

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios
Internacionales

Tesis

**Clima organizacional y satisfacción laboral en la
UGEL Arequipa Norte, 2022**

Lizbeth Mercedes Peñaranda Aranibar

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : William Rodríguez Giráldez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : Harold Delfín Angulo Bustinza
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 15 de mayo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la UGEL Arequipa Norte 2022", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) Lizbeth Mercedes Peñaranda Aranibar, de la E.A.P. de Administración y Negocios Internacionales; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Asesor

Dr. Harold Delfin Angulo Bustinza

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre Dina quien estuvo todo el tiempo a mi lado siguiendo mi proceso y a mi hijo Liam quien es mi gran motivación día a día durante todo el camino. A mi esposo Luis quien me colaboró y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir. A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí. A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis. Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Agradecimientos

Primeramente le agradezco a Dios por ser el motor principal en mi vida, por acompañarme y permitirme confiarle mis anhelos con la certeza de que estos se materializan. Le agradezco a mi madre porque desde muy pequeña me enseñó el significado de perseverar y luchar por mis sueños. Sé muy bien que el amor puede distraer, pero en mi caso me sirvió de impulso para seguir adelante en cada caída, por ello le agradezco a mi esposo porque a pesar de todos mis fallos siempre creyó en mí y me hizo confiar en mí misma. Le debo este logro a mi amada universidad, la casa que me ha formado a nivel intelectual y humanístico, quien me acogió incluso cuando yo no sabía quién era, quién me formó como una mujer responsable y honesta. Así mismo estoy en deuda con todos los docentes que desde su sentido humano me cultivaron el gusto por aprender, quienes día a día luchan para educar a ciudadanos íntegros y humanos desde cada cátedra que pueden dictar. Este logro más que mío es de todos aquellos que lo hicieron posible y jamás me alcanzarán las palabras para agradecerles por tanto.

Índice

Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del estudio	2
1.1. Delimitación de la investigación	2
1.1.1. Territorial.	2
1.1.2. Temporal.	2
1.1.3. Conceptual.	2
1.2. Planteamiento del problema	4
1.3. Formulación del problema	7
1.3.1. Problema general.	7
1.3.2. Problemas específicos.	7
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. Objetivo general.	8
1.4.2. Objetivos específicos.	8
1.5. Justificación de la investigación	8
1.5.1. Justificación teórica.	8
1.5.2. Justificación práctica.	9
Capítulo II: Marco teórico	10

		6
2.1.	Antecedentes de investigación	10
2.1.1.	Artículos científicos.	10
2.1.2.	Tesis nacionales e internacionales.	11
2.2.	Bases teóricas	14
2.3.	Definición de términos básicos	15
2.3.1.	Clima organizacional.	15
2.3.2.	Satisfacción laboral.	18
Capítulo III: Hipótesis y variables		21
3.1.	Hipótesis	21
3.1.1.	Hipótesis general.	21
3.1.2.	Hipótesis específicas.	21
3.2.	Identificación de las variables	22
3.2.1.	Variable independiente.	22
3.2.2.	Variable dependiente.	22
3.3.	Operacionalización de las variables	23
Capítulo IV: Metodología		25
4.1.	Enfoque de la investigación	25
4.2.	Tipo de investigación	25
4.3.	Nivel de investigación	25
4.4.	Métodos de investigación	25
4.5.	Diseño de investigación	25

4.6.	Población y muestra	26
4.6.1.	Población.	26
4.6.2.	Muestra.	26
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.8.	Validación del instrumento	27
Capítulo V: Resultados		28
5.1.	Descripción del trabajo de campo	28
5.2.	Presentación de resultados	28
5.2.1.	Clima organizacional	28
5.2.2.	Satisfacción laboral	64
5.3.	Contrastación de resultados	80
5.3.1.	Objetivo general	80
5.3.2.	Objetivo específico 1	81
5.3.3.	Objetivo específico 2	82
5.3.4.	Objetivo específico 3	82
5.3.5.	Objetivo específico 4	83
5.3.6.	Objetivo específico 5	84
5.4.	Discusión de resultados	84
5.4.1.	Realización personal	85
5.4.2.	Involucramiento laboral	85
5.4.3.	Supervisión	85

		8
5.4.4.	Comunicación	85
5.4.5.	Condiciones laborales	86
Conclusiones		87
Recomendaciones		89
Referencias		90
Apéndices		94

Índice de tablas

Tabla 1. Delimitación territorial de la investigación.	2
Tabla 2. Operacionalización de Variables.	24
Tabla 3. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P1.	29
Tabla 4. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P2.	30
Tabla 5. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P3.	31
Tabla 6. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P4.	32
Tabla 7. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P5.	33
Tabla 8. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P6.	34
Tabla 9. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P7.	35
Tabla 10. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P8.	36
Tabla 11. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P9.	37
Tabla 12. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P10.	38
Tabla 13. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P11.	39
Tabla 14. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P12.	40
Tabla 15. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P13.	41
Tabla 16. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P14.	42
Tabla 17. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P15.	43
Tabla 18. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P16.	44
Tabla 19. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P17.	45
Tabla 20. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P18.	46
Tabla 21. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P19.	47
Tabla 22. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P20.	48
Tabla 23. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P21.	49
Tabla 24. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P22.	50

Tabla 25. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P23.	51
Tabla 26. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P24.	52
Tabla 27. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P25.	53
Tabla 28. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P26.	54
Tabla 29. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P27.	55
Tabla 30. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P28.	56
Tabla 31. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P29.	57
Tabla 32. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P30.	58
Tabla 33. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P31.	59
Tabla 34. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P32.	60
Tabla 35. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P33.	61
Tabla 36. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P34.	62
Tabla 37. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P35.	63
Tabla 38. Resultados de la encuesta sobre Clima Organizacional P36.	64
Tabla 39. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P1.	65
Tabla 40. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P2.	66
Tabla 41. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P3.	67
Tabla 42. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P4.	68
Tabla 43. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P5.	69
Tabla 44. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P6.	70
Tabla 45. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P7.	71
Tabla 46. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P8.	72
Tabla 47. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P9.	73
Tabla 48. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P10.	74
Tabla 49. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P11.	75

Tabla 50. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P12.	76
Tabla 51. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P13.	77
Tabla 52. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P14.	78
Tabla 53. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P15.	79
Tabla 54. Resultados de la encuesta sobre Satisfacción Laboral P16.	80
Tabla 55. Pruebas de normalidad.	81
Tabla 56. Correlaciones Objetivo General.	82
Tabla 57. Correlaciones OE1.	83
Tabla 58. Correlaciones OE2.	84
Tabla 59. Correlaciones OE3.	85
Tabla 60. Correlaciones OE4.	86
Tabla 61. Correlaciones OE5.	87

Índice de figuras

Figura 1. Existen oportunidades de progresar en la organización (P1).	30
Figura 2. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo (P2).	31
Figura 3. Se valora los altos niveles de desempeño (P3).	32
Figura 4. Los jefes promueven la capacitación que se necesita (P4).	33
Figura 5. La organización promueve el desarrollo del personal (P5).	34
Figura 6. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras (P6).	35
Figura 7. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización (P7).	36
Figura 8. Los trabajadores están comprendidos con la organización (P8).	37
Figura 9. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día (P9).	38
Figura 10. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante (P10).	39
Figura 11. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal (P11).	40
Figura 12. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización (P12).	41
Figura 13. La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (P13).	42
Figura 14. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo (P14).	43
Figura 15. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea (P15).	44
Figura 16. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo (P16).	45
Figura 17. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas (P17).	46

Figura 18. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo (P18).	47
Figura 19. Los objetivos del trabajo están claramente definidos (P19).	48
Figura 20. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo (P20).	49
Figura 21. En mi oficina, la información fluye adecuadamente (P21).	50
Figura 22. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa (P22).	51
Figura 23. Existen suficientes canales de comunicación (P23).	52
Figura 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía (P24).	53
Figura 25. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas (P25).	54
Figura 26. Se conocen los avances en otras áreas de la organización (P26).	55
Figura 27. La organización ha comunicado correctamente las expectativas de rendimiento en su empresa alineadas al nuevo entorno (P27).	56
Figura 28. El equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado (P28).	57
Figura 29. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede (P29).	58
Figura 30. Existe una buena administración de los recursos (P30).	59
Figura 31. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones (P31).	60
Figura 32. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución (P32).	61
Figura 33. Dispone de tecnología que facilita el trabajo (P33).	62
Figura 34. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros (P34).	63
Figura 35. Se ha desarrollado y/o actualizado la política de trabajo remoto en la organización (P35).	64

Figura 36. La infraestructura de Tecnologías de la Información está disponible para habilitar todas las funciones en trabajo remoto (P36).	65
Figura 37. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar (P1).	66
Figura 38. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo (P2).	67
Figura 39. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo (P3).	68
Figura 40. La temperatura de su local de trabajo (P4).	69
Figura 41. Los implementos de protección para protegerse del virus COVID-19 (P5).	70
Figura 42. Los protocolos de prevención contra el COVID-19 en su lugar de trabajo (P6).	71
Figura 43. Las relaciones personales con sus superiores (P7).	72
Figura 44. La supervisión que ejercen sobre usted (P8).	73
Figura 45. La proximidad y frecuencia con que es supervisado (P9).	74
Figura 46. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea (P10).	75
Figura 47. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa (P11).	76
Figura 48. El apoyo que recibe de sus superiores (P12).	77
Figura 49. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales (P13).	78
Figura 50. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales (P14).	79
Figura 51. Las charlas sobre el cuidado que debe tener ante la exposición con las personas en el contexto de la pandemia (P15).	80
Figura 52. Las pruebas rápidas que se le han realizado para el descarte del virus (P16).	81

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022. La metodología utilizada muestra un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación básico, nivel correlacional, el método utilizado es el método científico, y un diseño transeccional correlacional-causal. Se aplicaron dos cuestionarios, uno respecto al Clima Organizacional y otro respecto a la Satisfacción Laboral, a los 31 trabajadores del área de Gestión Docente de la UGEL Arequipa norte; ambos cuestionarios fueron procesados con el software estadístico SPSS. Los resultados de la investigación indican que existe un buen manejo del clima organizacional en la UGEL Arequipa norte y como consecuencia, la Satisfacción Laboral entre sus colaboradores es alta, corroborando la hipótesis con el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación muy alto de 0.909; mediante este análisis se concluyó que sí existe una relación entre las variables analizadas.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, UGEL, Arequipa, Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

Abstract

This work aims to determine the relationship between the management of the Organizational Climate and the Job Satisfaction of workers at UGEL in Arequipa North 2022. The methodology used shows a quantitative approach, a basic type of research, correlational level, the method used is the scientific method, and a correlational-causal transectional design. Two questionnaires were applied, one regarding the Organizational Climate and the other regarding Job Satisfaction, to the 31 workers of the Teaching Management area of UGEL Arequipa north; both questionnaires were processed with the SPSS statistical software. The results of the research indicate that there is a good management of the organizational climate in the UGEL North Arequipa and consequently, the Job Satisfaction among its employees is high, corroborating the hypothesis with the Rho of Spearman statistic, with a very high correlation level of 0.909; this analysis concluded that there is a relationship between the analyzed variables.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, UGEL, Arequipa, Personal Realization, Work Involvement, Supervision, Communication, Working Conditions.

Introducción

Hoy en día, las empresas se enfrentan a un mercado altamente competitivo donde deben enfocarse en aplicar estrategias que les permitan destacarse entre las demás organizaciones. Ya que los colaboradores son el eslabón más importante de toda empresa, puesto que son ellos los que a través de su trabajo impulsan a la organización hacia el alcance de los objetivos, resulta vital asegurar su bienestar de manera que tengan un desempeño óptimo. El ser humano es el actor principal en los procesos de las organizaciones, por lo que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa tendrá un impacto en los resultados esperados, ya sea a corto, mediano y largo plazo (Dávila Morán et al., 2021).

