



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro
Preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Oswaldo Juan Luna Ramos

Asesor

Mtro. Julio Cesar Barrenechea Alvarado

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Luna Ramos, Oswaldo Juan	15858063	25/06/2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Barrenechea Alvarado, JulioCesar	31923723	0000-0002-4865-3073
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Bernal Valladares, Carlos Enrique	15614554	0000-0002-7421-9537
Garrido Oyola, José Antonio	15725918	0000-0002-8191-8600
Martínez Chafalote, Ulises Robert	15616588	0000-0002-9523-308X

Tesis - Luna - Turniting - final.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Dedicado con profundo cariño y gratitud a mis padres, porque siempre son mi fuente constante que me brinda el estímulo y amor inquebrantable en el trayecto de mi vida. Su sacrificio, sabiduría y ejemplo son pilares esenciales en mi camino hacia el logro de mis metas y sueños.

Agradezco también a mi querida hermana Bety Gin Luna Ramos, cuyo amor, aliento y complicidad han enriquecido mi vida de incontables maneras. Su presencia siempre ha sido una motivación para la consecución de mis propósitos. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser quiénes son y significan un motivo muy importante para mi superación. Este trabajo es también el fruto de su amor y apoyo constante.

Con todo mi amor y gratitud

Oswaldo Juan Luna Ramos

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a cada uno de mis amigos, cuyo constante apoyo, ánimo y valiosas sugerencias han sido fundamentales en mi camino hacia el cumplimiento de mi carrera profesional. Sus palabras de aliento, vuestro tiempo dedicado a escucharme y vuestros consejos sabios han sido un faro de luz en los momentos de incertidumbre y desafíos. Cada conversación, cada gesto de amistad ha sido un recordatorio constante de que no estoy solo en este viaje, sino rodeado de personas extraordinarias que creen en mí y en mi potencial. Su amistad ha sido un regalo invaluable que atesoro profundamente. Gracias por estar siempre a mi lado, por ser mi red de apoyo incondicional y por celebrar conmigo cada pequeño triunfo en este camino. Este logro también es vuestro, y lo dedico con gratitud y amor a cada uno de vosotros.

Con todo mi cariño y agradecimiento

Oswaldo Juan Luna Ramos

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitación del estudio	6
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Investigaciones internacionales	7
2.1.2. Investigaciones nacionales	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Bases Filosóficas	24
2.4. Definiciones de términos básicos	26
2.5. Hipótesis de investigación	28
2.5.1. Hipótesis general	28
2.5.2. Hipótesis Especificas	28
2.6. Operacionalización de las variables	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	31

3.1. Diseño de la investigación	31
3.2. Población y muestra	32
3.2.1. Población	32
3.2.2. Muestra	32
3.3. Técnicas de recolección de datos	34
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	38
4.1. Resultados	38
4.2. Contrastación de hipótesis	50
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	58
5.1. Discusión de resultados	58
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
6.1. Conclusiones	64
6.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS	66
7.1. Fuentes documentales	66
7.2. Fuentes bibliográficas	66
7.3. Fuentes hemerográficas	68
7.4. Fuentes electrónicas	71
ANEXOS	71
Anexo 1: Matriz de consistencia	73
Anexo 2: Instrumentos	74
Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos	79
Anexo 4: Base de datos	81
Anexo 5: Evidencia fotográfica	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría del clima organizacional	38
Tabla 2. Categoría de liderazgo	39
Tabla 3. Categoría de motivación	41
Tabla 4. Categoría de reciprocidad	42
Tabla 5. Categoría de satisfacción laboral	43
Tabla 6. Categoría de riesgo y toma de decisiones	45
Tabla 7. Categoría de apoyo	46
Tabla 8. Categoría de tolerancia al conflicto	47
Tabla 9. Categoría de remuneraciones	49
Tabla 10. Prueba de Normalidad de CO	50
Tabla 11. Prueba de Normalidad de la SL	52
Tabla 12. Correlación entre el CO y satisfacción laboral	53
Tabla 13. Correlación entre el CO y riesgo y toma de decisiones	54
Tabla 14. Correlación entre el CO y el apoyo	55
Tabla 15. Correlación entre el CO y la tolerancia al conflicto	56
Tabla 16. Correlación entre el CO y la remuneración	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional	36
Figura 2. Liderazgo	38
Figura 3. Motivación	39
Figura 4. Reciprocidad	40
Figura 5. Satisfacción laboral	42
Figura 6. Riesgo y toma de decisiones	43
Figura 7. Apoyo	44
Figura 8. Tolerancia al conflicto	46
Figura 9. Remuneraciones	47
Figura 10. Histograma del clima organizacional	49
Figura 11. Histograma de la satisfacción laboral	50

RESUMEN

Objetivo: Determinar la existencia de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023. **Metodología:** Básica, Correlacional, No experimental, transversal y de enfoque cuantitativo. 52 personas han sido los integrantes de la muestra, los cuales brindan servicios en la entidad referida, para tal efecto han sido utilizadas dos encuestas, un cuestionario con 30 ítems para la variable X y otros 20 ítems para la variable Y. **Resultados:** Ha sido demostrado la hipótesis alterna al haber logrado el valor $p = 0,000$ resultando ser inferior a 0,05; cuyo valor del coeficiente Rho de Spearman = 0.949 nos señala de manera estadística la existencia de una correlación positiva muy alta, en ese sentido, ha sido aceptada H_1 . De igual forma, el 69.2% de los interrogados afirman que tienen una satisfacción laboral con niveles altos y el 75.0% % de los interrogados sostiene que el clima organizacional presenta una calificación buena. **Conclusiones:** Se denota la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad referida.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Clima organizacional, ambiente laboral.

ABSTRACT

Objectives: Determine that existences off at relationships be tweens that organizationally climate alder the jobber satisfactions off that workers off this Pre-University Center off this José Faustino Sánchez Carrion University's in 2023.

Methodologies: Basic, Correlational, Non-experimental, transversal and quantitative approach. 52 people have been the members of the sample, who provide services in the aforementioned entity, for this purpose two surveys have been used, a questionnaire wither 30 itemed floor that variable X anger another 20 temper four other variable Y. Results: It has been demonstrated the alternative hypothesis by having achieved the value $p = 0.000$, whither turnover outer tot breed lessee thane 0.05; whose value offer Spearman's Rho coefficient = 0.949 statistically indicates the existence of a very high positive correlation, in that sense, H1 has been accepted. Likewise, 69.2% of those questioned affirm that they have high levels of job satisfaction and 75.0% of those questioned maintain hater their organizationally climates hawser at good rating. Conclusions: Theft existences off at significance relationship between their organizationally climate wander the jobber's satisfaction off thex workers off this aforementioned entity is denoted

Keywords: Job satisfaction, Organizational climate, work environment.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y la satisfacción laboral son factores cruciales que influyen en el desempeño y la productividad de los empleados en cualquier institución. En el contexto educativo y especialmente en las instituciones preuniversitarias, estas variables adquieren particular relevancia pues impactan directamente en la calidad de la enseñanza y el desarrollo integral de los educandos.

Clima organizacional hace referencia a las creencias comunes que comparten los integrantes de una entidad acerca de las políticas, prácticas y procedimientos tanto formales como informales que definen el ambiente laboral. Estas estructuras no sólo afectan el bienestar de los empleados, sino también su motivación, compromiso y desempeño. Por otro lado, la satisfacción laboral está definida como el grado en que los empleados se sienten satisfechos y realizados con su puesto de trabajo, lo que incide directamente en su productividad y en la calidad de los servicios que prestan.

Este estudio examinará cómo diversos aspectos del clima organizacional, incluido el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento y las condiciones laborales, afectan la satisfacción laboral de los empleados del centro de preparación universitaria.

Además, se podrá identificar áreas de mejora que puedan ayudar a crear un ambiente de trabajo más positivo que promueva el desarrollo profesional de nuestros empleados.

Este estudio es particularmente relevante para la entidad, por cuanto proporciona una visión integral del estado actual del clima organizacional y la satisfacción laboral en el centro de preparación universitaria.

Los hallazgos logrados pueden utilizarse para diseñar e implementar estrategias efectivas que fortalezcan la cultura organizacional, optimicen el bienestar y desempeño de los empleados, y así contribuir a la mejora continua de la institución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es muy común que actualmente, se presentan cambios en temas que se refieren al clima organizacional y satisfacción laboral, los cuales se relacionan principalmente con los procesos derivados de la globalización.

Según Pedraza (2020), el clima y la satisfacción laboral están determinados por los cambios sociales, políticos, económicos y culturales, así como por las situaciones que viven los empleados en el trabajo.

Bazalar y Choquehuanca (2020), Informan que el interés en el entorno organizacional abarca tanto a las empresas del sector privado como a las instituciones del sector público. Aunque los objetivos entre ambos tipos de organizaciones son distintos, ambas buscan maximizar la eficiencia en la utilización de recursos limitados. para usos alternativos en ambas áreas.

En la gestión pública, el problema es más complejo porque no se trata sólo de brindar buenos servicios, sino también porque los recursos corresponden a la población a quienes se prestan esos servicios. (p.36)

Navarro (2010), El informe señala que cada vez más organizaciones están decidiendo transferir algunas de sus responsabilidades de capital humano a agencias externas dedicadas. Dadas las condiciones laborales que presentamos, los empleados pueden sentir que reciben menos beneficios que los empleados directamente por la empresa, lo que reduce su identificación con la empresa y, por lo tanto, se disfraza de un entorno institucional.

Aragón (2017), menciona que el capital humano Es uno de los elementos fundamentales de los negocios. La preocupación por la falta de empleados motivados y bien formados es un tema común en un momento en el que la facturación de las empresas aumenta a un ritmo alarmante. Además, la migración entre empresas se vuelve más frecuente a medida que se atraen otras oportunidades y aumenta la demanda de trabajadores calificados. El éxito o fracaso de una organización depende de su capacidad para desarrollar ciertos procesos y de la adaptación de sus miembros a las normas establecidas por la institución o empresa. Es fundamental que los empleados se identifiquen con los objetivos de la organización y logren satisfacer sus necesidades. Además, es responsabilidad de los gerentes recompensar y estimular de manera oportuna y significativa a los recursos humanos según su desempeño laboral

Un estudio realizado por la encuestadora Supera en Perú sostiene que entre 1.500 trabajadores encontraron que el 45% de los empleados no se sienten cómodos en su centro laboral. Esto se debió a problemas relacionados con el ambiente laboral y falta de comprensión de las propias ideas (Diario Gestión Perú (2019).

De igual forma, en un estudio realizado por Adecco, Diario Gestión Perú (2019) Al respecto, ha sido demostrada la existencia de vínculos directos entre la satisfacción de los empleados y los niveles de ganancias de la empresa. Esto significa que una mayor satisfacción de los empleados significa una mayor productividad. Sin embargo, al realizar encuestas de satisfacción se encontró que menos del 50% de las empresas implementaron las acciones correctivas necesarias.

Pese a ello, en el ámbito de estudio, existe deficiencia de conocimiento respecto al motivo en la cual se generan estas variables. El desconocimiento de estos factores, los roles laborales, la eficiencia y eficacia en los puestos laborales, las etapas de contratación, los niveles de remuneración, la existencia de normativas internas

adecuadas para la gestión del personal, las condiciones laborales, las relaciones y comunicaciones laborales, el grado de identificación de los trabajadores con la institución, así como sus habilidades, destrezas y técnicas laborales. Todas estas incógnitas motivaron la realización de este estudio

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la forma en la cual el clima organizacional se encuentra relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera el clima organizacional está relacionado con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023?
- ¿Cómo hallar la manera en que el clima organizacional está relacionado con el apoyo respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023?
- ¿Cuál es la manera en que se relaciona el clima organizacional y la tolerancia al conflicto respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023?
- ¿Cuál es la forma en que el clima organizacional está relacionado con la remuneración respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer si el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si el clima organizacional está relacionado con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.
- Establecer si el clima organizacional y el apoyo respecto está relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.
- Establecer si el clima organizacional y la tolerancia al conflicto se encuentra relacionado respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.
- Establecer si el clima organizacional y la remuneración se encuentra relacionado respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Esta indagación se justifica teóricamente al intentar desarrollar aún más los conocimientos existentes, ya que las herramientas para evaluar el desarrollo de habilidades de investigación científica dentro del contexto organizacional empresarial

son fundamentales para comprender y mejorar el clima laboral. Estas herramientas le permiten organizar sus resultados en propuestas específicas, lo que facilita su integración en la investigación científica dentro de su organización. El estudio encontró que el uso de las tecnologías existentes podría mejorar significativamente en los centros universitarios estudiados.

Justificación práctica

Este estudio, se justifica prácticamente, puesto que el análisis ha permitido sugerir mejoras en el ambiente laboral dentro de la entidad. Es decir, se observó que a medida que la motivación aumenta, también mejora el desempeño laboral, lo que conlleva a un cumplimiento más eficiente y efectivo de las metas y objetivos tanto para los trabajadores como para la institución.

Justificación social

El trabajo realizado, ha sido de gran importancia porque determinaron la influencia de los empleados en una institución a través de la implementación de medidas que promuevan buenas decisiones siendo esencial poder mejorar el clima organizacional, lo que a su vez aumenta la satisfacción laboral de cada uno de ellos. También promueve la responsabilidad social del gobierno local hacia los trabajadores y la comunidad, por cuanto un mejor entorno organizativo conduce a una atención de mayor calidad y a un trato más adecuado a la población.

Justificación metodológica

El objetivo de este estudio fue identificar las variables de investigación mediante técnicas como la encuesta y la observación. Se utilizaron cuestionarios como herramientas de recolección de datos, uno para cada variable. Para garantizar

resultados precisos, se diseñaron dos cuestionarios: uno con 30 ítems para la primera variable y otro con 20 ítems para la segunda variable. De esta manera se aseguró la efectividad de la recolección de información para esta investigación.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

El estudio, ha sido realizado, en el Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ubicado en la provincia de Huaura.

Delimitación social

El conjunto social objeto de análisis estuvo compuesto por los empleados que trabajan y están vinculados con la institución mencionada, sin distinción de estrato social, y con atributos previamente detallados en los ítems anteriores.

Delimitación temporal

De junio a julio han sido recopilados datos históricos y de actualidad, incluyendo todos aquellos fundamentos relacionados con el tema de investigación. Después de ello, ha sido creado una base de datos a partir de la información recopilada de agosto a octubre de 2023. Este repositorio nos permitió fundamentar los planteamientos presentados en este estudio.

