evaluación de desempeño efectuada.	✓		✓		✓		
10	Las autoridades reconocen el desempeño laboral del personal.	✓		✓		✓		
11	Las autoridades tratan con justicia al personal.	✓		✓		✓		
12	El trato que las autoridades brindan es agradable y respetuoso.	✓		✓		✓		
13	La forma de ser de las autoridades es ejemplo a seguir para desempeñar su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Las autoridades son accesibles con el personal cuando tiene problemas particulares.	✓		✓		✓		

15	Considera que la relación con los colegas de trabajo es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
----	--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Albornoz, Gabriel* DNI: *10505950*

Especialidad del validador: *"Ciencias de la Edificación"*

18 de febrero de 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

_____ *[Firma]*
 Firma del Experto Informante. *(10505950)*

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción con las condiciones de trabajo							
1	La organización se encuentra preparada para que el personal trabaje cómodamente.	✓		✓		✓		
2	La organización brinda las condiciones laborales que el personal requiere.	✓		✓		✓		
3	La organización brinda en la jornada laboral suficientes momentos de descanso.	✓		✓		✓		
4	El entorno físico que dispone en el lugar de trabajo es adecuado.	✓		✓		✓		
5	La organización cuenta con ambientes laborales limpio.	✓		✓		✓		
6	La organización brinda un ambiente laboral seguro.	✓		✓		✓		
7	La organización brinda una carga laboral justa.	✓		✓		✓		
8	Las evaluaciones de desempeño contribuyen objetivamente para el ascenso.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. Satisfacción con la organización	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal recibe reforzamiento luego de la evaluación de desempeño efectuada.	✓		✓		✓		
10	Las autoridades reconocen el desempeño laboral del personal.	✓		✓		✓		
11	Las autoridades tratan con justicia al personal.	✓		✓		✓		
12	El trato que las autoridades brindan es agradable y respetuoso.	✓		✓		✓		
13	La forma de ser de las autoridades es ejemplo a seguir para desempeñar su trabajo.	✓		✓		✓		
14	Las autoridades son accesibles con el personal cuando tiene problemas particulares.	✓		✓		✓		

15	Considera que la relación con los colegas de trabajo es buena.	✓	✓	✓	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Chávez Torres, Isabel Kicteris* DNI: *08059853*

Especialidad del validador: *Docencia y Gestión Educativa*

18 de febrero de 2018

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



Firma del Experto Informante.

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

Anexo G. Carta de solicitud que otorga la Escuela de Posgrado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 16 de febrero de 2018

Carta P. 0085-2018-EPG-UCV-LN

Dra. Olimpia Torres Castillo
Rectora
Universidad Privada Líder Peruana




De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Máximo Miguel Romero Huilca** identificado con DNI N.° **07022508** y código de matrícula N.° **6000026623**; estudiante del Programa de **Maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana. Lima 2018"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

FLPC

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo H. Carta de aceptación de la Universidad Privada Líder Peruana



Cusco, 17 de marzo de 2018

OFICIO N° 047-2018-ULP-R

Señor doctor

CARLOS VENTURO ORBEGOSO

Jefe de la Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo - Campus Lima Norte

ASUNTO: Autorización para desarrollar trabajo de investigación.

Sirva la presente para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad Privada Líder Peruana y al mismo tiempo felicitarle por la destacada labor que cumple en la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo - Campus Lima Norte.

En observancia a la solicitud cursada por su despacho, hacemos de su conocimiento que la Universidad Privada Líder Peruana ha decidido otorgar el permiso y brindar facilidades al estudiante Máximo Miguel Romero Huilca a fin de que desarrolle su trabajo de investigación:

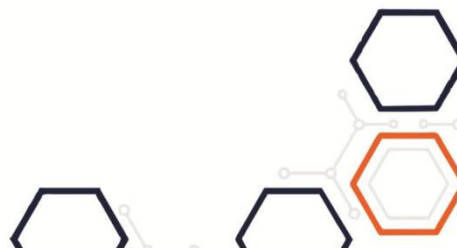
“Clima organizacional y satisfacción laboral en la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018”

Sin otro particular, uso la ocasión para manifestarle mi consideración más distinguida.

Atentamente.




 Dra. OLIMPIA TORRES CASTILLOS
 RECTORA
 UNIVERSIDAD PRIVADA
 LÍDER PERUANA


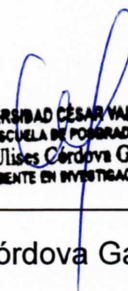


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Ulises Córdova García, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018”** del estudiante **Maximo Miguel Romero Huilca**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de junio del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Ulises Córdova García
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

Ulises Córdova García

DNI: 06658910



Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa**

AUTOR:

Br. Máximo Miguel Romero Huilca

ASESOR

Dr. Ulises Córdova García

SECCIÓN:

Educación e idiomas

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	issuu.com Fuente de Internet	1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %



Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa**

AUTOR:

Br. Máximo Miguel Romero Huilca

ASESOR

Dr. Ulises Córdova García

Filtros y configuración

Filtros

Excluir citas

Excluir bibliografía

Excluir fuentes que tengan menos de:

1 palabras

%

No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado multicolor

Aplicar cambios

Informe nuevo





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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

ROMERO HUÍLCA MAXIMO MIGUEL

D.N.I. : 07022508

Domicilio : Psj. ARGENTINA N° 123C CHORRILLOS

Teléfono : Fijo : Móvil 997 359080

E-mail : miguel.romeroxy@yahoo.es

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROMERO HUÍLCA MAXIMO MIGUEL

Título de la tesis:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

24/AUGOSTO/2018



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Angel
Santiverri
1044-18*

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

...Visto bueno del empastado.....

ESCUELA DE POSGRADO

Máximo Miguel Romero Huilca..... con DNI N° ...07022508.....

Domiciliado (a) en ... Psj. Argentina N° 123 Chorrillos, Lima, Lima.....

ante Ud. Con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: ... 2006-2..... del programa... Maestría en Educación con
mención en Docencia y Gestión Educativa..., identificado con el código de matrícula N° 6000026623....

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

... Visto bueno del empastado de mi tesis sustentada y aprobada; "Clima organizacional y satisfacción
laboral en la Universidad Privada Líder Peruana, Cusco 2018".....



30/06/18

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 23 de Junio de 2018

[Handwritten signature]
.....
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. (01) Tesis anillada corregida
- b. Copia de Resolución Directoral de Sustentación de tesis
- c. Copia de Dictamen de Sustentación de tesis
- d. Copia de Acta de Aprobación de originalidad de tesis y pantallazo Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 997 359 080
Email: miguelromeroxy@yahoo.es