Ante lo expuesto, surge el interés de estudiar la posible relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, que se plantea en el capítulo I dentro del planteamiento del problema, teniendo por objetivo determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022, de manera que se pueda generar conocimiento de valor que permita a la organización tomar mejores decisiones para asegurar un mejor desempeño de sus colaboradores. En el capítulo II, se expone el marco teórico, considerando antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como también bases teóricas y un marco conceptual de las variables. En el capítulo III se presenta la metodología utilizada, donde se aplicaron dos cuestionarios sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con escala de Likert, y se consideró una muestra tipo censo de 31 trabajadores del área de Gestión Docente de la UGEL Arequipa norte. En el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

El trabajo investigativo fue llevado a cabo en la UGEL Norte de Arequipa, ubicada en Urb. Tahuaycani Av. Tahuaycani 104, Sachaca, Arequipa- Perú.

Tabla 1

Delimitación territorial de la investigación.

Concepto	Definición
Departamento / Región	Arequipa
Provincia	Arequipa
Región Geográfica	Sierra
Altitud	2335 m
Latitud	14°36'06" Sur
Longitud	70°48'15"Oeste

Nota: Tomado de la página Web de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

1.1.2. Temporal.

El presente trabajo comprende un período temporal de un año, que corresponde al año 2022.

1.1.3. Conceptual.

En este capítulo revalidaremos la importancia de conocer, definir y entender los alcances del clima organizacional, debido a que el comportamiento del trabajador no es resultado de los factores organizacionales existentes, sino que de la percepción que éste pueda tener sobre los mencionados.

Pero, tomando en cuenta también que estas percepciones tienen buena parte de dependencia de las interacciones, entre otras experiencias que tenga cada individuo (trabajador).

Entonces, los factores como estructuras de la organización tienen una posición determinante en función al clima que perciben los trabajadores. Este clima induce a ciertas conductas de los individuos.

Como sabemos la satisfacción laboral es una variable importante a tomar en cuenta para este trabajo, debido a que es importante para medir el éxito o fracaso de las reformas, políticas y tecnologías que se aplican en una empresa, esto con el fin de incrementar el compromiso de los trabajadores, como también las cuentas de la empresa.

En una empresa u organización siempre están presentes factores externos como internos, y estos influyen de manera positiva como negativa en el rendimiento de los trabajadores. Los que tienen más influencia son: Sistemas de recompensas, Reconocimiento, Desarrollo, Salario, Autonomía, Interacción y Condiciones laborales.

Si bien sabemos que, lo que hemos mencionado anteriormente aporta de forma significativa al éxito de una organización, la importancia radica en la visualización de los resultados viendo los índices de mejora.

Específicamente para este estudio, usaremos los conceptos de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, orientados a los resultados de productividad, identificación con la empresa y percepción de cada trabajador de esta concesionaria, para que, a través de los conceptos que tenemos, podamos elaborar realizar la mejora continua, como preparar capacitaciones internas en pro de la mejora organizacional de la concesionaria. Como se menciona, en el periodo temporal comprendido entre los meses Enero – Diciembre del 2021.

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad, el mundo atraviesa grandes cambios en el aspecto social, económico, político y sobre todo tecnológico, asociado en gran medida a la pandemia que se generó por la Covid-19, es así como las empresas para continuar con sus operaciones tuvieron que adaptarse e implementar cambios en sus estrategias laborales, modificando la cultura organizacional, lo cual es clave para el éxito de la empresa.

Las organizaciones buscan obtener mayores ganancias, posicionarse en el mercado que cada vez es más competitivo y cambiante, en tal sentido, uno de los mayores retos que se enfrentan es la innovación, lo cual requiere profesionales con mayores competencias, capacidades, compromiso, liderazgo, que fomenten un buen ámbito laboral.

Por un lado, desarrollar un buen clima organizacional es importante para la empresa, ya que esta percepción positiva de los trabajadores dentro de la organización hace que los colaboradores sean más eficientes y este a su vez se ve reflejado en la productividad de las empresas.

Es así como el clima organizacional es muy importante para el éxito de una empresa, puesto que, esto permite conocer si existe un ambiente propicio para que el trabajador demuestre su potencial y se encuentre satisfecho. De esta manera, la empresa puede mejorar sus condiciones laborales a beneficio de todos.

Por otro lado, la satisfacción laboral, es el resultado de una grata experiencia de trabajo, por lo que, genera sentimientos positivos sobre sus tareas desempeñadas y esto se logra cuando el colaborador percibe estabilidad laboral, oportunidades para crecer profesionalmente, tiene buen salario, bonificaciones, incentivos, lo que hace que se siente realizado con su trabajo. Un trabajador satisfecho, cultiva el sentido de

pertenencia con la empresa, muestra más compromiso y vela por el bienestar de la empresa.

En México, no se da una compensación a los trabajadores por el buen desempeño realizado en sus labores, existe un bajo enfoque hacia el empleado y poca flexibilidad de horario, lo que repercute sobre su vida personal, motivación y desempeño laboral. Asimismo, la mayoría de las empresas paga por salario lo que perjudica al trabajador ya que no se le reconoce las horas extras y esto incide sobre su productividad ya que al tener que realizar más responsabilidades se descuida de las actividades primarias (Zamora, 2020).

Molina, Pérez y Lizárraga (2019) en su investigación titulada “Estudio de cultura organizacional y satisfacción laboral en empresas comerciales” observa que la empresa comercial de México no tiene una cultura organizacional bien definida, sin embargo, existe un leve predominio de la cultura tipo mercado, existe baja satisfacción laboral en las condiciones físicas de trabajo.

Castañeda (2020), en su investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019” indica que los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos presentan problemas, en cuanto al desempeño laboral, especialmente en las dimensiones de justicia y confianza. Asimismo, la dimensión de reconocimiento es la menos percibida, lo cual genera problemas para cumplir con los objetivos de la empresa. Además, los trabajadores se encuentran menos satisfechos con los equipos mobiliarios y los espacios físicos y esto perjudica en el desenvolviendo de sus labores diarias siendo menos eficientes.

El diario El Comercio (2018) indica que Aptitus realizó una encuesta a los peruanos, donde el 81 % afirma que el clima laboral es muy importante en la productividad

laboral, es por ello, que el 86% de trabajadores de nacionalidad peruana renunciarían a su puesto laboral si perciben un clima laboral desfavorable.

Es así que, la UGEL de Arequipa, no es ajena a los cambios de la sociedad, el cual evidencia un impacto sobre el clima organizacional, la organización tiene problemas para cumplir con sus metas propuestas, falta de colaboración entre áreas, falta de motivación que puede ser generado por distintos factores como condiciones laborales inadecuadas, bajos salarios, falta de materiales y equipos en buen estado, un ambiente laboral desagradable. Asimismo, en la UGEL no existe una cultura organizacional bien definida, lo cual quita identidad a la empresa, la alta gerencia y trabajadores no saben cómo regir su actuar dentro de la organización y esto se ve reflejado en el exterior (Calloapaza y Condori, 2017).

De esta manera, surge la necesidad de realizar una investigación para conocer y replantear las estrategias, observando la gestión del talento humano, los procesos internos, relaciones interpersonales entre los jefes y subordinados, el compañerismo y trabajo en equipo, así como la gestión de los recursos públicos. Por lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo identificar la relación existente entre la cultura organizacional y satisfacción laboral en la UGEL Norte de Arequipa.

1.3. Formulación del problema

Para la formulación del problema, se parte de una pregunta general y cinco preguntas específicas de acuerdo las dos variables que se consideran: (a) Clima Organizacional y (b) Satisfacción Laboral.

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?

1.3.2. Problemas específicos.

- PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?
- PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?
- PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?
- PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?
- PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022.

1.4.2. Objetivos específicos.

- OE1. Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

- OE2. Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.
- OE3. Determinar a relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.
- OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.
- OE5. Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

La presente investigación aportará conocimiento sobre la importancia del clima organizacional en la UGEL de Arequipa norte y su relación con la satisfacción laboral de sus trabajadores, complementando así la literatura sobre clima, específicamente en el sector público. En adición a ello, el estudio evidenciará si estas variables generan algún impacto, ya sea positivo o negativo, en el desempeño de las organizaciones; así como también, el efecto del COVID-19 en el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas.

1.5.2. Justificación práctica.

En la actualidad, resulta muy importante para las empresas realizar esfuerzos para fomentar un buen clima organizacional y asegurarse de que sus trabajadores mantengan una satisfacción laboral alta. Al obtener los resultados de la presente

investigación vinculado a las variables de clima organizacional y satisfacción laboral de la UGEL – Arequipa Norte, se contribuirá con el diseño e implementación de estrategias que tengan por finalidad brindar un ambiente laboral adecuado, el cual motive a los colaboradores, desarrollen el sentido de pertenencia y así sean más productivos para la organización; asimismo, se permitirá una reevaluación de las medidas tomadas frente al COVID-19 y su efecto en el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de investigación

Para efectos de la presente investigación se revisaron distintas fuentes bibliográficas como artículos científicos, en relación con el tema planteado. A continuación, se presenta la literatura que sustenta la puesta en marcha de este estudio.

2.1.1. Artículos científicos.

Dávila Morán et al. (2021), presentan su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana durante el año 2020. La muestra es una muestra censal, conformada por 316 trabajadores de una empresa peruana del sector industrial ubicada en Lima. El instrumento consta de 20 ítems para clima organizacional y 16 ítems para la variable satisfacción laboral. Entre los hallazgos más importantes, la presente investigación muestra que existe una relación positiva y significativa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, lo cual demuestra la importancia del ser humano y su impacto en los resultados de la empresa.

Pedraza Melo (2018), en su trabajo titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, el cual tiene como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas, realizando un muestreo por conveniencia, donde 140 trabajadores participaron de los cuales se quedaron con 133 cuestionarios válidos, se realizó el cuestionario en tres unidades de análisis (una organización educativa, sector salud y una tienda departamental). El hallazgo más relevante de la investigación es que la

variable clima organizacional y satisfacción laboral tienen una relación positiva y significativa en sólo tres de las ocho dimensiones (apoyo, identidad y ambiente de afecto). Estos resultados son importantes para la gerencia, a fin de que diseñen e implementen prácticas que eleven el bienestar del trabajador.

Gaviria-Rivera y López-Zapata (2019) presentan el artículo titulado “Transformational Leadership, Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams”, cuyo objetivo es analizar el rol del liderazgo transformacional y su relación con el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño del trabajo en equipo. Para ello se realizó un estudio empírico con cuestionarios que se aplicaron a una muestra de 185 líderes y colaboradores de trabajo en equipo de empresas colombianas del sector construcción. Los resultados mostraron que el liderazgo transformacional influencia positivamente la satisfacción laboral y el clima organizacional en los equipos de trabajo. Asimismo, se encontró que la satisfacción laboral tiene una influencia positiva en el clima organizacional, y que ambos influyen positivamente el desempeño del trabajo en equipo.

Vargas Echeverría y Flores Galaz (2019) presentan el artículo titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios”, cuyo objetivo es determinar si la cultura organizacional y la satisfacción laboral son predictores del desempeño laboral en bibliotecarios de la ciudad de Mérida, Yucatán, México. Para la presente investigación se contó con 193 bibliotecarios (conformado por 38.30% hombres y 59.1% mujeres) ubicados en Mérida, se realizó la encuesta de cultura organizacional de Deninson. Según la encuesta de cultura organizacional de Deninson, se encontró que los rasgos culturales más representativos son misión e involucramiento en los bibliotecarios, demostrado de esta manera que los trabajadores tienen una idea clara sobre los objetivos de la

biblioteca, enfocando así las estrategias, a fin de lograr la misión. Asimismo, estos resultados demuestran que los bibliotecarios de la ciudad de Mérida tienen una cultura organizacional armoniosa en su ambiente de trabajo, lo cual va de acorde con la satisfacción laboral, incidiendo de manera favorable en el desempeño laboral.

Haryono et al. (2019) presenta el artículo titulado “Do Organizational Climate and Organizational Justice Enhance Job Performance through Job Satisfaction? A Study of Indonesian Employees”, cuyo objetivo es examinar empíricamente el papel mediador de la satisfacción laboral en la influencia del clima y la justicia organizacionales en el desempeño de los coordinadores de distrito de la Oficina Central de Estadística de Yogyakarta, Indonesia. La muestra consistió en 75 coordinadores de distrito que trabajan en 4 oficinas diferentes de la ciudad de Yogyakarta y se empleó un modelado de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales (PLS). Se encontró que el clima y la justicia organizacionales afectaban significativamente la satisfacción laboral de los coordinadores de distrito de estadística.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.