Delimitación conceptual

Las recomendaciones realizadas para el desarrollo del estudio, se centran en la integración de conceptos teóricos y definiciones relacionadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral a desarrollarse en las diferentes etapas de las indagaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Paredes, Alemán y Castro (2021), Ha realizado una investigación que ha denominado: “*Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador*”, realizada en Ecuador; tuvieron por objetivo demostrar la existencia de vínculos con una muestra aleatoria estratificada de 371 empleados de entidades financieras. Al respecto se procesaron las informaciones recibidas mediante la aplicación de los factores correlacionales respectivos, obteniendo una alta fiabilidad ($\alpha = 0,967$) mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los instrumentos fueron validados por profesionales expertos. Las dimensiones del entorno laboral evaluadas fueron: Se evaluaron el respeto, la credibilidad, , la imparcialidad, la camaradería y el orgullo como aspectos del entorno laboral, mientras que para la satisfacción en el trabajo se tuvo en cuenta la retención de talento y el desarrollo profesional dentro de la empresa. Se identificó una relación positiva, de intensidad moderada a fuerte, entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral. determinada mediante la aplicación de las ecuaciones estadísticas respectivas. Se concluyó que el entorno laboral influye significativamente en el comportamiento y desempeño de los empleados, lo que a su vez impacta en la satisfacción laboral y en los objetivos de las instituciones financieras en la provincia del Guayas. (p.1)

Pedraza (2020), Ha realizado un estudio que ha titulado: “*El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*”;; la misma que ha sido realizada en la ciudad de México. El objetivo ha sido examinar la relación entre las variables propuestas desde la perspectiva del empleado utilizando los enfoques necesarios en la indagación. El estudio se realiza donde el

investigador no manipula variables y los datos se recopilan en un momento específico. Se seleccionó una muestra no probabilística de 80 individuos mediante encuesta y se caracterizó la población mediante estadística descriptiva. Se identificaron cinco factores del entorno laboral utilizando técnicas de reducción de datos estadísticos para determinar la estructura subyacente del constructo de interés. El estado de ánimo laboral confirmó el modelo de La satisfacción intrínseca y extrínseca se evaluaron utilizando un coeficiente α de Cronbach que superó 0,70, lo que indica la fiabilidad de la escala. Se empleó un modelo de ecuaciones estructurales para examinar las hipótesis planteadas, revelando que tres aspectos del clima organizacional (emoción, estándares e identificación) mostraron una relación positiva y significativa con la satisfacción intrínseca y extrínseca. Se identificaron disparidades en las percepciones de los empleados en organizaciones del sector privado, especialmente en lo que respecta a la conexión entre estatus y estándares, así como la satisfacción intrínseca. Estos hallazgos son significativos ya que destacan el impacto positivo del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados y en el rendimiento general de la organización. (p.9)

Véliz, Vidal y Chiguay (2019), Ha realizado una investigación titulada: “*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad pública regional chilena*”, realizada en Chile; tuvieron por objetivo determinar cómo se relacionan las variables precisadas, el estudio se adscribe al paradigma cuantitativo.

La investigación contó con una muestra de 42 empleados, a los cuales se les administraron a través de la aplicación de los factores correlacionales, en ese sentido se encontró una asociación directa y estadísticamente significativa entre ambas variables. Se recomienda brindar más apoyo por parte de la entidad para el reforzamiento de estas

variables de gran trascendencia para el bienestar y trato adecuado entre los empleados. (p.319).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Masías et al. (2021), Realizaron un estudio en Ecuador titulado “Percepción de clima organizacional y satisfacción laboral entre administradores de la Universidad de los Andes en Cusco” con el objetivo principal de establecer los vínculos entre las variables mencionadas. Enfocándose al respecto de forma cuantitativa con un diseño correlacional no experimental. La población la integraron 251 funcionarios administrativos de la sede y sede de la Universidad de los Andes en Cusco, de los cuales se seleccionó una muestra no probabilística de 111. Para medir las variables se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional en Universidades (CCLIOU) y la Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral (EMSLA), el primero formado por 64 ítems distribuidos en cuatro dimensiones, y el segundo por 34 con sus respectivas dimensiones. De acuerdo a los hallazgos logrados mediante la aplicación de las ecuaciones correlacionales denoto la existencia correlaciones positiva moderada de 0,337 respecto a las variables procesadas,. (p.521)

Dávila et al. (2021), Ha efectuado un estudio titulado: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*”, realizada en Lima; tuvieron por objetivo analizar la relación entre las variables descritas anteriormente. El estudio empleó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental básico y se realizó mediante un enfoque descriptivo. Los integrantes de la muestra han sido 316 trabajadores, quienes pertenecen a las referidas entidades. En ese sentido han sido aplicado los factores correlacionales a través de instrumentos compuestos por 20 y 16 ítems, según corresponda. De acuerdo a lo sostenido por los interrogados el 71,20% de ellos ha percibido un entorno

laboral normal y el 80,70% de ellos considera que la satisfacción en el área laboral es normal. Al respecto se ha concluido que había evidencias necesarias que confirman una relación positiva y moderada ($Rho = 0,559$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre las variables sometidas a procesamiento que corresponden a las empresas estudiadas. (p.663)

Saldaña (2021) en su investigación titulada: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2020*”, El objetivo del estudio realizado en Lima ha sido, examinar la relación entre el las variables de estudio precisadas. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Los integrantes de la muestra han sido 140 empleados, de los cuales el 32,9% han sido del sexo femenino y el 67,1% hombres. En cuanto a la distribución por edades, el 49,3% se encontraba El grupo de edad de 21 a 33 años fue el 33,6% y el grupo de edad de 47 a 60 años fue el 17,1%. Las herramientas de medición utilizados, han sido las más elementales, para poder determinar los vínculos entre ambas, para ello han sido procesadas partiendo de los factores correlacionales

Ruiz (2020), en su investigación que ha denominado: “*El estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados del Municipio Distrital de Sanagorán de la Provincia Sánchez Carrión – 2020*” tuvo como objetivo estudiar la influencia entre las variables antes mencionadas. Este estudio utilizó un diseño experimental con correlación causal y un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados y como instrumento de recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta con cuestionarios. La validez de estos instrumentos se confirmó mediante evaluación y validación de expertos, mientras que la confiabilidad se estableció mediante una prueba piloto con 20 trabajadores de otro municipio, logrando un valor de

alfa de Cronbach de 0,75, lo que indica alta confiabilidad y aceptabilidad. Los resultados mostraron que el 60% de los empleados percibió el ambiente de trabajo como “casi siempre”, mientras que el 40% lo percibió como “siempre”. De manera similar, el 90% de los trabajadores dijeron que “casi siempre” estaban satisfechos con su trabajo y el 10% dijo que “siempre” estaban satisfechos. La prueba de correlación de Pearson reveló un coeficiente de 0,722, lo que indica una relación directa alta y positiva entre las dos variables, con una correlación significativa y un valor de $p = 0,000$ (valor de $p < 0,05$). En resumen, mejorar el clima organizacional tiene efectos positivos en la satisfacción laboral de los empleados. (p.7)

Bazalar y Choquehuanca (2020), Realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Universidad Nacional del Callao” en Lima para determinar la relación entre las variables anteriores. Para ello, se realizó una encuesta a 101 trabajadores para conocer cómo perciben estas variables. Después de recopilar la información, se estableció una base de datos en el software SPSS versión 25 para examinar su comportamiento e investigar la existencia de vínculos significativos entre las variables o si eran independientes. Para lograrlo, se aplicó la prueba de χ^2 , considerando las características cualitativas de las variables y la gran cantidad de datos. Este estudio evidenció una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como entre las diferentes dimensiones del clima organizacional (estructura, liderazgo, motivación) y la satisfacción laboral. (p.35).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1 Definición

Chiavenato (2007) refiere que el concepto se originó en el sector privado con la premisa de que un ambiente de trabajo más positivo conduciría a una mayor satisfacción de los empleados. Esto, a su vez, probablemente se traduciría en una mayor productividad, lo que llevaría a una reducción de los costos unitarios y un aumento de la producción. Como consecuencia de ello, se esperaba que las empresas fueran más rentables. Es importante resaltar que estos conceptos que hoy conocemos son el resultado de un largo proceso de desarrollo en las ciencias, especialmente en el campo de la gestión.

Litwin y Stringer (1978) La percepción de los empleados sobre el clima organizacional se refiere a la forma en que perciben el ambiente laboral en el que trabajan. Esta percepción está influenciada por varios factores, como la estructura y el liderazgo de la organización, así como la interacción con colegas y superiores. En resumen, el clima organizacional está determinado por la propia organización y la dinámica interpersonal entre sus miembros.

Toro (2010) Este autor lo define como una percepción subjetiva compartida de los empleados en función de las condiciones generales que presenta y desarrolla la organización. Esta percepción influye en la forma en que los empleados emiten juicios y actúan de determinadas maneras en su entorno laboral. En otras palabras, el clima organizacional surge de la interpretación colectiva de las características y la cultura de la organización, que afecta la forma en que los empleados interactúan y realizan su trabajo.

Gellerman, en 1960 (como se citó en Chiavenato, 2009), fue introducido por primera vez en la Psicología Industrial. Aunque no existe una definición unificada que permita una concepción clara del clima organizacional, este se describe a través de

factores como la estructura, las políticas y las reglas, además de atributos subjetivos como la cordialidad y el apoyo. Desde entonces, los investigadores se han centrado menos en acordar una definición precisa y más en los aspectos metodológicos, como los efectos del clima organizacional en los resultados individuales y el impacto que tiene en los empleados según su percepción.

Para Chiavenato (2009) manifiesta que: “El ambiente de trabajo incluye todas las características ambientales que los empleados perciben o experimentan en una organización y que tienen una influencia importante en su comportamiento. Está estrechamente relacionado con la motivación de los empleados, ya que incluye una serie de factores ambientales que afectan su motivación. En resumen, los empleados altamente motivados tienden a tener un ambiente de trabajo positivo, lo que contribuye a su satisfacción y desempeño laboral positivo. Por otro lado, cuando la motivación de los empleados es baja, el ambiente laboral tiende a ser negativo, lo que puede tener consecuencias perjudiciales para la empresa.

Según Chiavenato (2011), la influencia del entorno en la motivación de los empleados se refleja en la percepción de su entorno laboral. El clima organizacional no es sólo un concepto teórico sino también una herramienta de intervención que puede mejorar los resultados organizacionales en términos de desempeño y productividad.

Según Domínguez, Ramírez y García (2013), El clima organizacional se basa en percepciones individuales y se describe como patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y emociones que diferencian la dinámica corporativa. Se

centra en las condiciones que existen dentro de una organización y las interacciones entre los equipos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral

Tipos de climas organizacionales

Según Likert (1968) Se observa que las actitudes de los trabajadores hacia la dirección están estrechamente relacionadas con cómo perciben esta dirección y las circunstancias dentro de la organización. Por lo tanto, se sospecha que sus reacciones están influenciadas por estas percepciones. Además, se menciona que la relación entre distintas variables, tanto causales como intermedias y finales, puede dar lugar a dos tipos de entornos organizacionales: uno autoritario y otro participativo.

Para Likert (1967) en su teoría de los sistemas, determinó dos grandes tipos de clima organizacional:

Clima Tipo Autoritario – Autoritarismo explotador. Este ambiente de trabajo se caracteriza por una gestión que carece de confianza e inspiración de los superiores hacia sus empleados. Las decisiones importantes suelen tomarlas los niveles más altos de la organización. Los empleados desempeñan sus tareas en un ambiente de miedo donde se utilizan castigos y amenazas como método de control. En ocasiones, los empleados reciben recompensas, pero son inconsistentes. La comunicación entre dirección y empleados es limitada y se limita principalmente a instrucciones concretas sin un diálogo fluido.

Clima Tipo Autoritario - Autoritarismo paternalista. Este ambiente de trabajo se caracteriza por una relación condescendiente y de confianza entre la dirección y sus empleados. La toma de decisiones se lleva a cabo predominantemente en la cima de la jerarquía, pero también se tienen en cuenta otros niveles inferiores. Las recompensas y, a veces, los castigos son los principales métodos para motivar a los trabajadores, y la dirección tiende a responder a las necesidades sociales de sus

empleados. Sin embargo, el ambiente de trabajo transmite una imagen de estabilidad y estructura.

Clima Tipo Participativo – Consultivo. En un entorno de clima participativo, la dirección muestra confianza en sus empleados. Si bien las decisiones se toman predominantemente en la cima de la jerarquía, los empleados también pueden participar en la toma de decisiones. Esto crea un entorno dinámico en el que el liderazgo se centra en lograr metas y objetivos y fomenta un sentido de responsabilidad y propiedad entre los miembros del equipo.

Clima Tipo Participativo – Participación en grupo. En un entorno de liderazgo participativo, la dirección da plena confianza a sus empleados. Las decisiones se toman de forma colaborativa, involucrando a todos los niveles de la organización. La comunicación fluye en todas direcciones, promoviendo un entorno más cercano y abierto. Los empleados se sienten motivados cuando participan en la toma de decisiones, el establecimiento de objetivos y el desempeño. Además, se crea un vínculo amistoso entre superiores y empleados, lo que promueve un sentido de pertenencia y unidad dentro del grupo organizacional.

Características

Según Segredo (2015) características del clima organizacional:

Basado en percepciones individuales: El clima organizacional se forma a partir de las percepciones individuales de los empleados sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como el liderazgo, la comunicación, la cultura organizacional, entre otros.

Enfoque en prácticas y procedimientos organizacionales: Se centra en las prácticas y procedimientos de la organización como elementos clave de análisis. Esto

implica evaluar cómo las políticas, estructuras y procesos organizacionales influyen en el ambiente de trabajo y en la experiencia de los empleados.

Respuesta al estímulo externo: Las percepciones del clima organizacional son una respuesta al estímulo externo, que puede incluir factores como el liderazgo, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, las políticas de recursos humanos, entre otros. Estas percepciones se basan en la naturaleza intrínsecamente psicológica del individuo y en su interpretación del entorno laboral. (p.123)

Elementos

Según Goncalves (2007), tenemos los siguientes:

Características del medio ambiente de trabajo: El clima organizacional se refiere a las características del entorno laboral, que incluyen aspectos como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, las políticas de recursos humanos, entre otros.

Percepción de los trabajadores: Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que operan en ese entorno. La forma en que los empleados perciben el clima organizacional puede influir en su actitud, motivación y comportamiento laboral.

Repercusiones en el comportamiento laboral: El clima organizacional tiene efectos directos en el comportamiento de los empleados. Un clima positivo puede aumentar la satisfacción laboral, la productividad y el compromiso, mientras que un clima negativo puede conducir a la insatisfacción, el ausentismo y la rotación de personal.

Variable interviniente: El clima organizacional actúa como una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (como la

estructura, la cultura y las políticas) y el comportamiento individual de los empleados.

Relativa permanencia en el tiempo: Las características del clima organizacional tienden a ser relativamente estables en el tiempo, aunque pueden cambiar gradualmente con el tiempo debido a factores como cambios en el liderazgo, políticas organizacionales o condiciones del mercado laboral.

Diferencias entre organizaciones y dentro de una misma empresa: El clima organizacional puede variar significativamente entre diferentes organizaciones e incluso dentro de diferentes secciones o departamentos dentro de una misma empresa, debido a diferencias en la cultura, la estructura y las prácticas de gestión.

Sistema interdependiente: El clima organizacional, junto con las estructuras y características organizacionales, así como los individuos que la componen, forma un sistema interdependiente altamente dinámico. Los cambios en uno de estos elementos pueden afectar a los demás, lo que hace que el clima organizacional sea una variable clave en la gestión y el rendimiento organizacional. (p.4)

Dimensiones

- **Liderazgo**

Para Marín, Melgar y Castaño (1989) Estas definiciones de liderazgo destacan la capacidad de una persona para influir en otros y guiarlos hacia el logro de objetivos.