Barrera (2022) en su tesis para obtener su grado académico de licenciada en Psicología titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021” tuvo como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores del instituto de educación superior tecnológico público de Tarma, Junín. Los resultados mostraron que existe una correlación significativa inversa entre el clima y la satisfacción laboral.

Escobedo y Quiñones (2020) con el título “Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las MYPES operadores

logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019” para obtener el título profesional en Licenciada en Gestión en la Pontificia Universidad Católica Del Perú. La tesis tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos del Callao - agente de carga marítimo internacional, 2019. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo. Asimismo, se utilizó un muestreo no probabilístico. La encuesta tiene un alcance de 05 empresas con un total de 130 trabajadores y contiene 27 preguntas cerradas. En conclusión, entre las variables satisfacción y desempeño laboral existe una relación positiva lineal.

Mamani (2019) en su tesis para obtener su grado académico de magister en trabajo social titulada “Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local - Puno 2018”. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores. El método usado es el hipotético – deductivo del tipo explicativo-causal, usado el diseño no experimental. Asimismo, la muestra estuvo conformado por 50 trabajadores de la misma organización estudiada. Los resultados demuestran que el clima organizacional tiene una influencia sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL – Puno con un $p < 0.05$. Además, entre sus hallazgos se encontró que existe un clima organizacional deficiente con baja comunicación efectiva con los superiores.

Mori Lopez (2018), en su tesis titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa de la UGEL Huari en el año 2017” para obtener su título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”. La

presente tesis tiene como objetivo general determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de gestión administrativa en la UGEL - Huari en el año 2017. Se presenta una investigación descriptiva, usado el diseño no experimental transeccional – correlacional. Asimismo, se trabajó con una muestra poblacional de 22 trabajadores de la UGEL Huari. Entre los resultados más importantes se encontró que el clima organizacional tiene una incidencia sobre el desempeño laboral. Por lo tanto, un buen clima es de vital importancia ya que esta percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral afecta a la productividad.

Córdoba (2020) en su tesis titulada “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de rosario, Argentina, año 2018” para obtener su tesis de maestría en la Universidad Nacional de Rosario, la cual tiene como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud (médicos y enfermeros) del área de UCIN de la Maternidad Pública durante el año 2018. Asimismo, la tesis un estudio cualitativo de tipo exploratorio con un diseño descriptivo. Además, se aplica un muestreo no probabilístico por disponibilidad realizando 10 entrevistas semiestructuradas. Entre sus conclusiones se tiene los trabajadores tienen una percepción de clima laboral malo, lo cual es un ambiente sensible al surgimiento de conflictos, con una baja satisfacción laboral, pese a que existan recursos y materiales en la organización, la curva de insatisfacción decrece, creando ambientes poco favorables para que exista un buen desempeño y compromiso individual.

González (2018), en su tesis titulada “Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras”

para obtener el grado de licenciado en la Universidad de Valparaíso, Chile. La presente investigación tiene como objetivo principal evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de medianas empresas constructoras de la comuna de Valparaíso. Con una metodología exploratoria-descriptiva mediante modelos probabilístico. La comuna de Valparaíso cuenta con 23 empresas constructoras medianas, de las cuales se trabajó con 8 empresas y cada una con 15 trabajadores, quienes participaron desarrollando un cuestionario con preguntas cerradas, 53 preguntas sobre satisfacción laboral y 51 preguntas sobre clima organizacional. Entre sus resultados, la investigación indica que existe una influencia del clima organizacional (variable independiente) en la satisfacción laboral (variable dependiente) en los trabajadores de las empresas de la comuna de Valparaíso del sector construcción, evidenciando que existe una correlación positiva entre ambas variables. Asimismo, la bondad de ajuste fue alto ($r^2=0,85807$). Además, dentro del clima organizacional, la dimensión del ambiente del trabajo es la que tiene mayor influencia sobre la satisfacción laboral.

Wilchez (2018) en su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia” para obtener su maestría en la Universidad Externado de Colombia, la cual tiene como objetivo identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. La tesis tiene un enfoque mixto, con un alcance descriptivo de corte correlacional. Asimismo, la muestra es la población censal de 40 trabajadores de la empresa Minera Texas – Colombia, la cual se aplicó un muestreo no probabilístico. Entre sus conclusiones se encuentra que existe un clima organizacional agradable lo cual evidencia una buena comunicación entre los jefes y subordinados, por lo que esta confianza entre los trabajadores permite desarrollar el

sentido de pertenencia en la empresa, demostrando que los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente, mejorando las relaciones a largo plazo del trabajador con la empresa.

2.2. Bases teóricas

En esta investigación se consideran dos términos muy relevantes: el clima organizacional y la satisfacción laboral; ambos con sus definiciones y concepciones.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Clima organizacional.

A. Concepto de clima organizacional.

Distintos autores han definido al clima organizacional, algunos de los conceptos básicos que se han considerado son los siguientes:

Clima laboral el ambiente tanto físico como humano que desarrolla donde los trabajadores realizan sus labores cotidianas. Está relacionado con el liderazgo, comportamiento de los jefes, la cultura, gestión de la alta dirección y esto, a su vez, tiene una implicancia sobre la satisfacción laboral y por ende en la productividad (Peña, 2018).

El clima organizacional es la percepción de los trabajadores con respecto a diversos aspectos, como estructurales de procedimiento y procesos; asimismo, la interacción con el ambiente que afectan en el comportamiento de los empleados (García, 2009).

El clima organizacional se refiere a la percepción de los trabajadores respecto a la institución donde laboran, ésta refleja la interacción existente entre las características personales del individuo y las características de la organización (Palma, 2004).

B. Importancia del clima organizacional.

Dessler (1976) indica que la importancia del clima organizacional es comprender la relación de los aspectos objetivos de la organización con el comportamiento (subjetivos) de los trabajadores.

Brunet (1987) menciona que el clima organizacional es muy importante “en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior” (p. 11).

C. Teoría del clima organizacional de Likert

Brunet (1987) considera que la teoría de clima organizacional de Rensis Likert, investigador reconocido por sus trabajos en psicología organizacional, es una de las más completas debido a “su nivel de explicación y de extrapolación” (p. 28). Esta teoría, también conocida como “teoría de los sistemas de organización”, permite visualizar distintos tipos de climas y analizar las variables que los conforman. Likert, como se citó en Brunet (1987) planteaba que el comportamiento de los Individuos dentro de una organización se debe a las “condiciones organizacionales que éstos perciben” y a sus percepciones, capacidades y valores personales. Los sistemas identificados por Likert son 4, los cuales se agrupan en dos tipos de clima: de tipo autoritario y de tipo participativo.

Clima de tipo autoritario

- Autoritarismo explotador: se da cuando la dirección no tiene confianza en sus colaboradores, quienes no tienen poder de decisión y viven constantemente en una atmósfera de amenazas, castigos, etc.; asimismo, la comunicación entre los directores y colaboradores las solo existe en forma de directrices e instrucciones de trabajo.

- Autoritarismo paternalista: se da cuando la dirección tiene una confianza condescendiente con sus colaboradores, quienes algunas veces tienen poder de decisión. En algunas ocasiones se aplican recompensas y castigos como métodos de motivación.

Clima de tipo participativo

- Consultivo: se da cuando la dirección confía en sus colaboradores, a quienes se les permite que participen en la toma de decisiones en los niveles inferiores. Las recompensas se utilizan como método de motivación, no obstante, existen algunos castigos ocasionales.
- Participación en grupo: se da cuando la dirección posee una confianza plena en sus colaboradores, la toma de decisiones se delega en toda la organización, la comunicación es ascendente, descendente y lateral. Existe una relación de amistad y confianza en todos los niveles de la organización.

D. Dimensiones del clima organizacional.

Forehand y Gilmer (1964) plantean 5 dimensiones del clima organizacional, las cuales son: 1) Tamaño de la organización, 2) Estructura de la organización, 3) Complejidad sistemática de la organización, 4) Estilo de liderazgo, y 5) Orientación de fines.

Asimismo, Gavin (1975) plantea 6 dimensiones del clima organizacional, las cuales son: 1) Eficiencia y Claridad en la Estructura Organizacional, 2) Obstáculos, 3)

Recompensas, 4) Espíritu de trabajo, 5) Confianza y Consideración en la Gestión y Desafíos, y 6) Riesgos (p. 136).

Finalmente, Palma (2004) considera 5 dimensiones del clima organizacional, como lo son: 1) la autorrealización, 2) el involucramiento laboral, 3) supervisión, 4) comunicación y 5) condiciones laborales.

Para efectos de esta investigación, se considerarán las 5 dimensiones para clima organizacional propuestas por Palma.

2.3.2. Satisfacción laboral.

A. Concepto de satisfacción laboral.

Newstrom y Davis (2011) plantean que la satisfacción laboral es “un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables hacia su actividad laboral” (p.218).

Asimismo, Ouedraogo y Leclerc (2013), consideran que la satisfacción laboral se da cuando el individuo evalúa la experiencia obtenida en su puesto de trabajo a través de procesos emocionales y cognitivos.

Finalmente, Palma (2004) define a la satisfacción laboral como la tendencia hacia el trabajo que se basa en creencias y valores desarrollados en la experiencia del puesto de trabajo.

B. Importancia de la satisfacción laboral.

García-Almeida, Fernández-Monroy, y De Saá-Pérez (2015), mencionan que la satisfacción laboral es muy importante debido a que afecta el desempeño en el trabajo y la lealtad hacia la empresa de los individuos.

Asimismo, Brief (1998) y Judge et al. (2001), como se citaron en Ouedraogo y Leclerc (2013), consideran que la satisfacción laboral es importante tanto como una

“variable dependiente y como un factor explicativo de un grupo heterogéneo de actitudes y comportamientos” (p. 2).

C. Teoría de los dos factores de Herzberg

Robbins y Judge (2009) mencionan que la teoría de los dos factores del psicólogo Frederick Herzberg, también conocida como “teoría de motivación e higiene” plantea que los factores que generan satisfacción laboral son distintos a los que generan insatisfacción laboral. Estos factores se clasifican en 2:

- Factores extrínsecos o factores higiénicos: se relacionan con la insatisfacción y se refieren al entorno en el que se desempeña el trabajo; buscan cubrir las necesidades primarias de la pirámide de Maslow como lo son las necesidades fisiológicas y de seguridad. Entre estos factores se encuentran los salarios y beneficios, condiciones laborales, seguridad laboral, factores sociales y beneficios adicionales (Quiroa, 2021).
- Factores intrínsecos o factores motivacionales: se relacionan con la satisfacción, se refieren a las tareas que el individuo desempeña en su puesto de trabajo; buscan cubrir las necesidades secundarias de la pirámide de Maslow, como lo son las necesidades sociales y de autorrealización. Entre estos factores se encuentran los logros y autorrealización, reconocimiento, trabajo estimulante y responsabilidad (Quiroa, 2021).

D. Dimensiones de la satisfacción laboral.

García-Almeida, Fernández-Monroy, y De Saá-Pérez (2014) plantean 5 dimensiones de la satisfacción laboral, las cuales son: 1) satisfacción con las condiciones del trabajo 2) satisfacción con el sistema de remuneraciones, 3)

satisfacción con las relaciones con el superior, 4) satisfacción con las relaciones con los colegas, y 5) satisfacción con las políticas corporativas de RRHH (p. 155).

Asimismo, Palma (1999), plantea 7 dimensiones para la satisfacción laboral, las cuales son: 1) el desempeño de tareas, 2) condiciones físicas y materiales, 3) desarrollo personal, 4) beneficios remunerativos, 6) políticas administrativas, 7) relaciones sociales y relación con la autoridad.

Finalmente, Meliá y Peiró (1989) plantean 3 dimensiones de la satisfacción laboral, como lo son: 1) satisfacción con la supervisión, 2) satisfacción con el ambiente físico de trabajo, y 3) satisfacción con las prestaciones recibidas.

En la presente investigación, se tomarán en cuenta las 3 dimensiones para satisfacción laboral propuestas por Meliá y Peiró.

Capítulo III: Hipótesis y variables

1.3.Hipótesis

1.3.1. Hipótesis general.

DADO: Que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa. ES PROBABLE: Que entre el Clima Organizacional en la UGEL de Arequipa norte 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores exista una relación positiva y significativa.

1.3.2. Hipótesis específicas.

- H1. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.
- H2. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.
- H3. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.
- H4. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

- H5. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

1.4. Identificación de las variables

1.4.1. Variable independiente.

Clima Organizacional

Dimensiones

- Realización Personal
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

Indicadores

- Desarrollo Personal
- Identificación con la organización
- Funcionalidad de superiores
- Fluidez y Precisión de la Información
- Elementos materiales, económicos, tecnológicos

1.4.2. Variable dependiente.

Satisfacción Laboral

Dimensiones

- Satisfacción con la Supervisión
- Satisfacción con el Ambiente Físico

- Satisfacción con las Prestaciones

Indicadores

- Relación con los superiores, justicia de trato
- Condiciones del ambiente de trabajo
- Incentivos económicos

1.5.Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente: Clima Organizacional I	Realización Personal	Desarrollo Personal	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Involucramiento Laboral	Identificación con la organización	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
	Supervisión	Funcionalidad de superiores	14, 15, 16, 17, 18, 19
	Comunicación	Fluidez y Precisión de la Información	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27
	Condiciones Laborales	Elementos materiales, económicos, tecnológicos	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	Satisfacción con la Supervisión	Relación con los superiores, justicia de trato	7, 8, 9, 10, 11, 12
	Satisfacción con el Ambiente Físico	Condiciones del ambiente de trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Satisfacción con las Prestaciones	Oportunidades y salario	13, 14, 15, 16

**Definición
Operacional
de Variables**

Variable Independiente: Clima Organizacional, se define como la percepción del trabajador sobre su ambiente laboral y en relación a aspectos como supervisión que recibe, posibilidades de realización personal, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros, involucramiento con la tarea asignada, y condiciones laborales que facilitan su tarea (Palma, 2004).

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral, se entiende como la dimensión actitudinal que es relevante en la experiencia laboral de un individuo en función de aspectos vinculados como la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico y con las prestaciones (Meliá y Peiró, 1989).

Nota. Elaborado tomando en cuenta las dimensiones para Clima Organizacional, planteadas por Palma (2004), y para Satisfacción Laboral, planteadas por Meliá y Peiró (1989).

Capítulo IV: Metodología

1.6. Enfoque de la investigación

La investigación considerará un enfoque cuantitativo.

1.7. Tipo de investigación

Según su finalidad, se trata de una investigación *básica*, debido a que se buscará la obtención de nuevos conocimientos sobre la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la UGEL Norte, Arequipa 2022. Según su naturaleza, se trata de una investigación *no experimental*, puesto que no se manipularán las variables al llevar a cabo la investigación. Según su alcance, se trata de una investigación *transeccional*, puesto que la recolección de los datos se dará en un mismo momento en el tiempo y luego serán analizados para corroborar la relación entre las variables. Finalmente, según la fuente de datos, se trata de una investigación *cuantitativa*, puesto que las variables serán medidas en valores numéricos.

1.8. Nivel de investigación

La investigación considerará un nivel correlacional, ya que se investiga la relación o influencia entre la variable independiente “Clima Organizacional” y la variable dependiente “Satisfacción Laboral”.

1.9. Métodos de investigación

Para efectos de esta investigación se utilizará el método científico, ya que se partirá del problema general que es la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la UGEL Norte, Arequipa 2022.

1.10. Diseño de investigación

La investigación considerará el diseño transeccional correlacional-causal, ya que los datos se recolectarán en un mismo momento en el tiempo y se buscará

evidenciar la relación entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral”.

1.11. Población y muestra

1.11.1. Población.

La población serán los colaboradores de la UGEL Arequipa norte del área de Gestión Docente, misma que cuenta con 31 trabajadores.

1.11.2. Muestra.

Se realizó un censo, considerando a los 31 trabajadores del área de Gestión Docente de la UGEL Arequipa norte.

1.12. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación, se utilizarán dos encuestas que permitirán evaluar el Clima Organizacional (ver apéndice 2) y la Satisfacción Laboral (ver apéndice 3) en la UGEL Arequipa norte, respectivamente. La encuesta para medir el Clima Organizacional, también conocida como escala CL-SPC, fue diseñada y elaborada por la investigadora Sonia Palma Carrillo utilizando la técnica Likert; las alternativas originales para este cuestionario corresponden a: (1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) Algunas veces, (4) Muy pocas veces, y (5) Nunca, no obstante, para mantener la uniformidad en los dos cuestionarios aplicados, se modificaron a: (1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indeciso, (4) En desacuerdo, y (5) Totalmente en desacuerdo; el cuestionario cuenta con un total de 50 ítems (Palma, 2004); no obstante, para efectos de esta investigación se han reducido a 33 ítems y se incluyeron 3 adicionales en relación a la coyuntura del COVID-19 (ítems 27, 35 y 36), dando un total de 36 ítems que fueron seleccionados de acuerdo a la pertinencia y relevancia de cada uno para esta institución. La encuesta para medir la Satisfacción Laboral, también conocida como cuestionario de satisfacción S10/12, fue diseñada y elaborada

por los investigadores J. L. Meliá y J. M. Peiró; las alternativas originales para este cuestionario corresponden a: (1) Muy Insatisfecho, (2) Bastante Insatisfecho, (3) Algo Insatisfecho, (4) Indiferente, (5) Algo Satisfecho, (6) Bastante Satisfecho, y (7) Muy Satisfecho, no obstante, para mantener la uniformidad en los dos cuestionarios aplicados, se modificaron a: (1) Totalmente satisfecho, (2) Satisfecho, (3) Indiferente, (4) Insatisfecho, y (5) Totalmente insatisfecho; el cuestionario cuenta con un total de 12 ítems, siendo la versión reducida del cuestionario S4/82, elaborado por los mismos autores (Meliá y Peiró, 1989); de la misma manera, se añadieron 4 ítems en relación a la coyuntura del COVID-19 (ítems 5, 6, 15 y 16), dando un total de 16 ítems para esta encuesta. El orden de disposición de los ítems en ambos cuestionarios fue reorganizado para mantener una secuencia lógica con las dimensiones de las variables de investigación.

1.13. Validación del instrumento

Para realizar la validación de los instrumentos, se solicitó a tres especialistas que evalúen los mismos considerando su pertinencia respecto a las variables y dimensiones planteadas. Dos especialistas consideran que el coeficiente de validez aplicado a los instrumentos es superior al 0.81, por lo que éstos pueden ser aplicados sin mayor problema. Un especialista considera que el coeficiente de validez es superior a 0.61 pero menor a 0.80, por lo que los instrumentos se pueden aplicar y mejorar. Las fichas de validación por criterio de experto se encuentran anexadas en los apéndices 4, 5 y 6.

Capítulo V: Resultados

1.14. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo para la recolección de información fue ejecutado mediante un muestreo de censo.

Se aplicó un cuestionario piloto, donde los datos obtenidos se procesaron utilizando SPSS, en el que se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas, así mismo, se calculó el nivel de confiabilidad de los datos.

Finalmente se aplicó dos cuestionarios, de clima y satisfacción laboral, dirigidos a los colaboradores de la UGEL Arequipa Norte en el año 2022, con 36 y 12 preguntas, respectivamente. Se obtuvo la participación de 31 colaboradores entre hombres (9) y mujeres (22), entre los 20 y 66 años.

1.15. Presentación de resultados

1.15.1. Clima organizacional

En primer lugar, se analizarán los resultados obtenidos para el cuestionario sobre Clima Organizacional.

Tabla 3

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P1.

Existen oportunidades de progresar en la organización.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	2	6.5%	24	77.4%	4	12.9%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 1. *Existen oportunidades de progresar en la organización (P1).*

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la primera afirmación del cuestionario, sobre si existen oportunidades de progresar en la organización, se observa que un 77.4% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que solo un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 12.9% se encuentran indecisos.

Tabla 4

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P2.

Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	2	6.5%	22	71.0%	5	16.1%	2	6.5%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 2. *Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo (P2).*

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la segunda afirmación del cuestionario, sobre si se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo, se observa que un 71% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 16.1% se encuentran indecisos.

Tabla 5

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P3.

Se valora los altos niveles de desempeño.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	17	54.8%	4	12.9%	6	19.4%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

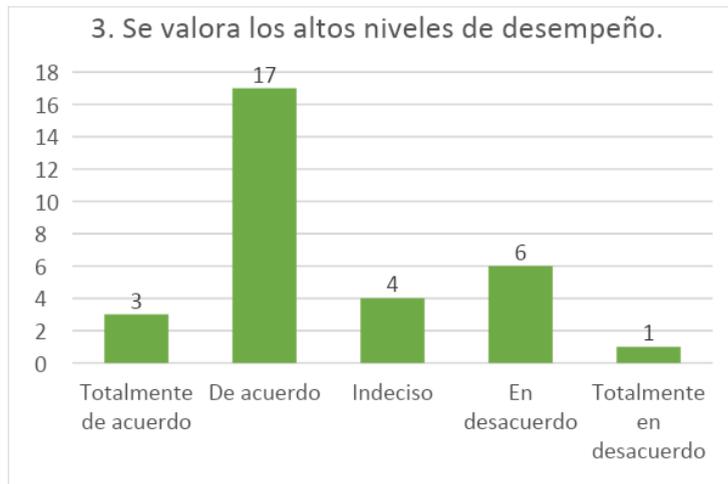


Figura 3. Se valora los altos niveles de desempeño (P3).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la tercera afirmación del cuestionario, sobre si se valora los altos niveles de desempeño, se observa que un 54.8% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 19.4% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 12.9% se encuentran indecisos.

Tabla 6

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P4.

Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	1	3.2%	20	64.5%	6	19.4%	4	12.9%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

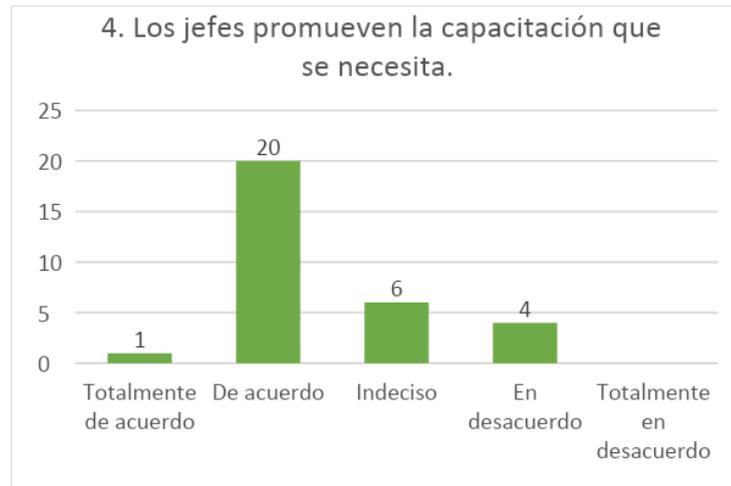


Figura 4. Los jefes promueven la capacitación que se necesita (P4).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la cuarta afirmación del cuestionario, sobre si los jefes promueven la capacitación que se necesita, se observa que un 64.5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 3.2% están totalmente de acuerdo, mientras que un 12.9% indican estar en desacuerdo y un 19.4% se encuentran indecisos.

Tabla 7

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P5.

La organización promueve el desarrollo del personal.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	2	6.5%	20	64.5%	5	16.1%	3	9.7%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 5. La organización promueve el desarrollo del personal (P5).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la quinta afirmación del cuestionario, sobre si la organización promueve el desarrollo del personal, se observa que un 64.5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 9.7% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 16.1% se encuentran indecisos.

Tabla 8

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P6.

Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	2	6.5%	21	67.7%	6	19.4%	2	6.5%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

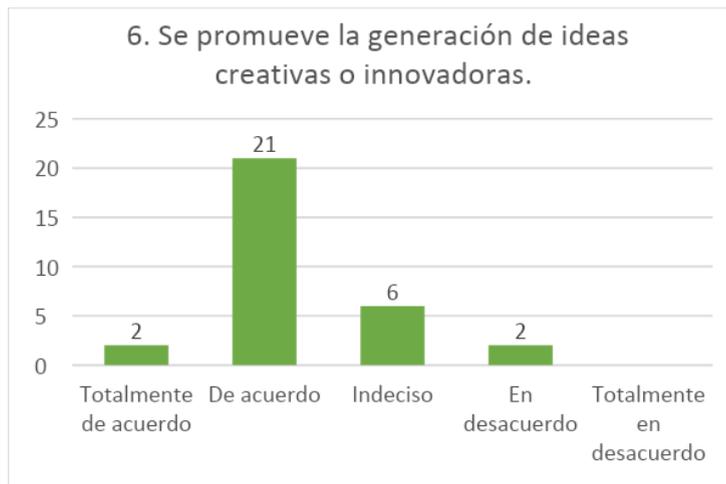


Figura 6. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras (P6).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la sexta afirmación del cuestionario, sobre si se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, se observa que un 67.7% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 19.4% se encuentran indecisos.