Chiavenato I., (2011) El liderazgo implica dirigir, motivar y comunicarse efectivamente con los demás para alcanzar metas específicas. Es un proceso mediante el cual una persona ejerce poder y autoridad de manera positiva para inspirar y orientar a su equipo hacia el éxito” (p. 38).

- **Motivación**

Para Marín, Melgar y Castaño (1989) Esta definición describe la conducta como un conjunto de reacciones y actitudes naturales de una persona que se manifiestan cuando se expone a determinados estímulos. Es decir, la conducta es la forma en que una persona reacciona y se expresa en diversas situaciones, ya sea en respuesta a acontecimientos externos o internos (p. 15).

Para Soto (2019), La motivación se refiere a un impulso interno que dirige el comportamiento de un individuo hacia el logro de una meta o la satisfacción de una necesidad. En este sentido, la motivación es un estímulo que impulsa a una persona a satisfacer necesidades físicas, emocionales, sociales o de otro tipo. Es el motor que impulsa a las personas a actuar y perseguir sus objetivos a nivel personal, profesional y social. (p. 98).

- **Reciprocidad**

Para Chiavenato (2004) En el contexto laboral, la reciprocidad se define como el intercambio mutuo entre empleados y organizaciones. Consiste en una relación de dar y recibir en la que una organización proporciona a los empleados beneficios como salario, seguridad laboral y estatus y, a cambio, los empleados responden con su trabajo y contribuciones a los objetivos de la organización. Marín, J. M., Melgar, A., & Castaño, C., (1989) Esencialmente, la reciprocidad se refiere a la evaluación positiva que una institución hace de sus empleados, reconociendo y recompensando sus contribuciones a través de incentivos y beneficios. (p. 15)

2.2.2. Satisfacción laboral

Chang y Chang (2007), Este enfoque sostiene que la satisfacción laboral se basa en el nivel de sentimientos positivos que una persona experimenta hacia varios aspectos de su trabajo. Incluye la percepción del lugar de trabajo en sí mismo, las tareas que realiza, sus logros y responsabilidades. En resumen, la satisfacción laboral representa el grado de satisfacción o placer que una persona siente en relación con todos los aspectos, directos o indirectos, relacionados con su empleo.

Según Wright y Bonett (2007), la satisfacción laboral se considera uno de los métodos más comunes y antiguos para medir la felicidad en el lugar de trabajo. En este sentido, la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el clima organizacional, ya que cualquier cambio positivo o negativo en el clima puede influir en esta variable. Además, la satisfacción laboral está relacionada tanto con la comunicación como con el clima organizacional y la motivación, ya que estos factores influyen en cómo los empleados perciben su trabajo y su ambiente laboral, lo que a su vez afecta su satisfacción

Jaume, (2012) Elementos importantes a tener en cuenta son la profesión, las tareas desempeñadas, los sentimientos de afecto por el trabajo y los resultados resultantes de la práctica laboral. Por tanto, comprender las variables del clima organizacional es crucial para reproducir los procesos que pueden mejorar el comportamiento del cliente y fortalecer el trabajo en equipo (Fabara et al., 2020).

El desempeño también se examina en relación con el progreso de las tareas y responsabilidades asignadas a un empleado, así como en relación con las metas establecidas por la organización. Estos beneficios están relacionados con las habilidades y conocimientos que los empleados necesitan para desempeñar su trabajo, así como con su comportamiento y responsabilidades en el trabajo. Además, son evaluados en función de los resultados alcanzados y las actuaciones alcanzadas. (Ruiz, 2020)

Características

Para Furnham (2000) menciona a los siguientes:

Adaptabilidad: Se refiere a la capacidad de adaptarse a diferentes entornos laborales, condiciones laborales, salarios y personas.

Comunicación: Implica la capacidad de expresar objetivamente pensamientos tanto en equipo como individualmente, adaptándose al lenguaje o vocabulario adecuado a las circunstancias laborales.

Iniciativa: Se refiere a la voluntad de ejercer influencia rápidamente y superar obstáculos para lograr objetivos, así como de identificar y explotar oportunidades de manera proactiva.

Conocimiento: Se refiere al nivel adecuado de comprensión en áreas específicas relacionadas con el puesto de trabajo, así como la capacidad de mantenerse al tanto de los avances y tendencias de la industria.

Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de trabajar eficientemente en equipo para lograr los objetivos de la organización, colaborar y promover un ambiente armonioso.

Estándares de Trabajo: Implica la capacidad de cumplir y superar las metas y estándares de la organización y obtener retroalimentación para mejorar continuamente el proceso.

Desarrollo del talento: Se refiere a la capacidad de desarrollar las capacidades y capacidades de los empleados a través de una formación adaptada a las responsabilidades actuales y futuras.

Poder del diseño del trabajo: Se refiere a la capacidad de diagnosticar eficientemente la organización para lograr objetivos y redistribuir actividades para maximizar la productividad y flexibilidad de los empleados.

Maximizar el desempeño: esto incluye establecer objetivos de desempeño claros, facilitar el aprendizaje y evaluar objetivamente el desempeño para lograr el éxito.

Importancia

En rigor, la satisfacción laboral es crucial ya que está estrechamente relacionada con la productividad, el desempeño y el ausentismo en el lugar de trabajo. Idealmente, lo más beneficioso para una empresa sería tener empleados felices y productivos. Sin embargo, es importante reconocer que el simple hecho de aumentar la productividad no garantiza una alta satisfacción laboral. Asimismo, una alta satisfacción laboral no garantiza automáticamente una alta productividad. Es necesario encontrar un equilibrio entre ambos para maximizar el desempeño y el bienestar de los empleados (Muchinsky, 2002)

Según Anamoros (2007), Cuando un empleado o grupo de empleados está insatisfecho, es importante identificar las razones de esta insatisfacción. Las causas de esto pueden ser variadas, como malas condiciones laborales,

malos supervisores, salarios injustos, falta de seguridad laboral, conflictos entre colegas o falta de oportunidades para satisfacer necesidades personales superiores. Para los empleados que desempeñan bien sus funciones, la insatisfacción puede ser más limitada y puede deberse a retrasos menores, entregas deficientes o equipos defectuosos.

Es importante destacar que la satisfacción laboral es un indicador crítico de la capacidad de una empresa para satisfacer las necesidades de sus empleados. Hay evidencia de que los empleados insatisfechos tienden a ausentarse más y renunciar, mientras que aquellos que están satisfechos con su trabajo tienden a disfrutar de mejor salud y vidas más largas. Por lo tanto, abordar y resolver las causas de la insatisfacción laboral puede mejorar no sólo el bienestar de los empleados sino también la productividad y el desempeño general de la organización.

Para Escribano (2005), La satisfacción laboral es importante por varias razones:

Comprender el comportamiento de los empleados: La satisfacción laboral nos proporciona información sobre el comportamiento de los empleados tanto en general como en sus diferentes etapas, permitiéndonos identificar posibles diferencias entre equipos de trabajo. Esto es fundamental para comprender cómo el entorno laboral afecta el desempeño y el bienestar de los empleados.

Prevención y cambio de conductas negativas: La importancia de la satisfacción laboral radica en su capacidad para prevenir y cambiar conductas negativas. Al comprobar periódicamente los niveles de satisfacción laboral, tanto los empleados como la organización pueden identificar los problemas y tomar medidas para corregirlos antes de que se conviertan en problemas más graves.

Aumentar el flujo de comunicación: la satisfacción laboral también ayuda a aumentar el flujo de comunicación en todas las direcciones dentro de la organización. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, están más dispuestos a entablar conversaciones abiertas y constructivas sobre los cambios y desarrollos propuestos. Esto facilita la aceptación de nuevas iniciativas y promueve un ambiente de trabajo colaborativo y receptivo.

Dimensiones

- **Riesgo y toma de decisiones**

Jones y George (2009): “definen la toma de decisiones como la etapa en el cual los directivos acceden a las oportunidades y amenazas, analizando diferentes opciones y tomando decisiones relacionadas con los objetivos y estrategias de la organización.” (p.25).

- **Apoyo**

Ortiz y García (2022): “Esta referido a la percepción general que los empleados crean respecto al aprecio a sus contribuciones en la organización en la que se encuentran.” (p.1).

- **Tolerancia al conflicto**

Chiavenato (2004), Se trata de una competencia en la que las partes involucradas reconocen tener objetivos que son mutuamente excluyentes.

- **Remuneración**

Chiavenato (2004), La compensación se trata de la retribución que un individuo recibe a cambio de realizar las tareas asignadas y responsabilidades asignadas por la organización. Esencialmente, es una relación de intercambio en la que los empleados ofrecen su trabajo y esfuerzo a cambio de una compensación, que puede incluir salario, beneficios, incentivos y otras formas de compensación. Esta relación de intercambio es fundamental en el contexto laboral y forma parte del contrato psicológico entre el empleado y la organización.

2.3. Bases Filosóficas

Enfoque sistémico de Idalberto Chiavenato (Clima organizacional)

Según Chiavenato (2011), Para promover el estudio de las relaciones entre individuos y organizaciones, tanto los individuos como las entidades se evalúan como sistemas abiertos en constante interacción con su entorno. Un sistema abierto describe en detalle el comportamiento y la interacción de los organismos vivos en su entorno. La definición de sistemas se utiliza porque proporciona una visión integral para analizar la complejidad de una organización a través de la gestión de recursos.

Se identifican tres niveles:

- a) **Comportamiento social (sociedad como macrosistema):** este nivel visualiza las complejas y complicadas sociedades de instituciones y sus

interacciones. Describe la relación de la institución en su conjunto con la sociedad. La clase social se comporta de manera similar a la categoría de comportamiento ambiental.

b) **Comportamiento Organizacional (Organización como Sistema):**

Aprehede la entidad como un todo, con elementos relacionados entre sí y con los componentes esenciales del entorno. Este nivel examina cómo la organización interactúa internamente y con su entorno externo.

c) **Comportamiento Individual (Individuo como Microsistema):**

Simplifica diversas definiciones relacionadas con el comportamiento, el estímulo, la enseñanza, etc. y ayuda a comprender mejor la naturaleza humana. Esta categoría manifiesta el comportamiento de individuos y grupos dentro de la entidad.

Enfoque ecológico de Bronfenbrenner (Satisfacción Laboral)

Según Bronfenbrenner (1971), Los entornos naturales son esencialmente la fuente que influye en el comportamiento humano, por lo que las observaciones en entornos de laboratorio o en condiciones clínicas no reflejan plenamente la realidad humana.

No es de extrañar asegurar que el funcionamiento psicológico de los individuos depende de su relación con el clima o entorno que les rodea.

a) **Microsistema:**

Es el nivel más cercano al individuo e incluye conductas, funciones y relaciones cotidianas. Es el entorno inmediato en el que el individuo pasa sus días e interactúa de manera sencilla, como en casa, en el trabajo y con sus colegas.

- b) **Mesosistema:** Entiende las conexiones personales en los entornos en los que el individuo participa activamente (familia, trabajo y vida social). Este nivel representa la conexión de los distintos microsistemas a los que pertenece el individuo. Surge o se expande cuando el individuo ingresa a un nuevo entorno.
- c) **Macrosistema:** Es la influencia de aspectos culturales y momentos histórico-sociales en la vida del individuo. Este nivel incluye los términos y características culturales más amplios que influyen en la vida de las personas y definen el contexto en el que se desarrollan los microsistemas y mesosistemas.

Todos los aspectos señalados permiten aseverar la importancia de los contenidos de la investigación, todos ellos direccionados a la importancia del hombre en el desarrollo de su vida laboral, no solamente en beneficio de la institución y de sus usuarios, sino más bien en concepción del clima organizacional y de la satisfacción laboral, la cual no llevara a tener un ambiente laboral adecuado y a consecuencia del mismo la mejora de los servicios que brinda el centro de salud en estudio.

2.4. Definiciones de términos básicos

- **Calidad de atención:** Cada entidad debe definir claramente el papel de cada integrante en el control de calidad que se ofrece al cliente. Esto asegura la plena satisfacción del cliente mediante una serie de estrategias, lo cual también garantiza la continuidad y estabilidad de la entidad. (Brown, 1992)

- **Compromiso Organizacional:** El grado en que los empleados se identifican con los valores, metas y objetivos del centro preuniversitario, lo que puede influir en su satisfacción laboral y lealtad hacia la organización.
- **Comunicación Organizacional:** El intercambio de información, ideas y feedback entre los miembros del centro preuniversitario, que puede afectar la cohesión del equipo, la resolución de problemas y el clima organizacional.
- **Estrés Laboral:** La respuesta física y emocional de los trabajadores del centro preuniversitario ante las demandas y presiones del trabajo, que puede influir en el clima organizacional y la satisfacción laboral.
- **Eficiencia:** Esta referido a alcanzar un nivel de producción con la mínima cantidad de recursos posibles. Esto implica la capacidad de lograr mucho con pocos recursos y también realizar el mismo trabajo en un menor lapso de tiempo. (Díez, 2007)
- **Liderazgo:** Es la habilidad que tiene un individuo para influir, inspirar y guiar a otros para lograr objetivos comunes a través de una comunicación efectiva y la creación de un ambiente de trabajo positivo. El liderazgo implica motivar a los miembros del equipo, fomentar la colaboración y tomar decisiones estratégicas que alineen los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales.” (Chiavenato, 2004).
- **Motivación:** Es lo que guía y sostiene el comportamiento personal para alcanzar metas y satisfacer necesidades, puede ser intrínseca, proveniente del interior de la persona, como la satisfacción personal o el interés en el trabajo, o extrínseca, proveniente de factores externos, como recompensas, reconocimiento y presión social. (Soto, 2019)
- **Organización:** Es una entidad estructurada que consta de un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un objetivo común. En un sentido más amplio, organizar también se refiere al proceso de estructurar y coordinar eficazmente recursos y

actividades para lograr estos objetivos mediante la definición de roles, responsabilidades y procedimientos. (Real Academia Española [RAE], 2006)

- **Percepción Organizacional:** La forma en que los trabajadores del centro preuniversitario interpretan y comprenden la cultura, valores, políticas y prácticas de la organización.
- **Reciprocidad:** Es una relación de intercambio mutuo entre dos o más partes en la que cada parte da y recibe algo de valor. En un contexto laboral, la reciprocidad se refiere a un intercambio entre un trabajador y una organización, donde los trabajadores aportan sus esfuerzos y habilidades a cambio de salario, beneficios y otras formas de reconocimiento brindadas por la organización. (Marín et al., 1989).

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

2.5.2. Hipótesis Especificas

- Existe relación significativa entre el clima organizacional, con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la tolerancia al conflicto respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y la remuneración respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

2.6. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima organizacional	Es la agrupación de percepciones sobre el entorno de una organización y su influencia en el comportamiento de sus miembros (Marín et al., 1989, p. 92).	La variable se mide considerando tres dimensiones: Liderazgo, motivación y reciprocidad; las cuales incluyeron indicadores como dirección organizacional, resolución de problemas, conocimiento de objetivos institucionales, estímulo, condiciones laborales, retribución, cumplimiento y equidad laboral.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Resolución • Conocimiento 	1 – 3 4 – 6 7 – 10	Cuestionario de clima organizacional
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Estimulo • Condición • Realización 	11 – 13 14 – 17 18 – 21	
			Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación al trabajo • Retribución • Equidad 	22 – 24 25 – 27 28 – 30	
Satisfacción laboral	Es la percepción general que un individuo tiene de su trabajo. Cuando un empleado experimenta altos niveles de satisfacción laboral, tiende a tener una actitud positiva hacia sus responsabilidades laborales. Por el contrario, las personas que se sienten insatisfechas tienden a tener una actitud negativa hacia su trabajo. (Robbins y Juez, 2013)	A la hora de medir las variables de satisfacción laboral, se recomienda considerar cuatro aspectos clave: riesgo y toma de decisiones, apoyo, tolerancia al conflicto y nivel salarial. Estas dimensiones cubren aspectos clave que influyen en la percepción general de los empleados sobre la satisfacción laboral respecto al servicio brindado por la institución, las cuales serán medidas en un cuestionario.	Riesgo y toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Colaboración • Retroalimentación 	1 – 2 3 – 4 5 – 6	Cuestionario de satisfacción laboral
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Relación • Interés • Percepción 	7 – 8 9 – 10 11 – 12	
			Tolerancia al conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones • Control 	13 – 14 15 – 16	
			Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Bienestar 	17 – 18 19 – 20	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En este estudio, adoptamos un enfoque de diseño cuantitativo basado en la naturaleza del problema y los objetivos establecidos. Según Chenet (2018), el estudio es aplicado tiene como objetivo resolver problemas prácticos priorizando la generación de soluciones en lugar de aportar conocimientos teóricos. Además, se utilizó un diseño transversal para recopilar datos en momentos específicos.

3.1.2. Nivel de investigación

Según Bernal (2012), este estudio se realizó mediante métodos correlacionales. Este enfoque se basa en encontrar relaciones entre las variables de estudio, priorizando la identificación de factores comunes que puedan ser importantes para el estudio, independientemente de las relaciones causales directas entre las variables.

3.1.3. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio adopta un enfoque no experimental que implica la observación de las variables de estudio, como la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, en su entorno natural, sin manipulación intencionada. Este enfoque permitió el análisis y la descripción de las variables en un momento específico (p.152).

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque del estudio fue cualitativo, ya que recopilamos, analizamos y obtuvimos datos cuantitativos con el objetivo de alcanzar los propósitos de la investigación. En este sentido, Flick (2015) señala que los métodos híbridos se centran en la combinación práctica de la investigación cualitativa y cuantitativa, superando así las limitaciones de los modelos iniciales.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio lo integraron 120 trabajadores que laboran del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023.

3.2.2. Muestra

La muestra respecto a la población de estudio lo conformaron 52 trabajadores que laboran en dicha entidad, esta información ha sido determinada a través de las ecuaciones estadísticas:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: la diferencia aritmética de P respecto a la unidad.

Por lo tanto, sustituyendo se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(120)}{(0.05)^2(119)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 92 \text{ personas}$$

Tamaño final de muestra (n) corregida por KISH:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{92}{1 + \frac{92}{120}} = 52 \text{ personas}$$

Criterios de inclusión

- 1) Personal jerárquico, docente, administrativo de la institución en estudio
- 2) Personal jerárquico, docente, administrativo con plena salud mental
- 3) Personal jerárquico, docente, administrativo que puedan contribuir con el estudio

Criterios de exclusión

- 1) Personal jerárquico, docente, administrativo que no pertenece a la institución en estudio
- 2) Personal jerárquico, docente, administrativo con problemas de salud mental
- 3) Personal jerárquico, docente, administrativo que no desean colaborar con el estudio

Criterios éticos

- 1) **Respeto:** Se aplican principios de respeto por la información proporcionada por los participantes de la investigación para garantizar la confidencialidad y manejar los datos de manera ética y profesional.
- 2) **Beneficio:** Se tiene en cuenta el principio de buena fe, asegurando que el avance de la investigación no impacte negativamente en las costumbres o identidades culturales de los participantes, sino que contribuya al avance del conocimiento y su bienestar general.
- 3) **Justicia:** Aplica principios de justicia para garantizar la seguridad y confiabilidad de la información recopilada de los participantes y garantiza que todos sean tratados de manera justa y que sus derechos sean respetados durante todo el proceso de investigación

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

En este trabajo se utilizaron técnicas de encuesta, que son una de las herramientas más utilizadas en la investigación científica porque brindan una visión amplia de la población estudiada. Según Hernández (2018), la mayor ventaja de esta técnica es que se puede aplicar directamente a los grupos involucrados en el estudio, lo que ahorra significativamente tiempo y recursos. Además, los procedimientos generales para analizar la información recopilada mediante esta técnica se detallarán en la siguiente sección, donde se describirán específicamente las herramientas utilizadas, como cuestionarios estructurados y guías de entrevista.

3.3.2 Instrumentos

El instrumento utilizado en este trabajo fue un cuestionario que consta de dos tipos. Uno contiene 30 ítems para la variable X relacionada con el clima organizacional y el otro contiene 20 ítems para la variable Y relacionada con la satisfacción laboral. Ambos cuestionarios utilizaron la escala Likert como método de medición.

Este cuestionario se convirtió en la base para la publicación de un informe de investigación destinado a examinar específicamente la relación entre estas dos variables. Este estudio busca brindar información útil a las organizaciones sobre el trato, servicio y satisfacción de sus clientes. En total, el nuevo instrumento contaba con 50 ítems de preguntas tipo Likert.

Validación

Instrumento clima organizacional: La encuesta constaba de tres dimensiones, incluido el liderazgo, la motivación y la reciprocidad, y se evaluó mediante 30 ítems (ver Apéndice 2). Se estimó que la encuesta duraría aproximadamente 15 minutos.

Para la escala de calificación, a cada respuesta se le asignó un valor numérico que oscilaba entre 1 y 5 puntos. Como resultado se obtuvo una puntuación total de 150. Luego, la clasificación se determina en función de esta puntuación.

En concordancia a su nivel establecido de la siguiente manera:

- ✓ Deficiente : 30 – 69 puntos.
- ✓ Regular : 70 – 109 puntos.
- ✓ Bueno : 110 – 150 puntos.

Instrumento satisfacción laboral: Estuvo conformada por cuatro dimensiones, las cuáles son: Los ítems evaluados fueron Riesgo y Toma de Decisiones, Apoyo, Tolerancia al

Conflicto y Compensación, medidos mediante 20 ítems (ver Apéndice 2). Se estima que tardará aproximadamente 15 minutos en completar el cuestionario.

Para la escala de calificación, a cada respuesta se le asignó un valor numérico que oscilaba entre 1 y 5 puntos. Esto resultó en un total de 100 puntuaciones posibles. Posteriormente se clasifican según el nivel establecido a partir de las respuestas obtenidas de la siguiente forma:

- ✓ Satisfacción baja : 20 – 46 puntos.
- ✓ Satisfacción media : 47 – 73 puntos.
- ✓ Satisfacción alta : 74 – 100 puntos.

Confiabilidad

La confiabilidad se evaluará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que se aplicará a cada instrumento de estudio. La principal ventaja de este coeficiente es que sólo requiere una administración del instrumento de medida para calcularlo.

El coeficiente Alfa de Cronbach puede variar entre 0 y 1, donde un valor de 0 representa confiabilidad cero y un valor de 1 representa confiabilidad perfecta. Este coeficiente proporcionará una medida de la consistencia interna de los ítems de cada instrumento, lo que ayudará a determinar su confiabilidad al medir la variable de interés.

Seguidamente se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

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

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_f^2$ es la varianza total de las filas.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

✓ **Para el muestreo: Aleatorio simple**

La técnica del muestreo es al azar, dados que los residentes serán escogidos dentro del ámbito institucional.

✓ **Para la recolección de datos**

- Recolección de información por lugar
- Agrupamiento de la información
- Clasificación de información
- Generación de tabla de especificaciones
- Aplicación de la encuesta
- Cuadros estadísticos
- Prueba de entrada, proceso – salida

La información recopilada será registrada en una base de datos mediante el programa SPSS 26.0. Este software nos permitirá organizar datos en tablas de forma estructurada y producir gráficos que ayudarán en su análisis e interpretación. Además, utilizaremos estadística inferencial, específicamente la distribución normal, para probar hipótesis basadas en los datos obtenidos. Este enfoque estadístico nos ayudará a sacar conclusiones significativas, respaldadas por la evidencia empírica de nuestro estudio

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados de la variable clima organizacional

Tabla 1 Categoría del clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	13	25,0	25,0	25,0
Bueno	39	75,0	75,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

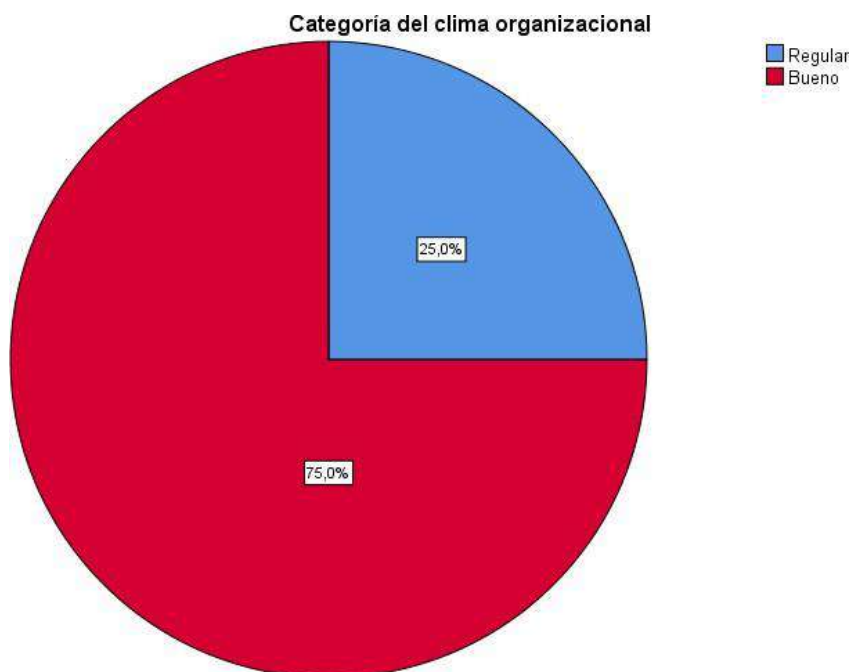


Figura 1 Clima organizacional

De las respuestas que presenta la variable clima organizacional, las cuales conformaron un cuestionario con 30 ítems, distribuidas en 3 dimensiones y baremadas en 3 categorías; se logra evidenciar que ninguno de los encuestados asevera que el clima organizacional que se reside en el Centro Preuniversitario es de categoría deficiente; el

25.0% de los encuestados asevera que el clima organizacional que se reside en el Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 75.0% de los encuestados asevera que el clima organizacional que se reside en el Centro Preuniversitario es de categoría bueno, lo cual demuestra que los trabajadores de dicha institución practican las normas establecidas por las autoridades de turno, manifiestan que la institución viene creciendo en todos los aspectos, en la amplia cobertura de sus servicios en la región, la disponibilidad de sus autoridades para tratar temas de envergadura, la diversidad de incentivos a los trabajadores, los ambientes adecuados para generar una labor optima, el cumplimiento de metas establecidas por la alta gerencia y el compañerismo entre personal de distintas áreas o sedes de trabajo.

Tabla 2 *Categoría de liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	20	38,5	38,5	38,5
Bueno	32	61,5	61,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

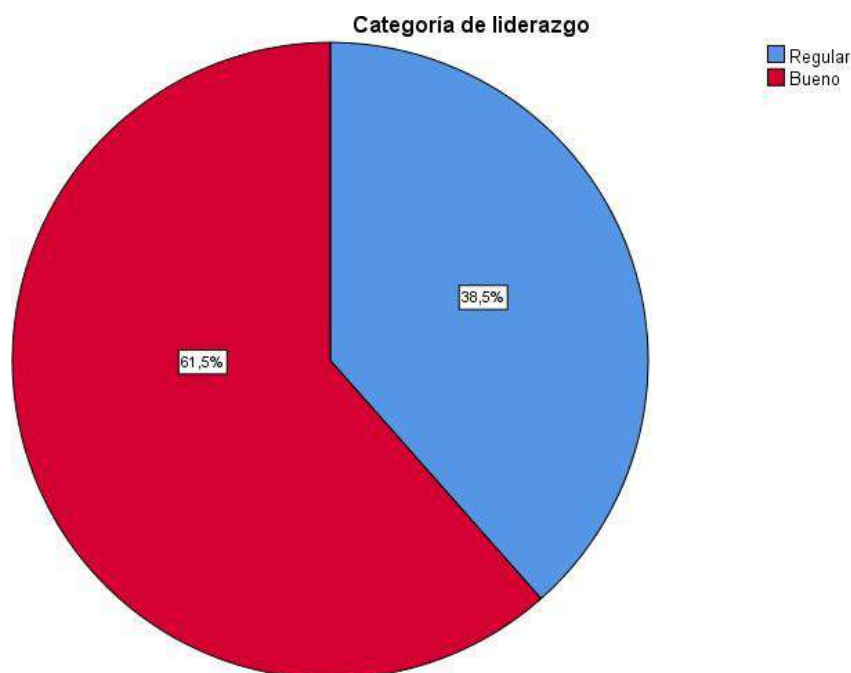


Figura 2 Liderazgo

De las respuestas que presenta la dimensión liderazgo de la variable clima organizacional, las cuales se baremaron en 3 categorías; se logra evidenciar que ningún encuestado asevera que el liderazgo desarrollado en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría deficiente, el 38.5% de los encuestados asevera que el liderazgo desarrollado en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 6.51% de los encuestados asevera que el liderazgo desarrollado en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría bueno, esto sustentado en la aplicación de las normas institucionales, en la comunicación o reporte a tiempo de cambios de docentes según a la sede o asignatura que ejerce, en la participación de las partes a la hora de ambientar espacios de trabajo, en el crecimiento institucional esto debido a la gestión de las autoridades de turno, en el éxito institucional gracias a la oportuna toma de decisiones de los responsables de la institución, en la oportuna solución de inconvenientes laborales esto debido a la aclaración de las partes y el la adecuada administración de la información de los trabajadores en beneficio institución.