Tabla 9

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P7.

Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	Clima organizacional											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	2	6.5%	21	67.7%	7	22.6%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 7. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización (P7).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la séptima afirmación del cuestionario, sobre si cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización, se observa que un 67.7% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 22.6% se encuentran indecisos.

Tabla 10

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P8.

Los trabajadores están comprendidos con la organización.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	3	9.7%	20	64.5%	6	19.4%	2	6.5%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 8. Los trabajadores están comprendidos con la organización (P8).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la octava afirmación del cuestionario, sobre si los trabajadores están comprendidos con la organización, se observa que un 64.5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 19.4% se encuentran indecisos.

Tabla 11

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P9.

En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	6	19.4%	23	74.2%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

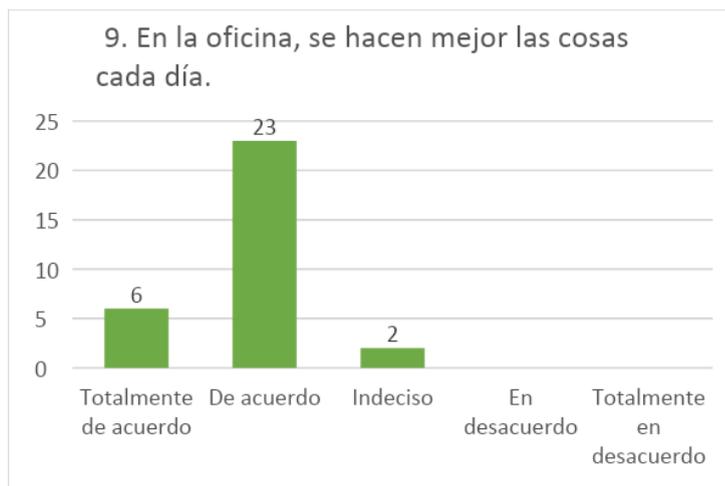


Figura 9. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día (P9).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la novena afirmación del cuestionario, sobre si en la oficina, se hacen mejor las cosas cada día, se observa que un 74.2% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 19.4% están totalmente de acuerdo, finalmente, un 6.5% se encuentran indecisos.

Tabla 12

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P10.

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	4	12.9%	24	77.4%	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

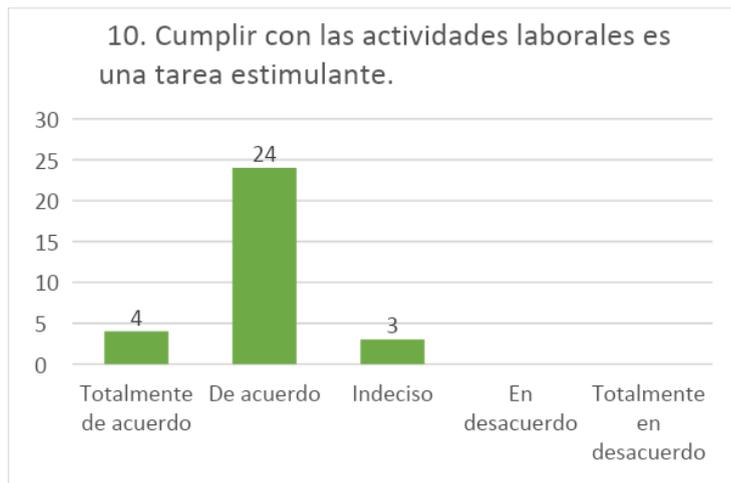


Figura 10. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante (P10).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décima afirmación del cuestionario, sobre si cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, se observa que un 77.4% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 12.9% están totalmente de acuerdo, mientras que un 9.7% se encuentran indecisos.

Tabla 13

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P11.

Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.	Clima organizacional											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	8	25.8%	19	61.3%	4	12.9%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 11. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal (P11).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la decimoprimer afirmación del cuestionario, sobre si los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal, se observa que un 61.3% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 25.8% están totalmente de acuerdo, mientras que un 12.9% se encuentran indecisos.

Tabla 14

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P12.

Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	19	61.3%	8	25.8%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 12. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización (P12).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la duodécima afirmación del cuestionario, sobre si hay clara definición de visión, misión y valores en la organización, se observa que un 61.3% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 25.8% se encuentran indecisos.

Tabla 15

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P13.

La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	Clima organizacional											Total
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N°	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	4	12.9%	17	54.8%	6	19.4%	3	9.7%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

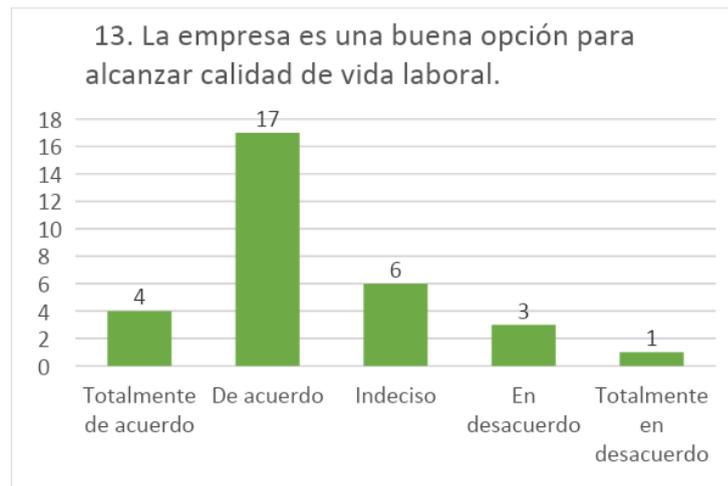


Figura 13. La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (P13).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo tercera afirmación del cuestionario, sobre si la empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, se observa que un 54.8% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 12.9% están totalmente de acuerdo, mientras que un 9.7% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 19.4% se encuentran indecisos.

Tabla 16

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P14.

En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	Clima organizacional											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	1	3.2%	15	48.4%	11	35.5%	4	12.9%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 14. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo (P14).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo cuarta afirmación del cuestionario, sobre si en la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo, se observa que un 48.4% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 3.2% están totalmente de acuerdo, mientras que un 12.9% indican estar en desacuerdo y un 35.5% se encuentran indecisos.

Tabla 17

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P15.

La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	4	12.9%	17	54.8%	9	29.0%	1	3.2%	0	0.0%	31	99.9%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

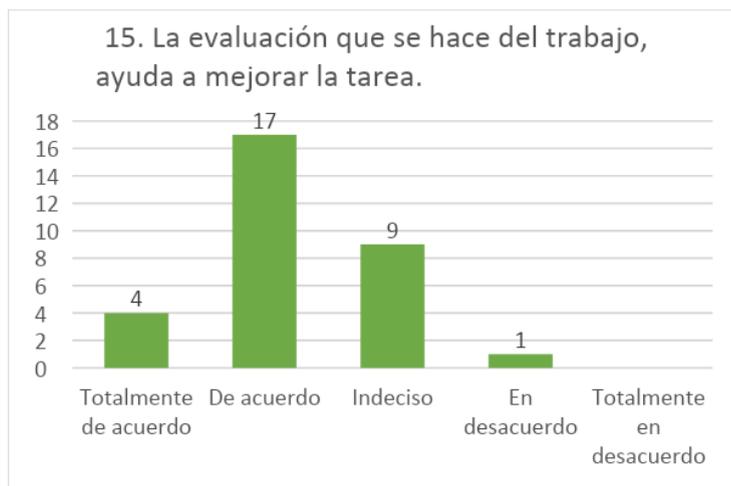


Figura 15. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea (P15).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo quinta afirmación del cuestionario, sobre si la evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea, se observa que un 54.8% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 12.9% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 29% se encuentran indecisos.

Tabla 18

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P16.

Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	Clima organizacional											Total
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N°	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	17	54.8%	7	22.6%	5	16.1%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 16. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo (P16).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo sexta afirmación del cuestionario, sobre si se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo, se observa que un 54.8% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 16.1% indican estar en desacuerdo y un 22.6% se encuentran indecisos.

Tabla 19

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P17.

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	22	71.0%	3	9.7%	3	9.7%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

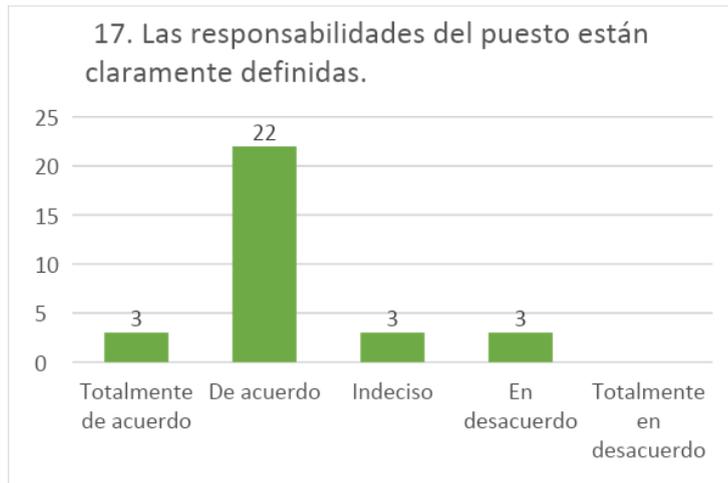


Figura 17. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas (P17).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo séptimo afirmación del cuestionario, sobre si las responsabilidades del puesto están claramente definidas, se observa que un 71% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 9.7% indican estar en desacuerdo y un 9.7% se encuentran indecisos.

Tabla 20

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P18.

Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	1	3.2%	19	61.3%	5	16.1%	5	16.1%	1	3.2%	31	99.9%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

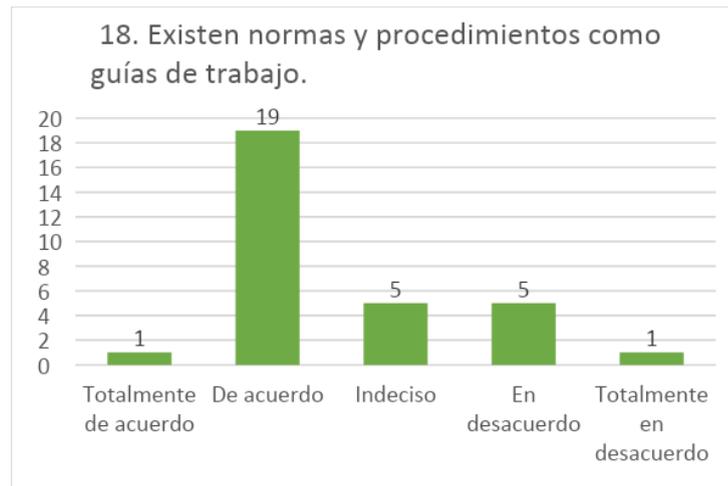


Figura 18. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo (P18).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo octava afirmación del cuestionario, sobre si existen normas y procedimientos como guías de trabajo, se observa que un 61.3% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 3.2% están totalmente de acuerdo, mientras que un 16.1% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 16.1% se encuentran indecisos.

Tabla 21

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P19.

Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	Clima organizacional											Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
	1	3.2%	23	74.2%	5	16.1%	2	6.5%	0	0.0%	31	100.0%	

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

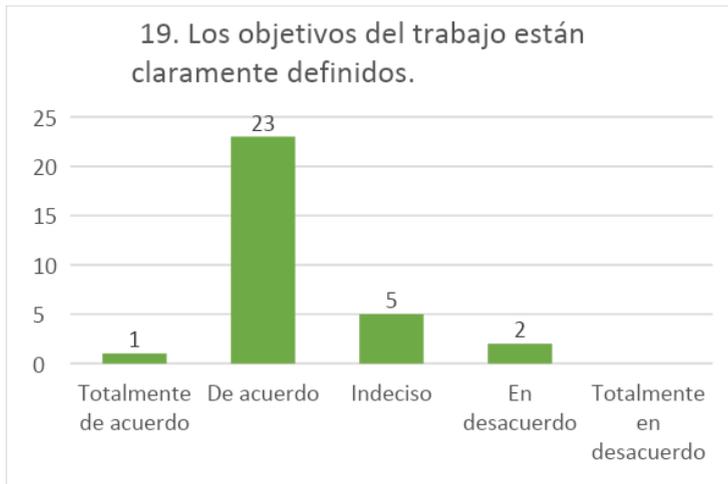


Figura 19. Los objetivos del trabajo están claramente definidos (P19).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo novena afirmación del cuestionario, sobre si los objetivos del trabajo están claramente definidos, se observa que un 74.2% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 3.2% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 16.1% se encuentran indecisos.