Tabla 3 Categoría de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	13	25,0	25,0	25,0
Bueno	39	75,0	75,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

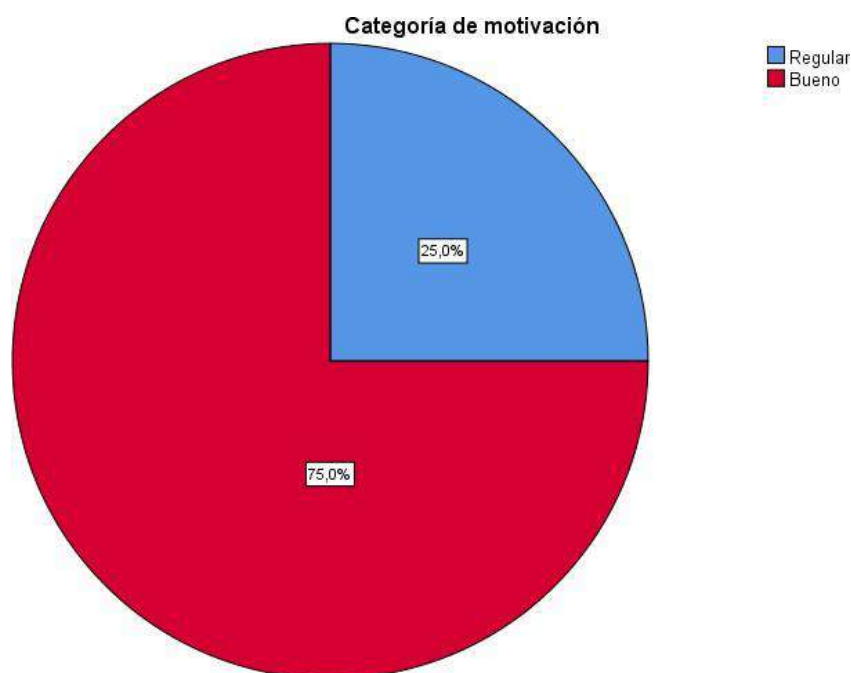


Figura. Motivación

De las respuestas que presenta la dimensión motivación de la variable clima organizacional, las cuales se baremaron en 3 categorías; se logra evidenciar que ningún encuestado asevera que la motivación mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría deficiente; el 25.0% de los encuestados asevera que la motivación mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 75.0% de los encuestados asevera que la motivación mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría bueno; esto sustentado en las acciones o actividades que desarrollan las autoridades para fortalecer la unión entre

compañeros, en la motivación laboral impartida cada semestre de estudio, en el incentivo económico, en el trato oportuno y adecuado de las autoridades, en un adecuado ambiente laboral, en la adecuada infraestructura laboral, en el orden y limpieza de los ambientes laborales, en la supervisión oportuna de los coordinadores o jefes de áreas, en la aplicación de distintos canales de comunicación empleadas en el desarrollo laboral y en reconocimiento de nuestra labor profesional.

Tabla 4 Categoría de reciprocidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
v a n u o	Deficiente	3	5,8	5,8
	Regular	15	28,8	34,6
	Bueno	34	65,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0

Nota: Elaboración propia

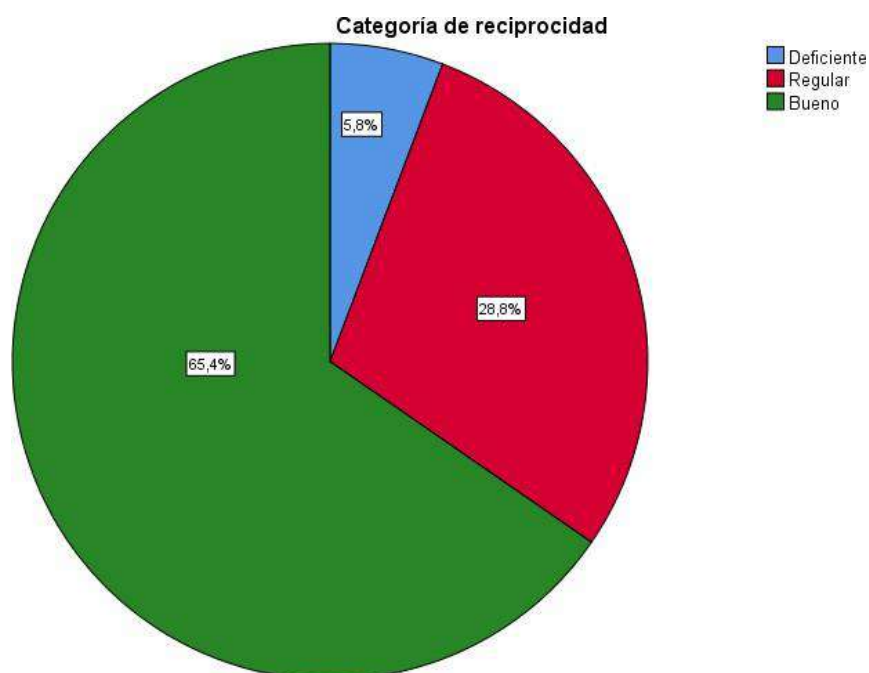


Figura 4 Reciprocidad

De las respuestas que presenta la dimensión reciprocidad de la variable clima organizacional, las cuales se baremaron en 3 categorías; se logra evidenciar que el 5.8% de los encuestados asevera que la reciprocidad de las partes mostrada en el clima

organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría deficiente; el 28.8% % de los encuestados asevera que la reciprocidad de las partes mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 65.4% % de los encuestados asevera que la reciprocidad de las partes mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría bueno, esto sustentado en la adecuada evaluación de las labores profesionales, en la identificación con el Centro Preuniversitario, en el respeto de la carga horaria que tienen nuestras autoridades, en los cimientos académicos que se les brindan a nuestros usuarios, en la participación del cumplimiento de metas institucionales y en la fortaleza que brinda un buen trabajo en equipo.

4.1.2. Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 5 Categoría de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción baja	0	0,0	0,0	0,0
v anuo Satisfacción media	16	30,8	30,8	30,8
Satisfacción alta	36	69,2	69,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

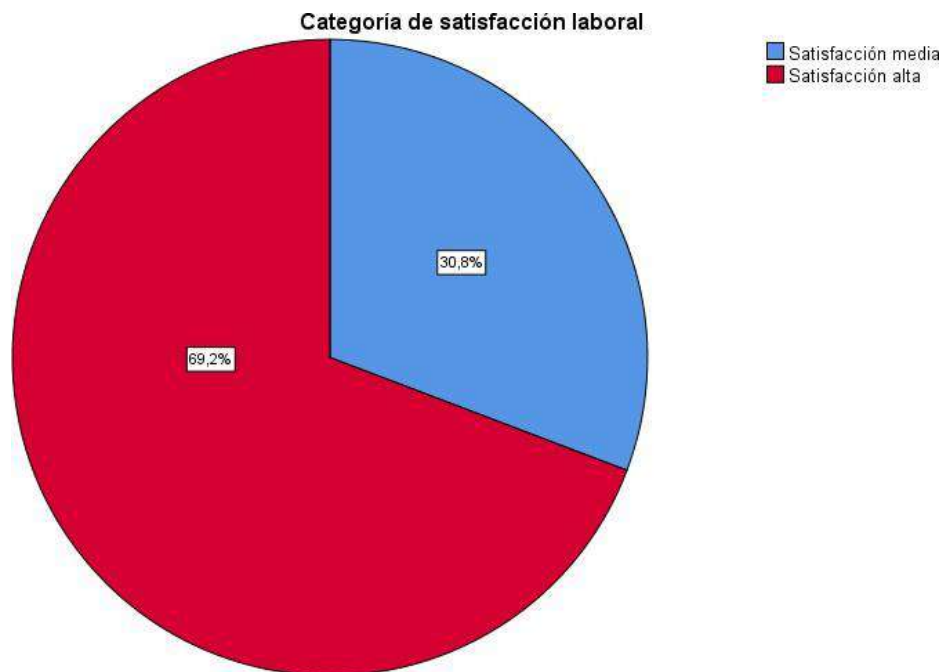


Figura 5 Satisfacción laboral

De las respuestas que presenta la variable satisfacción laboral, las cuales conformaron un cuestionario con 20 ítems, distribuidas en 4 dimensiones y baremadas en 3 categorías; se logra evidenciar que ningún encuestado que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que tienen una satisfacción laboral de categoría baja; el 30.8% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que tienen una satisfacción laboral de categoría media y el 69.2% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que tienen una satisfacción laboral de categoría alta; lo cual demuestra que existe menos riesgo de cumplir con las metas establecidas, esto debido a que trabajan en equipo, desarrollan actividades después de sus jornadas laborales en beneficio de la institución, cuentan con apoyo de las autoridades, cumplen con los niveles de logros en cada área o servicio, están satisfecho con la escala salarial establecida por la institución según las sedes y gracias a estas remuneraciones logran cubrir sus expectativas económicas.

Tabla 6 *Categoría de riesgo y toma de decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción baja	0	0,0	0,0	0,0
v a n u o Satisfacción media	15	28,8	28,8	28,8
Satisfacción alta	37	71,2	71,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

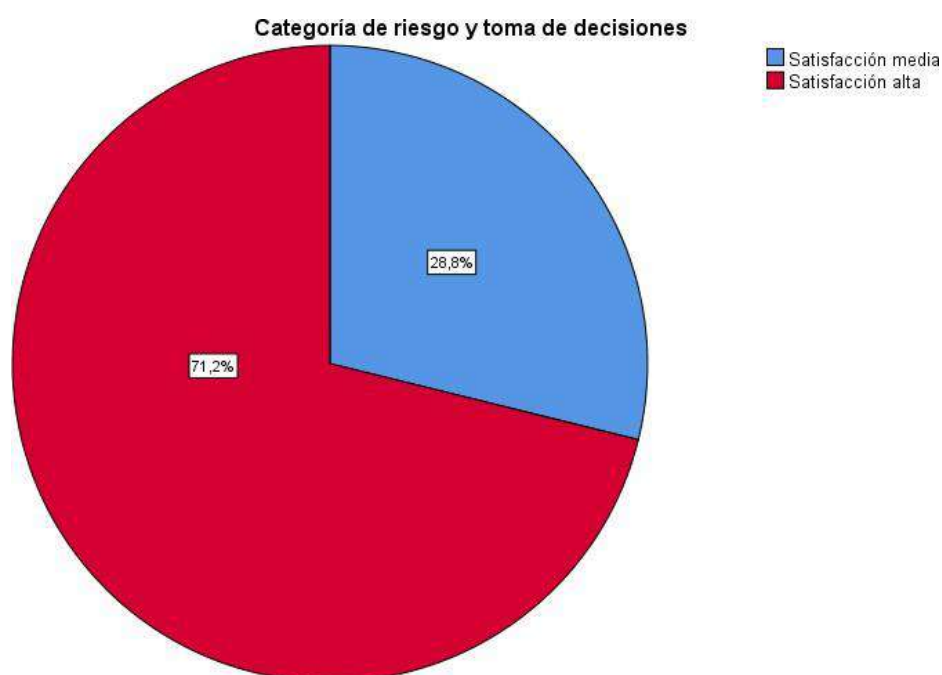


Figura 6 Riesgo y toma de decisiones

De las respuestas que presenta la dimensión riesgo y toma de decisiones de la variable satisfacción laboral, las cuales se baremaron en 3 niveles; se logra evidenciar que ningún encuestado que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el riesgo y la toma de decisiones, les genera una satisfacción laboral de categoría baja; el 28.8% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el riesgo y la toma de decisiones, les genera una satisfacción laboral de categoría media y el 71.2% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro

Preuniversitario aseveran que el riesgo y la toma de decisiones, les genera una satisfacción laboral de categoría alta; las cuales se sustentan en cumplimiento de las metas gracias al efectivo trabajo en equipo, en la adecuada ambientación de espacios laborales, en la iniciativa de los trabajadores para cumplir las labores de trabajo diario, en la capacitación o retroalimentación de las actividades por parte de las autoridades y en la actualización tecnológica de los profesionales.

Tabla 7 Categoría de apoyo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción baja	0	0,0	0,0	0,0
Satisfacción media	16	30,8	30,8	30,8
Satisfacción alta	36	69,2	69,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

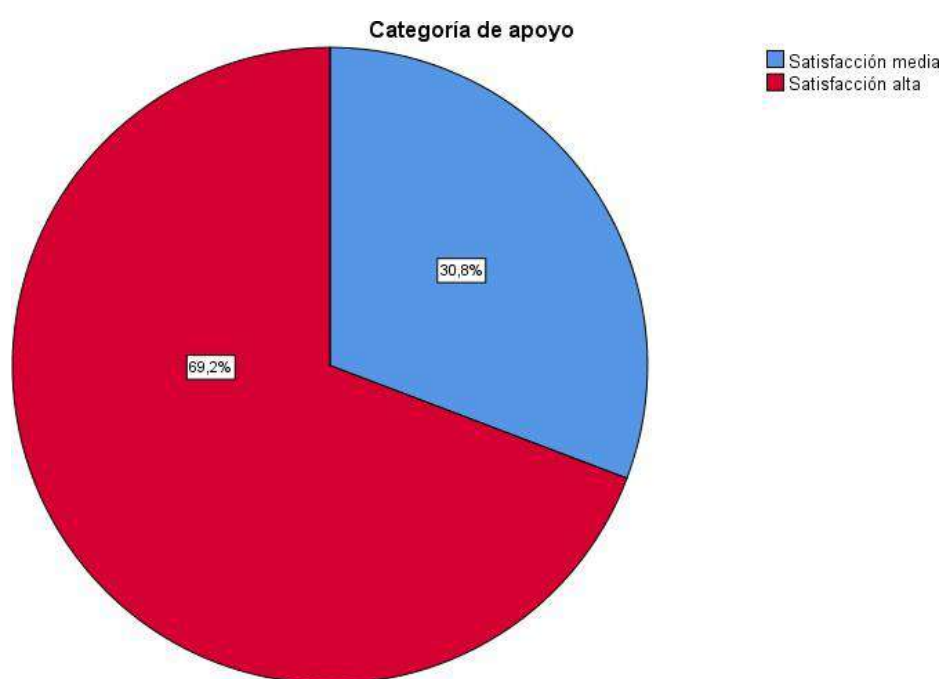


Figura 7 Apoyo

De las respuestas que presenta la dimensión apoyo de la variable satisfacción laboral, las cuales se baremaron en 3 niveles; se logra evidenciar que ningún encuestado

que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el apoyo que brindan les genera una satisfacción laboral de categoría baja; el 30.8% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el apoyo que brindan les genera una satisfacción laboral de categoría media y el 69.2% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el apoyo que brindan les genera una satisfacción laboral de categoría alta, esto sustentado en la capacitación especializada de los trabajadores, en el reconocimiento por parte de las autoridades, en la identificación de nuestro éxito profesional, en la iniciativa de ayuda por parte de nuestros compañeros de trabajo, en el esfuerzo laboral de los trabajadores y al compromiso de nuestras autoridades en beneficio de la población institucional .

Tabla 8 *Categoría de tolerancia al conflicto*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción baja	4	7,7	7,7	7,7
v a n u o Satisfacción media	17	32,7	32,7	40,4
Satisfacción alta	31	59,6	59,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

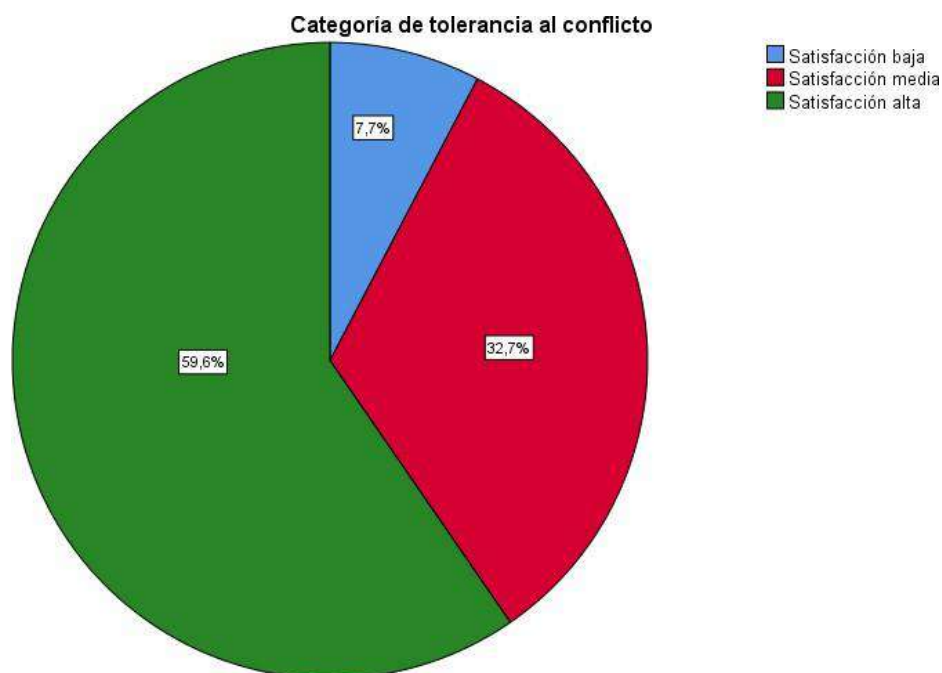


Figura 8 Tolerancia al conflicto

De las respuestas que presenta la dimensión tolerancia al conflicto de la variable satisfacción laboral, las cuales se baremaron en 3 niveles; se logra evidenciar que el 7.7% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran mantener una tolerancia al conflicto controlada, la cual genera una satisfacción laboral de categoría baja; el 32.7% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran mantener una tolerancia al conflicto controlada, la cual genera una satisfacción laboral de categoría media y el 59.6% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran mantener una tolerancia al conflicto controlada, la cual genera una satisfacción laboral de categoría alta, esto sustentado en el nivel de logro alcanzado en la institución, en la promoción de desarrollo profesional a sus trabajadores, en las diversas oportunidades que brinda la institución para incrementar sus capacidades y en la comodidad que ofrecen a sus trabajadores.

Tabla 9 *Categoría de remuneraciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción baja	5	9,6	9,6	9,6
Satisfacción media	13	25,0	25,0	34,6
Satisfacción alta	34	65,4	65,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

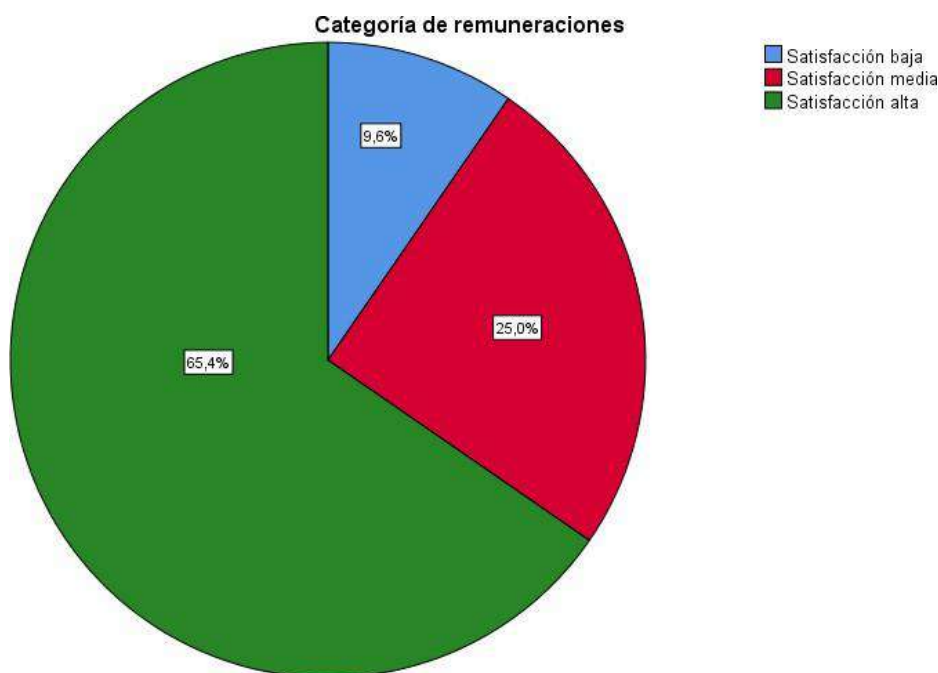


Figura 9 *Remuneraciones*

De las respuestas que presenta la dimensión remuneraciones de la variable satisfacción laboral, las cuales se baremaron en 3 niveles; se logra evidenciar que el 9.6% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que la remuneración que brinda la institución les genera una satisfacción laboral de categoría baja; el 25.0% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que la remuneración que brinda la institución les genera una satisfacción laboral de categoría media y el 65.4% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que la remuneración que brinda la institución les genera una satisfacción laboral de categoría alta, esto sustentado en la

conformidad salarial, en la mejor oferta económica que se da en la provincia, en la relación salario frente al desempeño laboral y en el bienestar familiar esto debido al cubrimiento de sus expectativas económicas.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de la variable clima organizacional

H₀: Los datos de la variable clima organizacional no han diferido de una distribución normal

H₁: Los datos de la variable clima organizacional han diferido de una distribución normal

Nivel de significancia $\alpha = 5\%$ o $\alpha = 0.05$

Ha sido utilizado el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov^a; debido a que el tamaño es superior de 50.

Tabla 10 Prueba de Normalidad de clima organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,169	52	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

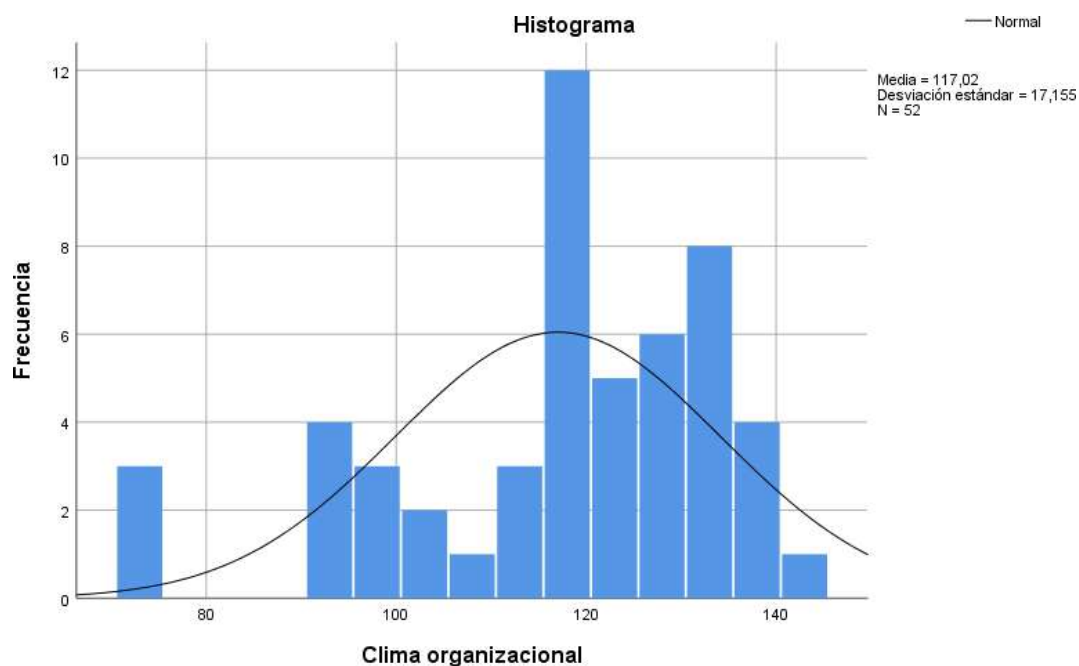


Figura 10. Histograma y curva normal del clima organizacional
Si p –valor (Sig.) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

Dado que de acuerdo al cálculo respectivo arrojo valores de p (Sig.) = 0.001, siendo inferior que 0.05, pudiéndose inferir la presencia de una afirmación estadística necesaria para poder refutar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que el porcentaje que se aprecia en la imagen precedente no siguen distribuciones normales.

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

H_0 : Los datos de la variable satisfacción laboral siguen una distribución normal.

(H_1): Los datos de la variable satisfacción laboral no siguen una distribución normal.

El nivel de significancia es $\alpha = 0.05$.

Para probar esta hipótesis, se utilizará el estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor a 50.

Tabla 11 Prueba de Normalidad de la satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,147	52	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

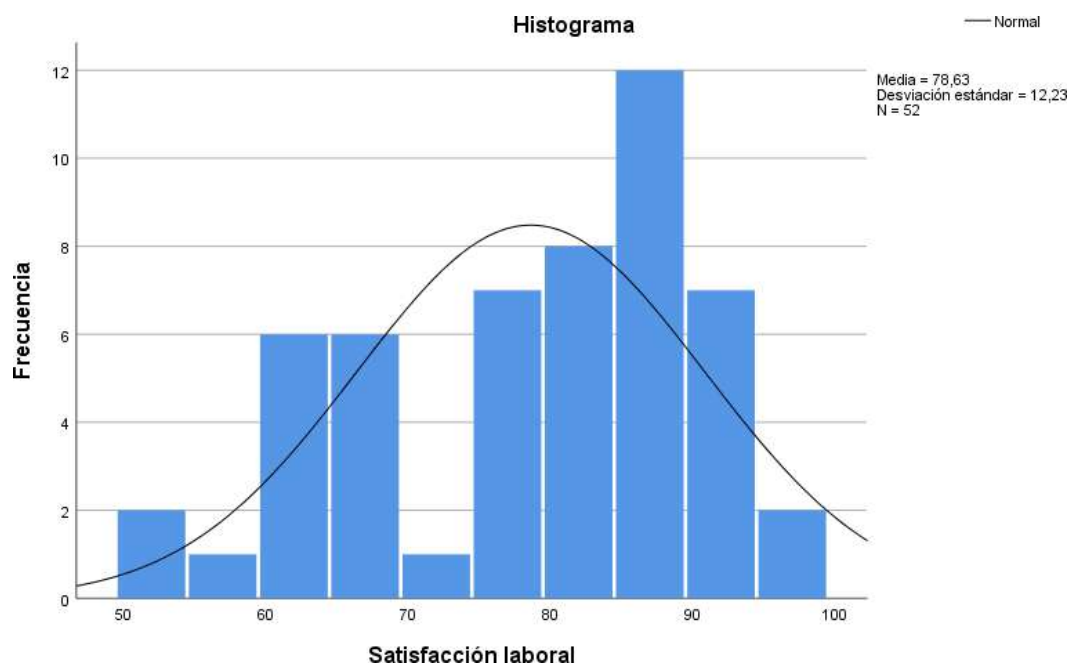


Figura 11. Histograma y curva normal de la satisfacción laboral

Si p –valor (Sig.) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

Dado que del cálculo efectuado arrojé valores de p (Sig.) = 0.007, el cual está por debajo del nivel de significancia cuyo valor es 0.05, en ese sentido se aprecia presencia estadística suficiente para que la hipótesis nula pueda ser rechazada. Por lo tanto, se concluye que los valores de la variable satisfacción laboral no continúan distribuciones normales

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

Tabla 12 *Correlación entre el clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL)*

			CO	SL
Rho de Spearman	CO	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	SL	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Conclusión

Dado que el valor de p (Bilateral) es similar a 0.000, lo cual resulta por debajo del nivel de significancia de 0.05, en este caso ha sido refutada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En ese sentido, se concluye que existe una relación de mucha significancia con el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad mencionada. El coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0.949, indica una correlación positiva muy alta, según lo mencionado por Bizquera (2009).

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional, con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional, con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

Tabla 13 *Correlación entre el clima organizacional (CO) y riesgo y toma de decisiones (RTD)*

			CO	RTD
Rho de Spearman	CO	Coefficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	RTD	Coefficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Conclusión

De acuerdo a los hallazgos logrados se tiene que el valor de p (Bilateral), que es igual a 0.000, es inferior que el nivel de significancia de 0.05, ha sido refutada la hipótesis nula y se aceptada la hipótesis alternativa. En ese sentido, se concluye que se aprecia una relación de mucha significancia entre el clima organizacional, específicamente en términos de riesgo y toma de decisiones, y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad. El coeficiente Rho de Spearman, que tiene valores de de 0.938, indica una correlación positiva muy alta, según lo señalado por Bizquera (2009).

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

Tabla 14 Correlación entre el clima organizacional (CO) y el apoyo (AP)

			CO	AP
Rho de Spearman	CO	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	AP	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Conclusión

Dado que el valor de p (Bilateral), que es igual a 0.000, resulta inferior al nivel de significancia de 0.05, ha sido refutada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alternativa. En ese sentido, se concluye que existe una relación significante entre el clima organizacional y el apoyo en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad mencionadas. El coeficiente Rho de Spearman, que tiene un valor de 0.900, indica una correlación positiva alta, según lo señalado por Bizquera (2009)

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la tolerancia al conflicto respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la tolerancia al conflicto respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

Tabla 15 Correlación entre el clima organizacional (CO) y la tolerancia al conflicto (TC)

			CO	TC
Rho de Spearman	CO	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	TC	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Conclusión

Dado que el valor de p (Bilateral), que es similar a 0.000, resultando inferior que el nivel de significancia de 0.05, ha sido refutada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alternativa. En ese sentido, se concluye que se denota la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la tolerancia al conflicto en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario mencionado. El coeficiente Rho de Spearman, que tiene un valor de 0.785, indica una correlación positiva alta, según lo sostenido por Bizquera (2009).

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la remuneración respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

H₁: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la remuneración respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el 2023.

Tabla 16 Correlación entre el clima organizacional (CO) y la remuneración (RE)

			CO	RE
Rho de Spearman	CO	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	RE	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Conclusión

Dado que el valor de p (Bilateral), que es similar a 0.001, está por debajo del nivel de significancia de 0.05, ha sido refutada la hipótesis nula y tuvo aceptación la hipótesis alternativa. Al respecto, se ha concluido que se denota la presencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la remuneración respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario mencionado. El coeficiente Rho de Spearman, presenta valores de 0.678, evidenciándose una correlación positiva moderada, según lo sostenido por Bizquera (2009)..