Tabla 22

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P20.

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	1	3.2%	20	64.5%	7	22.6%	2	6.5%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

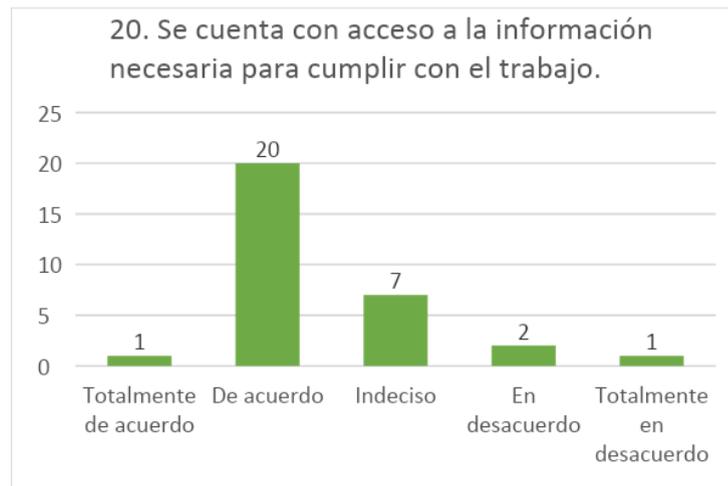


Figura 20. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo (P20).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima afirmación del cuestionario, sobre si se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, se observa que un 64.5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 3.2% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 3.2 totalmente en desacuerdo; finalmente un 22.6% se encuentran indecisos.

Tabla 23

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P21.

En mi oficina, la información fluye adecuadamente	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		N°
	6	19.4%	22	71.0%	2	6.5%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

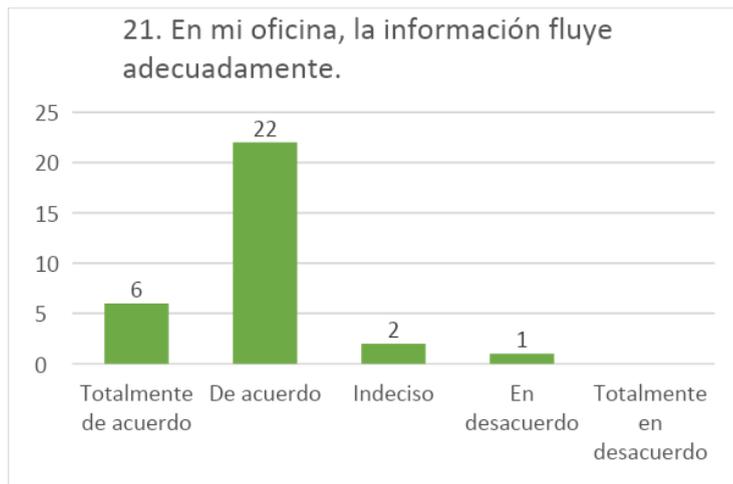


Figura 21. En mi oficina, la información fluye adecuadamente (P21).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima primera afirmación del cuestionario, sobre si en mi oficina, la información fluye adecuadamente, se observa que un 71% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 19.4% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 6.5% se encuentran indecisos.

Tabla 24

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P22.

En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	6	19.4%	20	64.5%	4	12.9%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

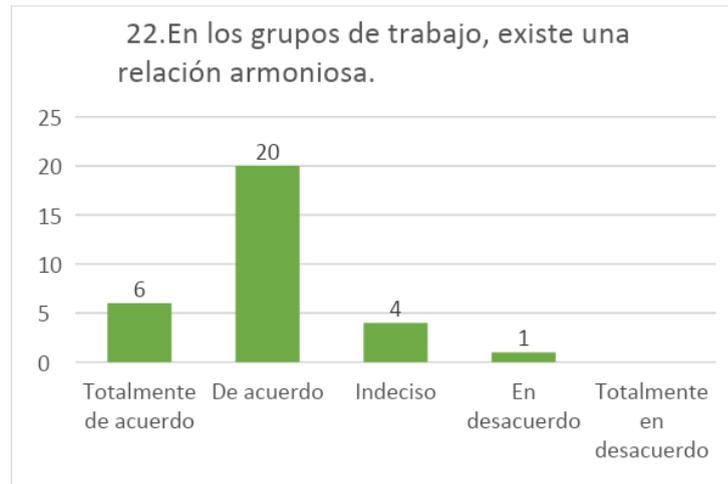


Figura 22. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa (P22).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima segunda afirmación del cuestionario, sobre si en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, se observa que un 64.5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 19.4% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 12.9% se encuentran indecisos.

Tabla 25
Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P23.

Existen suficientes canales de comunicación	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	22	71.0%	6	19.4%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

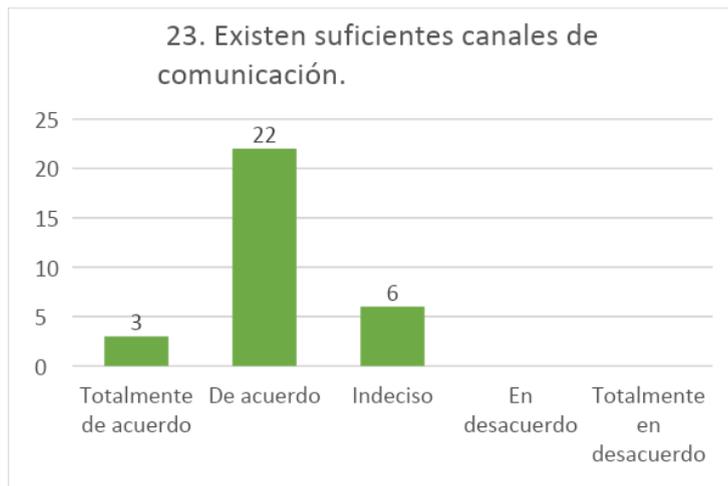


Figura 23. Existen suficientes canales de comunicación (P23).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima tercera afirmación del cuestionario, sobre si existen suficientes canales de comunicación, se observa que un 71% de los trabajadores indican que están de acuerdo, un 9.7% están totalmente de acuerdo, y un 19.4% se encuentran indecisos.

Tabla 26

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P24.

Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	Clima organizacional											
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	5	16.1%	22	71.0%	3	9.7%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

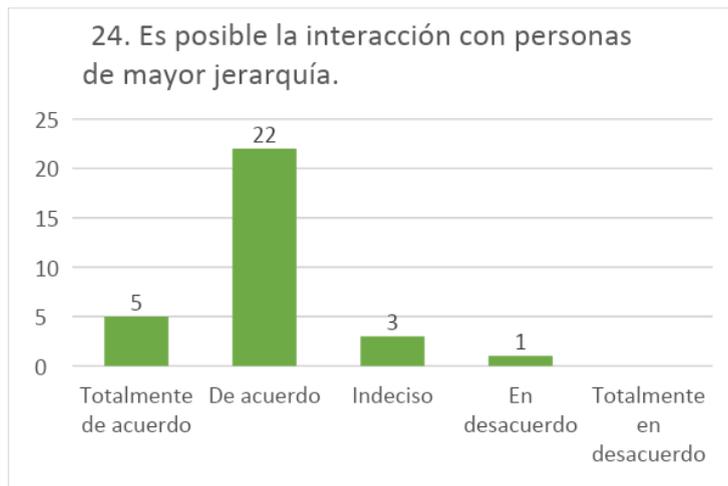


Figura 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía (P24).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima cuarta afirmación del cuestionario, sobre si es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, se observa que un 71% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 16.1% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 9.7% se encuentran indecisos.

Tabla 27

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P25.

Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	22	71.0%	2	6.5%	4	12.9%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

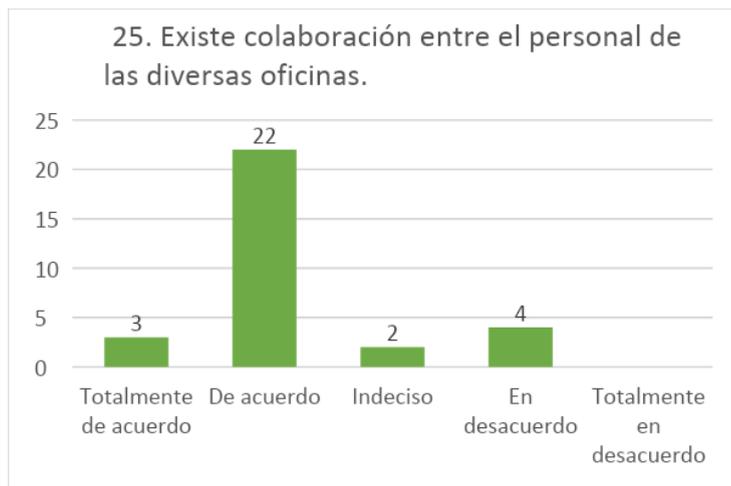


Figura 25. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas (P25).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima quinta afirmación del cuestionario, sobre si existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas, se observa que un 71% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 12.9% indican estar en desacuerdo y un 6.5% se encuentran indecisos.

Tabla 28

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P26.

Se conocen los avances en otras áreas de la organización	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
	2	6.5%	13	41.9%	10	32.3%	6	19.4%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 26. Se conocen los avances en otras áreas de la organización (P26).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima sexta afirmación del cuestionario, sobre si se conocen los avances en otras áreas de la organización, se observa que un 41.9% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 19.4% indican estar en desacuerdo y un 32.3% se encuentran indecisos.

Tabla 29

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P27.

La organización ha comunicado correctamente e las expectativas de rendimiento en su empresa alineadas al nuevo entorno.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	15	48.4%	8	25.8%	4	12.9%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 27. La organización ha comunicado correctamente las expectativas de rendimiento en su empresa alineadas al nuevo entorno (P27).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima séptima afirmación del cuestionario, sobre si la organización ha comunicado correctamente las expectativas de rendimiento en su empresa alineadas al nuevo entorno, se observa que un 48.4% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 12.9% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 25.8% se encuentran indecisos.

Tabla 30

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P28.

El equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	9	29.0%	16	51.6%	4	12.9%	2	6.5%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

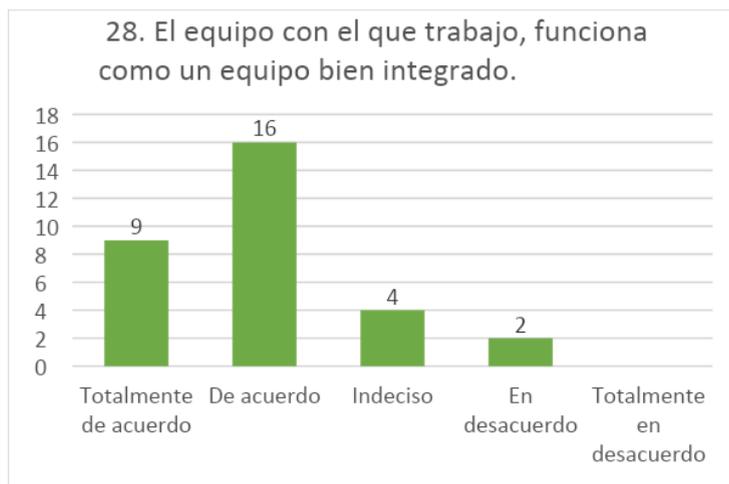


Figura 28. El equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado (P28).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima octava afirmación del cuestionario, sobre si el equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado, se observa que un 51.6% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 29% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 12.9% se encuentran indecisos.

Tabla 31

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P29.

Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	4	12.9%	21	67.7%	4	12.9%	1	3.2%	1	3.2%	31	99.9%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 29. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede (P29).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la vigésima novena afirmación del cuestionario, sobre si se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede, se observa que un 67.7% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 12.9% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y de igual manera, un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente 12.9% se encuentran indecisos.

Tabla 32

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P30.

Existe una buena administración de los recursos.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
	2	6.5%	17	54.8%	8	25.8%	4	12.9%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 30. Existe una buena administración de los recursos (P30).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima afirmación del cuestionario, sobre si existe una buena administración de los recursos, se observa que un 54.8% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 12.9% indican estar en desacuerdo y un 25.8% se encuentran indecisos.

Tabla 33

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P31.

La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
	2	6.5%	12	38.7%	5	16.1%	7	22.6%	5	16.1%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

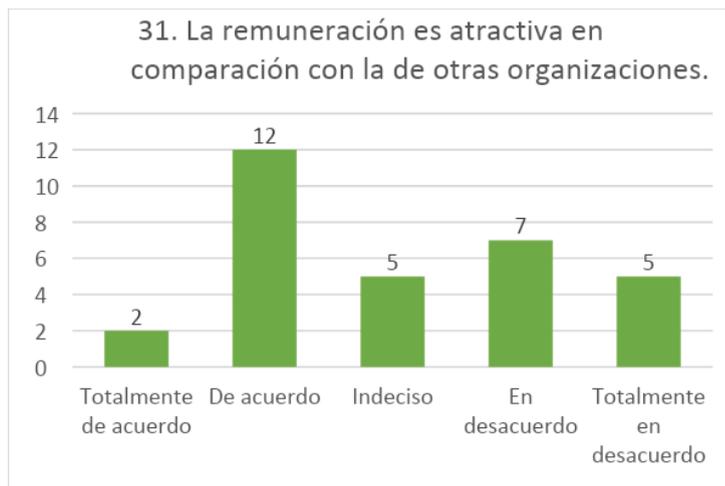


Figura 31. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones (P31).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima primera afirmación del cuestionario, sobre si la remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones, se observa que un 38.7% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 22.6% indican estar en desacuerdo y un 16.1% totalmente en desacuerdo; finalmente y de igual manera, un 16.1% se encuentran indecisos.

Tabla 34

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P32.

Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	20	64.5%	8	25.8%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 32. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución (P32).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima segunda afirmación del cuestionario, sobre los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución, se observa que un 64.5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 3.2% indican estar en desacuerdo y un 25.8% se encuentran indecisos.

Tabla 35

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P33.

Dispone de tecnología que facilita el trabajo.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	3	9.7%	17	54.8%	5	16.1%	5	16.1%	1	3.2%	31	99.9%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

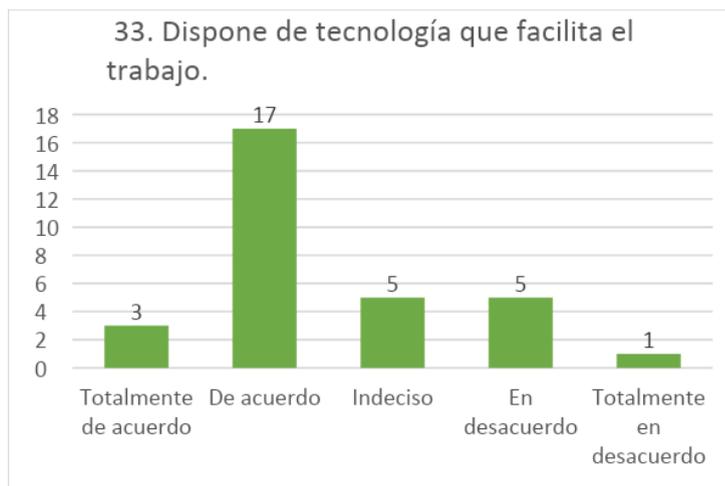


Figura 33. Dispone de tecnología que facilita el trabajo (P33).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima tercera afirmación del cuestionario, sobre si dispone de tecnología que facilita el trabajo, se observa que un 54.8% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 16.1% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 16.1% se encuentran indecisos.

Tabla 36

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P34.

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	10	32.3%	8	25.8%	7	22.6%	4	12.9%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

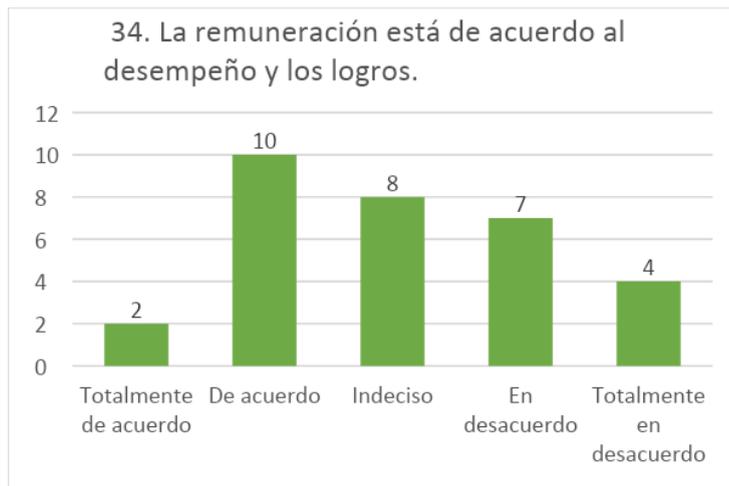


Figura 34. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros (P34).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima cuarta afirmación del cuestionario, sobre si la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros, se observa que un 32.3% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 22.6% indican estar en desacuerdo y un 12.9% totalmente en desacuerdo; finalmente un 25.8% se encuentran indecisos.

Tabla 37

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P35.

Se ha desarrollado y/o actualizado la política de trabajo remoto en la organización	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
.	3	9.7%	19	61.3%	6	19.4%	2	6.5%	1	3.2%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

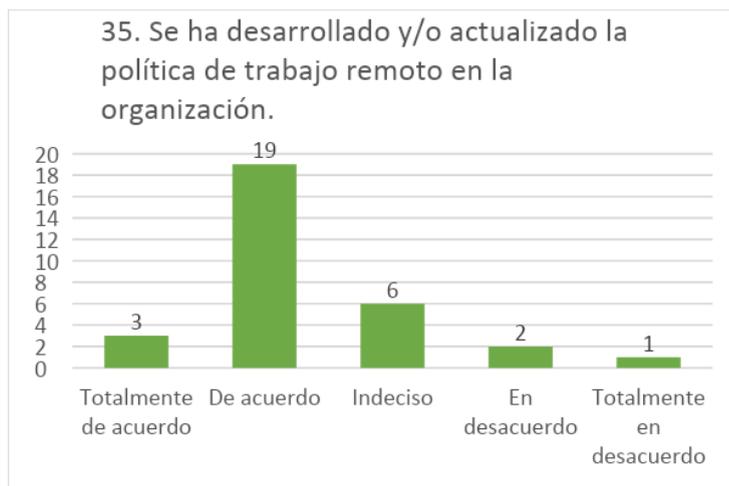


Figura 35. Se ha desarrollado y/o actualizado la política de trabajo remoto en la organización (P35).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima quinta afirmación del cuestionario, sobre si se ha desarrollado y/o actualizado la política de trabajo remoto en la organización, se observa que un 61.3% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 9.7% están totalmente de acuerdo, mientras que un 6.5% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente y de igual manera, un 19.4% se encuentran indecisos.

Tabla 38

Resultados de la encuesta sobre clima organizacional P36.

La infraestructura de Tecnologías de la Información está disponible para habilitar todas las funciones en trabajo remoto.	Clima organizacional										Total	
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	16	51.6%	7	22.6%	5	16.1%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

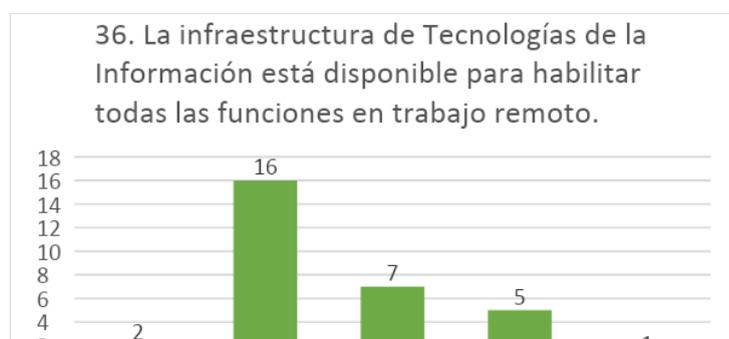


Figura 36. La infraestructura de Tecnologías de la Información está disponible para habilitar todas las funciones en trabajo remoto (P36).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la trigésima sexta afirmación del cuestionario, sobre si la infraestructura de Tecnologías de la Información está disponible para habilitar todas las funciones en trabajo remoto, se observa que un 51.6% de los trabajadores indican que están de acuerdo y un 6.5% están totalmente de acuerdo, mientras que un 16.1% indican estar en desacuerdo y un 3.2% totalmente en desacuerdo; finalmente un 22.6% se encuentran indecisos.

1.15.2. Satisfacción laboral

A continuación, se analizarán los resultados obtenidos para el cuestionario de satisfacción laboral

Tabla 39

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P1.

Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	23	74.2%	3	9.7%	3	9.7%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

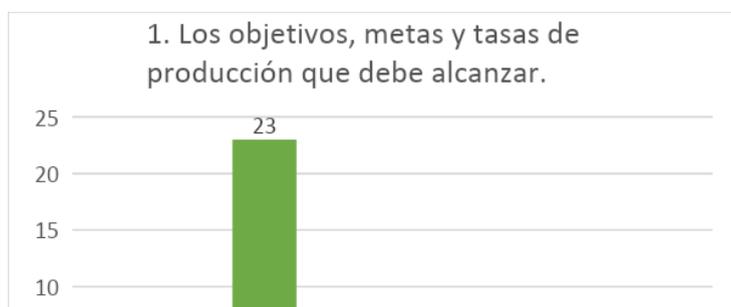


Figura 37. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar (P1).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la primera afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, se observa que un 74.2% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 6.5% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 9.7% indican sentirse insatisfechos y un 9.7% muestran indiferencia.

Tabla 40

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P2.

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Satisfacción laboral											
	Totalment e satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfech o		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	1	3.2%	22	71.0%	3	9.7%	4	12.9%	1	3.2%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

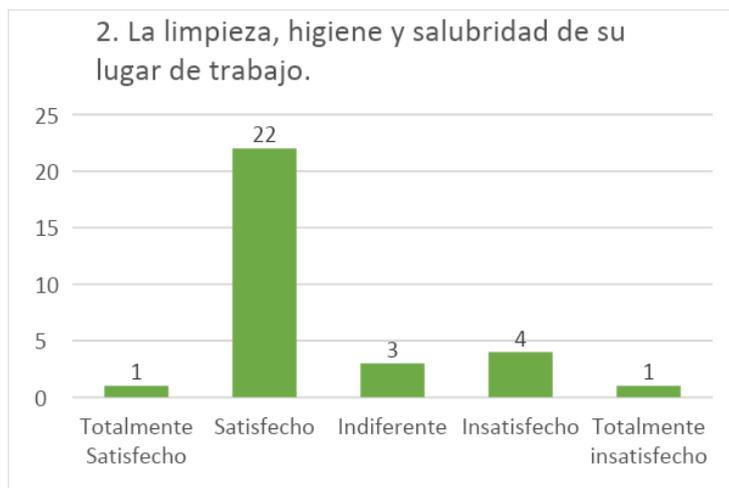


Figura 38. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo (P2).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la segunda afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, se observa que un 71% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 3.2% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 12.9% indican sentirse insatisfechos y un 3.2% totalmente insatisfechos; finalmente un 9.7% muestran indiferencia.

Tabla 41

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P3.