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

- Los hallazgos logrados en esta indagación han determinado que: existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario. Teniendo una correlación Rho de Spearman de 0.949, lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta. En merito a lo sostenido por los interrogados cuyas respuestas han arroja que el 30.8% de los encuestados tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que tienen una satisfacción laboral de categoría media y el 69.2% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que tienen una satisfacción laboral de categoría alta; lo cual demuestra que existe menos riesgo de dar cumplimiento a sus propositos, esto debido a que trabajan en equipo, desarrollan actividades después de sus jornadas laborales en beneficio de la institución, cuentan con apoyo de las autoridades, cumplen con los niveles de logros en cada área o servicio, están satisfecho con la escala salarial establecida por la institución según las sedes y gracias a estas remuneraciones logran cubrir sus expectativas económicas; el 25.0% de los interrogados afirma que el clima organizacional percibido en el Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 75.0% de los interrogados asevera que el clima organizacional brindado en el Centro Preuniversitario es de categoría bueno, lo cual demuestra que los trabajadores de dicha institución practican las normas establecidas por las autoridades de turno, manifiestan que la institución viene creciendo en todos los aspectos, en la amplia cobertura de sus servicios en la región, la disponibilidad de

sus autoridades para tratar temas de envergadura, la diversidad de incentivos a los trabajadores, los ambientes adecuados para generar una labor optima, el cumplimiento de metas establecidas por la alta gerencia y el compañerismo entre personal de distintas áreas o sedes de trabajo. De igual forma, se hallaron semejanzas con el estudio de Masías et al. (2021), donde afirma que existe vínculos positivos medianos de 0.337 entre las variables referidas

- Los hallazgos logrados en el estudio han determinado que: Se denota la existencia de vínculos significativos entre el clima organizacional, con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad mencionada. Apreciándose una correlación Rho de Spearman de 0.938, originándose una correlación positiva muy alta. En merito a lo sostenido mediante las interrogantes que arrojó que el 38.5% de los encuestados asevera que el liderazgo desarrollado en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 6.51% de los encuestados asevera que el liderazgo desarrollado en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría bueno, esto sustentado en la aplicación de las normas institucionales, en la comunicación o reporte a tiempo de cambios de docentes según a la sede o asignatura que ejerce, en la participación de las partes a la hora de ambientar espacios de trabajo, en el crecimiento institucional esto debido a la gestión de las autoridades de turno, en el éxito institucional gracias a la oportuna toma de decisiones de los responsables de la entidad, en la oportuna solución de inconvenientes laborales esto debido a la aclaración de las partes y el la adecuada administración de la información de los trabajadores en beneficio institución; el 28.8% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario

aseveran que el riesgo y la toma de decisiones, les genera una satisfacción laboral de categoría media y el 71.2% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el riesgo y la adopción de las determinaciones, les genera una satisfacción laboral de categoría alta; las cuales se sustentan en cumplimiento de las metas gracias al efectivo trabajo en equipo, en la adecuada ambientación de espacios laborales, en la iniciativa de los trabajadores para cumplir las labores de trabajo diario, en la capacitación o retroalimentación de las actividades por parte de las autoridades y en la actualización tecnológica de los profesionales. Los resultados de esta dimensión se asemejan a lo planteado por Dávila et al. (2021), quienes señalan que un 71.20% de los empleados han percibido que el clima organizacional de forma regular, en tanto que el nivel de satisfacción laboral es percibido por el 80.70% de ellos en un grado regular.

- Los resultados logrados han determinado que existe una conexión estadísticamente relevante entre el clima organizacional y el respaldo en relación con la satisfacción laboral de los empleados de la entidad. La correlación de Rho de Spearman, que determina un 0.900, muestra una correlación alta y positiva. Esto sustentado en el 25.0% de los encuestados asevera que la motivación mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 75.0% de los encuestados asevera que la motivación mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría bueno; esto sustentado en las acciones o actividades que desarrollan las autoridades para fortalecer la unión entre compañeros, en la motivación laboral impartida cada semestre de estudio, en el incentivo económico, en el trato oportuno y adecuado de las autoridades, en un adecuado ambiente laboral, en la adecuada infraestructura laboral, en el orden y

limpieza de los ambientes laborales, en la supervisión oportuna de los coordinadores o jefes de áreas, en la aplicación de distintos canales de comunicación empleadas en el desarrollo laboral y en reconocimiento de nuestra labor profesional; el 30.8% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el apoyo que brindan les genera una satisfacción laboral de categoría media y el 69.2% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que el apoyo que brindan les genera una satisfacción laboral de categoría alta, esto sustentado en la capacitación especializada de los trabajadores, en el reconocimiento por parte de las autoridades, en la identificación de nuestro éxito profesional, en la iniciativa de ayuda por parte de nuestros compañeros de trabajo, en el esfuerzo laboral de los trabajadores y al compromiso de nuestras autoridades en beneficio de la población institucional. Los elementos abordados en esta dimensión se asemejan a lo planteado por Saldaña (2021), quien sugiere que conforme aumenta el clima en la organización, también se desarrolla la percepción de satisfacción laboral entre los empleados.

- Los hallazgos presentados en este estudio indican que hay una relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de tolerancia al conflicto en relación con la satisfacción laboral de los empleados de la entidad. La correlación de Spearman, que alcanza un valor de 0.785, muestra una correlación positiva alta entre estas variables. Esto sustentado en el 5.8% de los encuestados asevera que la reciprocidad de las partes mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría deficiente; el 28.8% % de los encuestados asevera que la reciprocidad de las partes mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría regular y el 65.4% % de los encuestados asevera

que la reciprocidad de las partes mostrada en el clima organizacional del Centro Preuniversitario es de categoría bueno, esto sustentado en la adecuada evaluación de las labores profesionales, en la identificación con el Centro Preuniversitario, en el respeto de la carga horaria que tienen nuestras autoridades, en los cimientos académicos que se les brindan a nuestros usuarios, en la participación del cumplimiento de metas institucionales y en la fortaleza que brinda un buen trabajo en equipo; el 7.7% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran mantener una tolerancia al conflicto controlada, la cual genera una satisfacción laboral de categoría baja; el 32.7% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran mantener una tolerancia al conflicto controlada, la cual genera una satisfacción laboral de categoría media y el 59.6% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran mantener una tolerancia al conflicto controlada, la cual genera una satisfacción laboral de categoría alta, esto sustentado en el nivel de logro alcanzado en la institución, en la promoción de desarrollo profesional a sus trabajadores, en las diversas oportunidades que brinda la institución para incrementar sus capacidades y en la comodidad que ofrecen a sus trabajadores. Los resultados de esta dimensión reflejan una concordancia con lo expuesto por Ruiz (2020), quien señala que el nivel de satisfacción laboral alcanza un 90% en la categoría "casi siempre" y un 10% en la categoría "siempre". Esto sugiere que un aumento en la medida del clima organizacional se relaciona con mayores niveles de satisfacción laboral.

- Los hallazgos de este estudio indican que hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con respecto al sueldo que perciben los trabajadores del Centro Preuniversitario. Esta relación se evidencia mediante

una correlación Rho de Spearman de 0.678, lo que denota una correlación moderada y positiva. De igual forma el 9.6% de los interrogados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que la remuneración que brinda la institución les genera una satisfacción laboral de categoría baja; el 25.0% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que la remuneración que brinda la institución les genera una satisfacción laboral de categoría media y el 65.4% de los encuestados que tienen relación laboral con el Centro Preuniversitario aseveran que la remuneración que brinda la institución les genera una satisfacción laboral de categoría alta, esto sustentado en la conformidad salarial, en la mejor oferta económica que se da en la provincia, en la relación salario frente al desempeño laboral y en el bienestar familiar esto debido al cubrimiento de sus expectativas económicas. Los resultados de esta dimensión son consistentes con lo mencionado por Bazalar y Choquehuanca (2020), quienes señalan la existencia de una conexión notable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como entre las diversas facetas que existen, las cuales han sido debidamente sometidas a procesamiento.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los resultados podemos concluir:

- En concordancia de los resultados de la prueba de hipótesis, que reveló una correlación positiva muy elevada de 0.949, podemos inferir que se denota la presencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la entidad mencionada.
- Respecto a la prueba de hipótesis a través de la cual se ha logrado una correlación positiva muy alta de 0.938, por ello se ha concluido que existe una relación significativa entre el clima organizacional, con el riesgo y la toma de decisiones respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la mencionada entidad.
- De acuerdo a la prueba de hipótesis que determinó correlación positiva alta de 0.900, se ha concluido que se denota la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el apoyo respecto a la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario mencionado
- En mérito a la prueba de hipótesis que determinó una correlación positiva alta de 0.785, se concluye que se denota la existencia de una relación significativa entre el

clima organizacional y la tolerancia al conflicto respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad referida.

- En concordancia a la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada de 0.678, por lo cual se concluye que se denota la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la remuneración respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario mencionado.

6.2. Recomendaciones

- Es recomendable a las autoridades de turno implementar políticas que busque mejorar las condiciones laborales, con el fin de promover y especializar a los empleados de la institución.
- Someter a evaluación a los empleados sobre sus objetivos y su rol en la institución para que puedan hacer la transición a sus puestos, por ser importante para el desarrollo de cualquier institución.
- Crear mecanismos de comunicación con los encargados de la supervisión laboral, con la finalidad de tener comodidad y buena relación con el supervisor o jefe inmediato.
- Se recomienda a las autoridades organizar talleres sobre relaciones laborales y dinámicas de integración para mejorar el nivel de comunicación de los empleados, lo que mejora el clima laboral y organizacional.

- Implementar estrategias que permite la participación de los empleados y encontrar elementos motivacionales para mejorar su comprensión mediante compensaciones económicas, sociales e individuales por el reconocimiento de su trabajo.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

- Ruiz, M. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión-2020*. (Tesis Doctoral). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú: Repositorio institucional UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49592/RUIZ_VMA_SD.pdf?ssequence=1&issAllowed=y.
- Saldaña, S. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2020*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú: Repositorio institucional UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/201.5001.12692/589391/Saldas%20c3%b1a_QSSF-SD.pdf?ssequence=1&issAllowed=y.
- Soto, G. (2019). *La motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru SA. [Tesis pregrado ESAN]*. Lima: Repositorio institucional ESAN. Disponible en: https://repositorio.essan.edu.pe/bitstream/handle/20.9500.126490/1509/2018_ADYDE_18S-2_18_TI.pdf?sequences=1&isAlloswed=y.

7.2. Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. (2012). *Investigattioner methodology. 3rd Edittioner. Mexico: Pearsson*. Available in: <httpx://abacostenred.com/wtsp-contentst/tuploadss/2019/02/EI-proyectos-de-investigaciser%C3%B3n-sF.G.-rraiass-2012-pdf.pdf>.
- Bronfenbrenner, U. (1971). *The ecology off humant developmentt. Barcelona: Paidós*.
- Brown, A. (1992). *Custtomer servite managementt. Madrid: Díaz de Santos Edittions*. Available in: https://bookss.google.com.pes/bookss?id=634hBJass_WI4C&printsec=frontcovers&hl=es#v=onepages&q&f=false.

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica (Edición 19)*. Lima: Editorial San Marcos EIRLTDA. Disponible en: https://www.ssancrisstoballibross.com/librso/metodologias-de-la-investigacions-cientificas_45761.
- Chenet, M. (2018). *University scientific researcher methodologies: Guide for thesis preparation* (First ed.). Editorial Soluciones Gráficas. Available in: <https://issn.closud/hdf86124760167/metodologias-de-investigacions-cientificas-suniversitaria/>.
- Chiavenato, E. (2004). *Human resource management*. Brazil: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Human resource management. The human capital of organizations*. Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *General theory of administration*. New York: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Human resource management*. Brazil: McGrawHill.
- Díez, F. (2007). *Efficiency analysis of university departments. The case of the University of Seville*. Madrid: Dykinson Booksstore-Editorial. Available in: <https://www.dyskinson.com/libross/analisis-de-eficiencias-de-los-departamentos-universitarios-el-caso-de-la-universidad-de-sevilla/978849849077/>.
- Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013). *The work environment as an element of organizational commitment*. National Administration Magazine 4th Edition, 59-70. Available in: <https://revistass.uned.ac.rs/index.php/rnas/articles/download/533/435/782>.
- Escribano, O. (2005). *Clinical Management in Surgery*. Madrid: Arant.
- Flick, U. (2015). *The design of qualitative research*. Madrid: Ediciones Amorata, S. L. Available in: <https://books.google.com.pe/books?id=b5ojsEAAAQBAJs&printsec=frontcover&hsl=es#v=onepages&q&f=false>.
- Gonçalves, A. (2007). *Dimensions of the organizational climate*. Havana: Latin American Society for Quality (SLCT). Available in: <https://www.gseocities.wss/janethqrs/liderazgos/130.htmls>.
- Hernández, R. (2018). *Investigation methodology*. 6th Edition. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Available in: <https://www.essup.edu.pe/s-content/uploads/2020/12/2.%20sHernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADas%20Investigaci%C3%B3n%20Cientificas%206ta%20eds.pdf>.

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Investigattion metthodology. 6tth Edition. Mexico: McGraw-Hill Intteramericanna. Availabler int: <http://www.essup.edu.per/wrps-contents/nuploadss/2020/12/2.%20sHernandez,%20Fernandez%ss20y%20Baptista-Metodologs%C3%Ada%20Investigacions%20Cientificas%206tas%20eds.pdf>*.
- Jaume, F. (2012). *Manual de instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las Organizaciones*. Lima: Ediciones Diaz de Santos.
- Jones, G., y George, J. . (2009). *Contemporarye Administrattion. Mexico: McGraw-Hill*.
- Likert, R. (1967). *Humanter beingsy in organizattions. New York: McGraw Hill*.
- Likert, R. (1968). *Thet humanre factory iny they companyr. Bilbaor: Deustor*.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Organizattional climatte. New York: Simone & Schustery*.
- Marín, J. M., Melgar, A., & Castaño, C. (1989). *Theoryes ander techniqueser off organizattional developmentt. v.4.t Publicattions. Technicaly Documentsy, 10. Availabler int: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/10061>*.
- Molina, J., & Pedreira, M. (2019). *" SWIRLY", metthodology foor thet designer ander developmentt oof web applicattions. Madrid: Ciencias. Availabler int:<https://dialnet.unsrioja.ess/descargas/libro/741383.psd>*.
- Muchinskys, P. (2002). *Psychologyee Applierd toer Worker. Mexico: Cengageer Learninger*.
- Navarro, P. (2010). *MBAA courseer. Leadershipeer ander Humanter Resoturces. Analytis off organizattional behavitor. Spain: Brescat Edittorial*.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Organizattional behavitor. Mexico: Pearson Educattion*
- Toro, F. (2010). *Organizattional Climatte Ant approtach tot itts dynamits int thet Lattin Americany companye. (2nd ed.). Fernando Toror Edittor. Available <https://docsplayer.ess/31361369-Climatte-organizacionaly-una-aproximacione-at-sut-dinamices-ent-lath-empresary-latinoamericanar.htmlen>*:

7.3. Fuentes hemerográficas

- Anamorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque : Escuela de Economía USAT. Disponible: [https://bookss.google.com.pe/bookss?hls=ess&lr=&ids=uRfl1b44BsjEC&ois=fnds&pgs=PA2&dq=Anamosr%C3%B3s,+E.+\(2007\).+Co](https://bookss.google.com.pe/bookss?hls=ess&lr=&ids=uRfl1b44BsjEC&ois=fnds&pgs=PA2&dq=Anamosr%C3%B3s,+E.+(2007).+Co)

[mpsortamiento+Organizacionals.+En+Buscas+del+Desarrollos+de+Ventajas+Compestitivas,+Esscuela+de+Economs%C3%ADa+USATs,+La.](#)

- Aragón, P. (2017). *Importtance off worker motivattion*. Communicatte, 1(1). Avatilable in:<https://www.comunicarsseweb.com/bibliotecas/la-importancias-de-la-motivacion-laboraly>.
- Bazalar, M. & Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2), 35-51. Disponible en: <files:///C:/Users/Propietarios/Downloads/Dialnet-ClimasOrganizacionalYSatisfaccionLaboralDeLossTrabaj-8090253s.pdf>.
- Chang, C., & Chang, H. (2007). *Effecters off internal marketinger onr nurser job satisfatction ander organizattional committment: exampler off medicaly centerser int Soutthern Taiwaner*. *Journaly off Nursinger* , 15(4), 265-274. Diponible en: https://journalss.lww.com/jnrs-twnas/Abstracts/2007/12000/Effectss_of_Internal_Marketings_on_Nurses_Job.4.asast.
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. . (2021). *Organizattional climatte ander job satisfacttion int at truviant industrial companey*. *Managementt Magaziner: RVG*, 26(5), 663-677. Avallable at: [files:///C:/Users/Propietarios/Downloads/Dialnet-ClimasOrganizacionalYSatisfaccionLaboralEnUnasEmpres-8890538%20\(1\).pdf](files:///C:/Users/Propietarios/Downloads/Dialnet-ClimasOrganizacionalYSatisfaccionLaboralEnUnasEmpres-8890538%20(1).pdf).
- Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R. . (2020). *Organizattional climatte ander job satisfacttion int thet employees off thet Municipaly Companye Firee Departmenter off Ambato - Publicer Companye*. *Digitaly Publishery*, 5(6), 77- 89. Availabler at: <https://dialnets.unisrioja.ess/servlets/articulos?codigo=764s6086>.
- Linder-Pelz, S. (1982). *Towardder at theoryes off patientt satisfacttion*. *Sotial Sciencer & Mediciner*, 16(5), 577–582. Disponible en: [https://doi.org/10.1016s/0277s-9536\(82\)9031s1-2](https://doi.org/10.1016s/0277s-9536(82)9031s1-2).
- Masías, Y., Calderón, K., Bravo, D., & y Gonzales, H. (2021). *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco*. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 10(1), 521-531. Disponible en: <https://revistass.uandinas.edu.pe/indexs.phssp/Yachays/articles/views/530/231s>.

- Ortiz, C., & García, C. . (2022). *Perceived organizational support in Mexican workers in the service sector*. *Interdisciplinary*, 39(1), 285-297. Available in: https://www.scielo.org/ars/sscielo.php?pid=S1668-70272022000100285s&scripts=sci_arttext&lngs=en.
- Paredes, P., Alemán, A., & Castro, T. (2021). *Organizational environment and job satisfaction in financial institutions in the province of Guayas*. *SUMME: Disciplinary journal in economics and social sciences*, 3(2), 1-25. Available in: <https://aunarcasli.edu.co/revistas/index.php/RDCESS/articles/view/182/130>.
- Pedraza, N. (2020). *The climate and job satisfaction of human capital: differentiated factors in public and private organizations*. *Innovate*, 30(76), 9-24. Available in: <https://revistax.unas.edu.co/index.php/innovars/articles/view/85191s/74435s>.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). *Systemic approach to organizational climate and its application in public health*. *Cuban Journal of Public Health*, 115-129. Available in: https://www.scielo.org/articles/ssm/contens/raws/?resources_ssm_pathmedia/asset/rcsp/v41n1/sspu10115.pdf.
- Soto, M., y Inga, A. . (2019). Systematic review of climate and organizational performance in. *Research and Critical Thinking Magazine*, 8(4), 95-117. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/337497847>.
- Véliz, A., Vidal, Y., & Chiguay, C. . (2019). *Relationship between organizational climate and job satisfaction in workers of Chilean regional public university*. *Inclusion Magazine*, 1(6), 312-326. Available in: <https://revistainclusiones.org/pdf32/19%20VOLs%206%20NUM%204%20GIRALDO2019sOCTUBDICIEMB19INCsL.pdf>.
- Viamontes, D., & García, D. (2010). *Worker satisfaction*. A theoretical approach. *Contributions to the social sciences*, 1(2), 5. Available at: https://d1wqxtss1xze7.cloudfront.net/84143003/dgvs-libre.pdfs?1649948181=&response-content-disposition=inlines%3B+filename%3DSatisfaccions_Laborals_Unas_AproximacionesTe.pdf&Expires=1692060588&Signature=O9GfM0sZpEQc6N2v5sY5too2sx.
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). *Job Satisfaction and Psychologically Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover*. *Journal of Management*,

33, 141-160. Obtained from: <https://journalss.sagepubs.com/doi/sabs/10.1177/014920630629s7582>.

7.4. Fuentes electrónicas

Arteaga, G. (22 de Octubre de 2020). *Research Methods: Mixed methody ressearch designer*. Obtained from <https://www.testsiteforme.com/disenos-de-investigacions-de-metodo-mixtos/>

Diario Gestión Perú. (3 de octubre de 2019). *Klimaarybeitsumgebungen: Weniget alst 50 % dery Unternehmen, diet füre besseret Zwecket eingesetzte werdeny*. Obtained from <https://gestions.pe/economias/managements-empleos/encuestass-des-climas-laboral-menoss-des-50-des-empresass-aplicas-accioness-para-mejorass-puntoss-debiless-reportadoss-noticial/>

Real Académia Española. (2006). *Organizattion*. Recetived from <https://www.raes.es/desen/organizacis%C3%B3n>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>1) ¿Cuál es la forma en que se relacionan el clima organizacional, el riesgo y la toma de decisiones con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023?</p> <p>2) ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el apoyo con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023?</p> <p>3) ¿Cómo establecer la relación en el clima organizacional y la tolerancia al conflicto con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023?</p> <p>4) ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la remuneración con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Calcular cómo se relaciona el clima organizacional con el riesgo y la toma de decisiones en cuanto a la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023.</p> <p>2) Hallar cómo se relaciona el clima organizacional con el apoyo en cuanto a la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023.</p> <p>3) Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la tolerancia al conflicto en cuanto a la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023.</p> <p>4) Establecer cómo se relaciona el clima organizacional con la remuneración en cuanto a la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023.</p>	<p>Hipótesis General Hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1) Hay una relación importante entre el clima organizacional, el riesgo y la toma de decisiones, y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023.</p> <p>2) Hay una relación importante entre el clima organizacional y el apoyo, y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023.</p> <p>3) Hay una relación importante entre el clima organizacional y la tolerancia al conflicto, y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023.</p> <p>4) Hay una relación importante entre el clima organizacional y la remuneración, y la satisfacción laboral de los empleados del Centro Preuniversitario de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión en el año 2023.</p>	<p>Variable X: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo X₁ Motivación X₂ Reciprocidad X₃ <p>Variable Y: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Riesgo y toma de decisiones Y₁ Apoyo Y₂ Tolerancia al conflicto Y₃ Remuneración Y₄ 	<p>X_{1.1}. Dirección X_{1.2}. Resolución X_{1.3}. Conocimiento</p> <p>X_{2.1}. Estimulo X_{2.2}. Condición X_{2.3}. Realización</p> <p>X_{3.1}. Aplicación al trabajo X_{3.2}. Retribución X_{3.3}. Equidad</p> <p>Y_{1.1}. Trabajo en equipo Y_{1.2}. Colaboración Y_{1.3}. Retroalimentación</p> <p>Y_{2.1}. Relación Y_{2.2}. Interés Y_{2.3}. Percepción</p> <p>Y_{3.1}. Condiciones Y_{3.2}. Control</p> <p>Y_{4.1}. Compromiso Y_{4.2}. Bienestar</p>	<p>Población: 120 personas</p> <p>Muestra: 52 personas</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional - descriptivo</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método de investigación: Cualitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios de 30 ítems para la variable X y 20 ítems para la variable Y</p>

Anexo 2:

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

Instrumentos**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Estimado(a) trabajador(a), este cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es obtener información sobre el **“Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023”**. Su opinión personal es crucial para nuestra investigación.

Indicadores:

Las respuestas están consideradas como anónimas. Por lo cual se le pide contestar las interrogantes con veracidad y confianza.

Antes de responder por favor de lectura a cada una de ellas.

Deberá marcar con una "X" donde corresponda según su apreciación.

La escala de calificación es la siguiente:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítem	Liderazgo	1	2	3	4	5
1	Las normas establecidas por el CPU son adecuadas adecuada					
2	El responsable del CPU comunica los cambios a sus trabajadores en el momento adecuado					
3	El responsable del CPU se involucra en la creación de ambientes adecuados a sus necesidades					
4	El responsable del CPU contribuye en el crecimiento de la institución					
5	El responsable del CPU toma decisiones basadas en informaciones confiables					
6	Es parte de las decisiones institucionales					
7	Los inconvenientes laborales se resuelven de forma consensuada					
8	Las autoridades están disponibles cuando se le necesita					
9	El responsable del supervisor del CPU recaba información referente a su labor					
10	Las autoridades responsables del CPU cumplen con la misión y visión de la institución					
Ítem	Motivación	1	2	3	4	5
11	Los responsables del CPU fomentan la unión entre trabajadores					
12	Los responsables del CPU motivan a los trabajadores en su desarrollo profesional					
13	Los responsables del CPU incentivan a sus trabajadores					
14	Tiene interés en el crecimiento y desarrollo institucional					
15	Los responsables del CPU lo tratan adecuadamente					
16	El ambiente laboral es el adecuado para su trabajo cotidiano					
17	El ambiente con mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
18	El CPU cuenta con ambientes limpios					
19	Es necesario que supervisen el cumplimiento de su trabajo					
20	El CPU brinda los canales necesarios para el desarrollo óptimo de su trabajo					
21	Siente que su esfuerzo no es reconocido los las autoridades responsables del CPU					
Ítem	Reciprocidad	1	2	3	4	5

22	Su trabajo institucional en evaluado correctamente					
23	Se involucra de lleno con su institución					
24	Se siente útil en su centro laboral					
25	Las autoridades de la institución respetan su horario laboral					
26	Las autoridades reconocen el trabajo de sus compañeros					
27	Le importa el futuro del CPU					
28	Hace su mayor esfuerzo para cumplir sus metas laborales					
29	Contribuye en el cumplimiento de los objetivos institucionales					
30	Trabaja en equipo para cumplir sus metas institucionales					



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) colaborador(a), este cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es recopilar información sobre el "**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro preuniversitario de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2023**". Su opinión personal es fundamental para nuestra investigación.

Indicadores:

- Las respuestas están consideradas como anónimas. Por lo cual se le pide contestar las interrogantes con veracidad y confianza.
- Antes de responder por favor de lectura a cada una de ellas.
- Deberá marcar con una "X" donde corresponda según su aprecia

La escala de calificación es la siguiente:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítem	Riesgo y toma de decisiones	1	2	3	4	5
1	Sus compañeros trabajan en equipo para llegar a sus metas					
2	Los ambientes donde laboran son adecuados					
3	Existe iniciativa de colaboración en las distintas áreas de la					

	institución					
4	Emplea tiempo extra con la situación la exige					
5	Recibe retroalimentación por parte de la gestión referido a su labor					
6	Emplea herramientas tecnológicas en su labor diaria					
Ítem	Apoyo	1	2	3	4	5
7	Las autoridades del CPU promueven capacidades relacionadas a su especialidad					
8	Las autoridades del CPU reconocen los logros alcanzados de sus trabajadores					
9	A la gestión le interesa el éxito profesional de sus trabajadores					
10	Sus compañeros de trabajo tienen iniciativa de ayuda					
11	El esfuerzo laboral que realiza es percibido como sin importancia					
12	Se percibe el compromiso laboral en la institución					
Ítem	Tolerancia al conflicto	1	2	3	4	5
13	Cada trabajador asegura sus niveles de logro según su condición laboral					
14	La institución promueve el desarrollo de sus trabajadores					
15	La institución ofrece oportunidades según mis capacidades					
16	El ambiente donde realiza sus actividades laborales es incómodo					
Ítem	Remuneración	1	2	3	4	5
17	Se siente conforme con el salario asignado					
18	La remuneración que percibe es atractiva en comparación con otras instituciones					
19	Cree que su remuneración que percibe es de acuerdo a su desempeño					
20	El salario que percibe, cubre sus expectativas económicas o bienestar					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL

Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. La principal ventaja de este coeficiente es que solo necesita una única aplicación del instrumento de medición. Sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica una confiabilidad nula y 1 representa una confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

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

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	30

Como se puede observar, el coeficiente tiene un valor superior a 0.904. Según Martins y Palella (2012), este valor indica una confiabilidad muy alta del instrumento. Por lo tanto, se aceptan las hipótesis plante



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

SATISFACCIÓN LABORAL

Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

Se evaluó la confiabilidad del cuestionario utilizando la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. La ventaja principal de este coeficiente es que solo necesita una administración del instrumento de medición. Sus valores pueden variar entre 0 y 1, indicando 0 una ausencia total de confiabilidad y 1 una confiabilidad completa.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

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

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$ es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$ es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

Como se puede observar, el coeficiente tiene un valor superior a 0.874. Según Martins y Palella (2012), este valor indica una confiabilidad muy alta del instrumento. En consecuencia, se aceptan las hipótesis planteadas.

Anexo 4: Base de datos

Variable X: Clima organizacional

N°	Liderazgo								Motivación								Reciprocidad														
1	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4				
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5		
3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4		
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
6	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
7	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
8	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
9	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	
10	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
11	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	
12	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	
13	5	2	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	2	2	3	5	2	2	2	3	5	
14	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
15	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	5	4	5	5	2	5	
16	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	
17	2	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	4	5	4	2	5	5	5	4	2	
18	2	4	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	3	5	4	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	
19	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	
20	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
21	3	1	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	
22	4	4	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	
23	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	
24	1	4	5	3	3	1	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	5	3	3	1	4	5	3	3	1	
25	1	5	5	5	4	1	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	2	1	1	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
27	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	
30	2	4	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	
31	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	
32	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
33	3	1	3	3	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	
34	4	4	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	1	1	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	
35	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5

36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
37	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
38	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
39	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
40	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	
41	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
42	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	
43	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	
44	5	2	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	2	2	3	5	2	2	2	3	5	
45	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
46	2	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	
47	2	4	1	1	1	2	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2
48	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	
49	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
50	3	1	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	
51	4	4	5	5	2	4	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	
52	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	

Variable Y: Satisfacción laboral

Nº	Riesgo y toma de decisiones						Apoyo						Tolerancia al conflicto				Remuneración								
1	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	
6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	
7	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4
10	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4
11	5	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	
12	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	
13	5	5	2	2	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
14	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	5	4	5		
15	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2		
16	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3		
17	2	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4		
18	2	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	1	1	1		
19	3	2	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4		
20	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4		
21	3	3	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	4	4	4		
22	4	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	5	2		
23	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
24	1	4	4	5	3	3	1	4	4	4	5	3	3	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3		
25	1	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4		
26	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4		
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
30	4	5	4	1	1	1	2	5	5	4	2	1	1	2	5	5	4	1	1	1	1	1	1		
31	3	2	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4		
32	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4		
33	3	3	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	4		
34	4	1	4	5	4	2	4	2	1	4	5	4	2	4	1	1	4	5	4	2	4	2	2		
35	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
36	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3		
37	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
38	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5		
39	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
40	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4		

41	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4
42	5	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3
43	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4
44	5	5	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3
45	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5
46	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4
47	2	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1
48	3	2	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4
49	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
50	3	3	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	5	2	3	3	4
51	4	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2
52	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4

Anexo 5: Evidencia fotográfica