El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	19	61.3%	3	9.7%	7	22.6%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

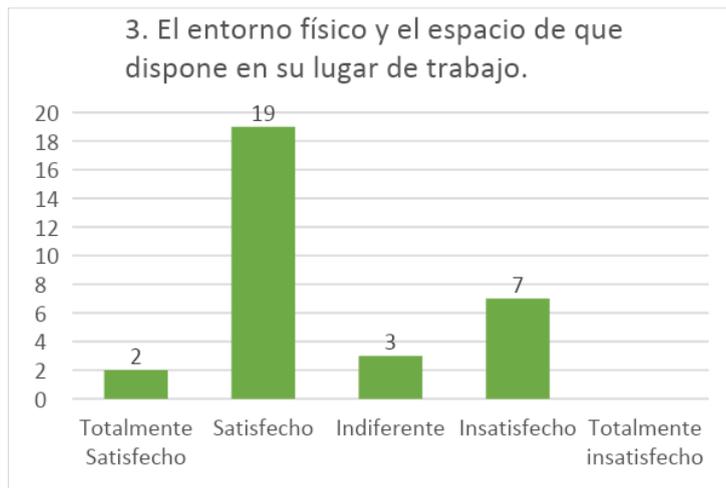


Figura 39. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo (P3).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la tercera afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, se observa que un 61.3% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 6.5% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 22.6% indican sentirse insatisfechos y un 9.7% muestran indiferencia.

Tabla 42

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P4.

La temperatura de su local de trabajo.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	1	3.2%	17	54.8%	7	22.6%	4	12.9%	2	6.5%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

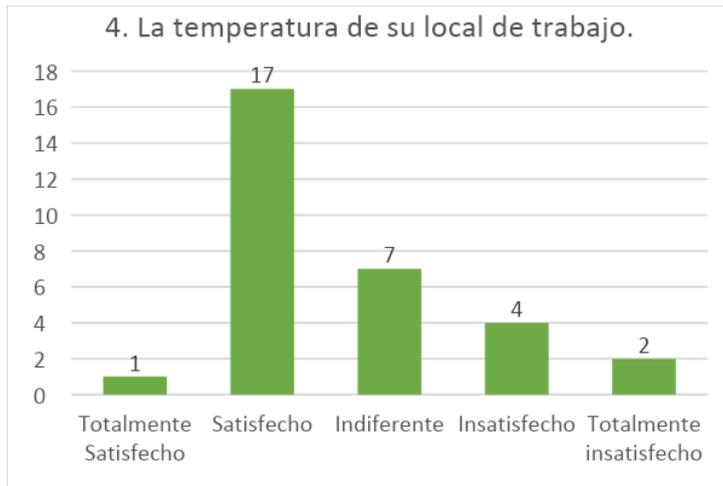


Figura 40. La temperatura de su local de trabajo (P4).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la cuarta afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la temperatura de su local de trabajo, se observa que un 54.8% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 3.2% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 12.9% indican sentirse insatisfechos y un 6.5% totalmente insatisfechos; finalmente un 22.6% muestran indiferencia.

Tabla 43

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P5.

Los implemento s de protección para protegerse del virus COVID-19.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	4	12.9%	24	77.4%	3	9.7%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

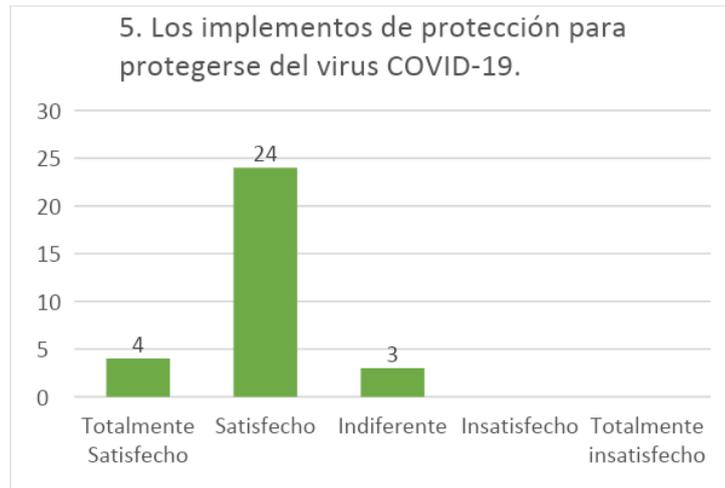


Figura 41. Los implementos de protección para protegerse del virus COVID-19 (P5).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la quinta afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a los implementos de protección para protegerse del virus COVID-19, se observa que un 77.4% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 12.9% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 9.7% muestran indiferencia.

Tabla 44

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P6.

Los protocolos de prevención contra el COVID-19 en su lugar de trabajo.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	24	77.4%	3	9.7%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

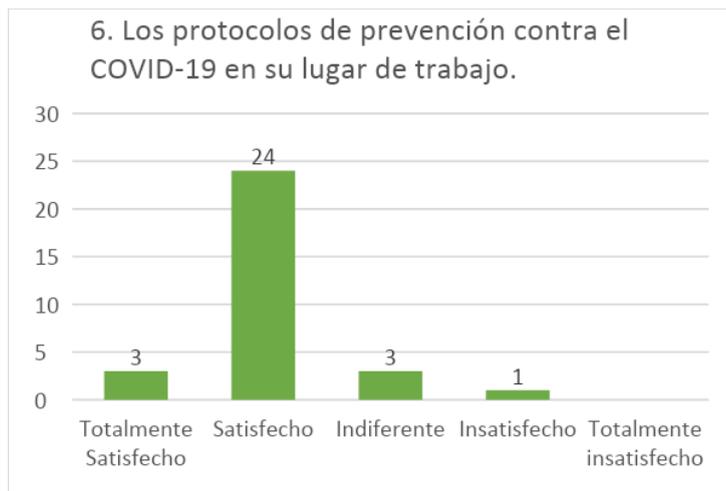


Figura 42. Los protocolos de prevención contra el COVID-19 en su lugar de trabajo (P6).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la sexta afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a los protocolos de prevención contra el COVID-19 en su lugar de trabajo, se observa que un 77.4% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 9.7% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 3.2% indican sentirse insatisfechos y un 9.7% muestran indiferencia.

Tabla 45

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P7.

Las relaciones personales con sus superiores	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	3	9.7%	24	77.4%	3	9.7%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 43. Las relaciones personales con sus superiores (P7).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la séptima afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a las relaciones personales con sus superiores, se observa que un 77.4% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 9.7% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 3.2% indican sentirse insatisfechos y un 9.7% muestran indiferencia.

Tabla 46

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P8.

La supervisión que ejercen sobre usted.	Satisfacción laboral											
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	1	3.2%	22	71.0%	6	19.4%	2	6.5%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

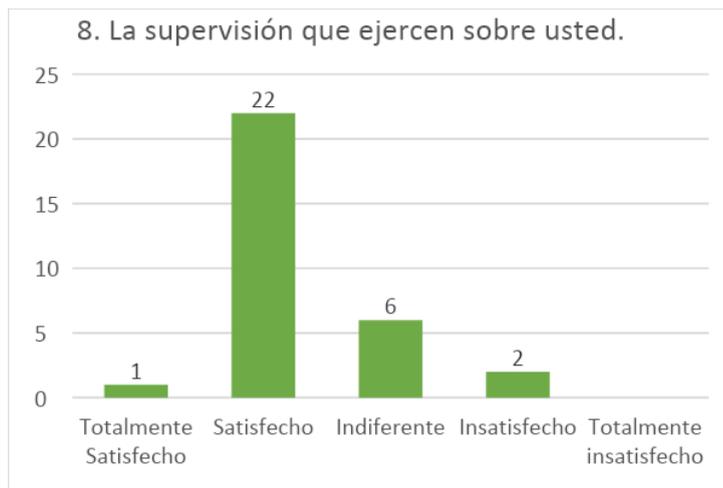


Figura 44. La supervisión que ejercen sobre usted (P8).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la octava afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la supervisión que ejercen sobre usted, se observa que un 71% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 3.2% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 6.5% indican sentirse insatisfechos y un 19.4% muestran indiferencia.

Tabla 47

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P9.

La proximidad y frecuencia con que es supervisado	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	21	67.7%	8	25.8%	0	0.0%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

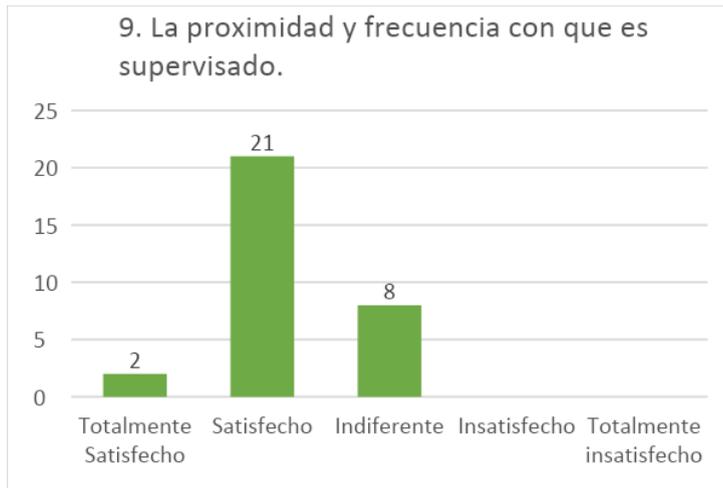


Figura 45. La proximidad y frecuencia con que es supervisado (P9).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la novena afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, se observa que un 67.7% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 6.5% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 25.8% muestran indiferencia.

Tabla 48

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P10.

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	19	61.3%	6	19.4%	2	6.5%	1	3.2%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.



Figura 46. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea (P10).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décima afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, se observa que un 61.3% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 9.7% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 6.5% indican sentirse insatisfechos y un 3.2% totalmente insatisfechos; finalmente un 19.4% muestran indiferencia.

Tabla 49

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P11.

La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	2	6.5%	20	64.5%	8	25.8%	1	3.2%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

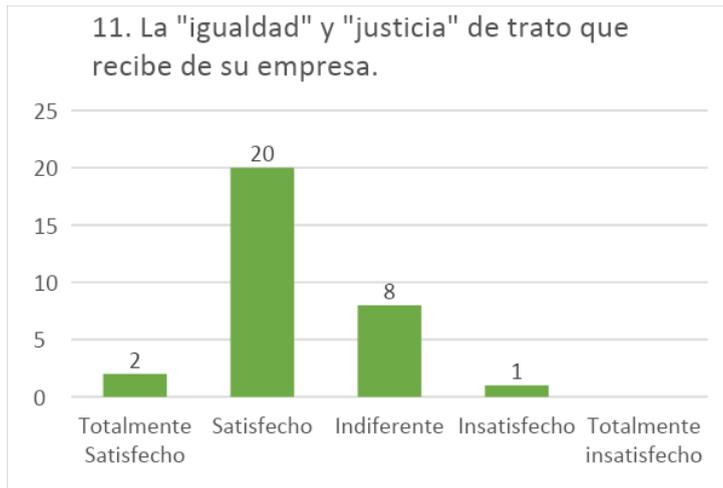


Figura 47. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa (P11).
Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo primera afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa, se observa que un 64.5% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 6.5% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 3.2% indican sentirse insatisfechos y un 25.8% muestran indiferencia.

Tabla 50

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P12.

El apoyo que recibe de sus superiores.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	3	9.7%	23	74.2%	2	6.5%	3	9.7%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

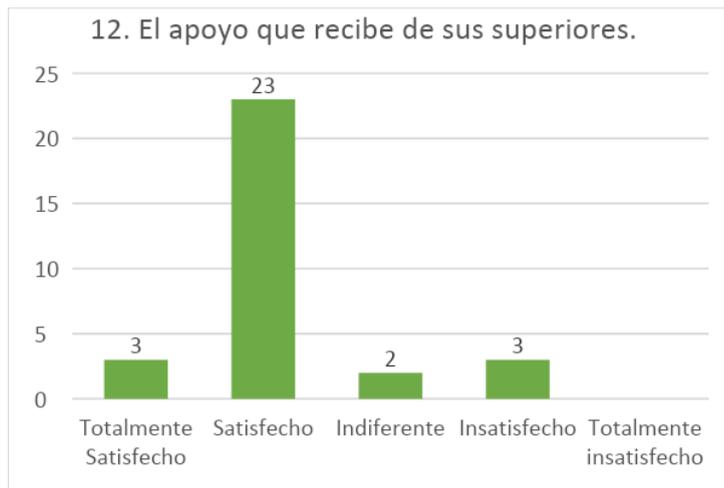


Figura 48. El apoyo que recibe de sus superiores (P12).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo segunda afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a el apoyo que recibe de sus superiores, se observa que un 74.2% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 9.7% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 9.7% indican sentirse insatisfechos y un 6.5% muestran indiferencia.

Tabla 51

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P13.

El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	1	3.2%	21	67.7%	6	19.4%	3	9.7%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

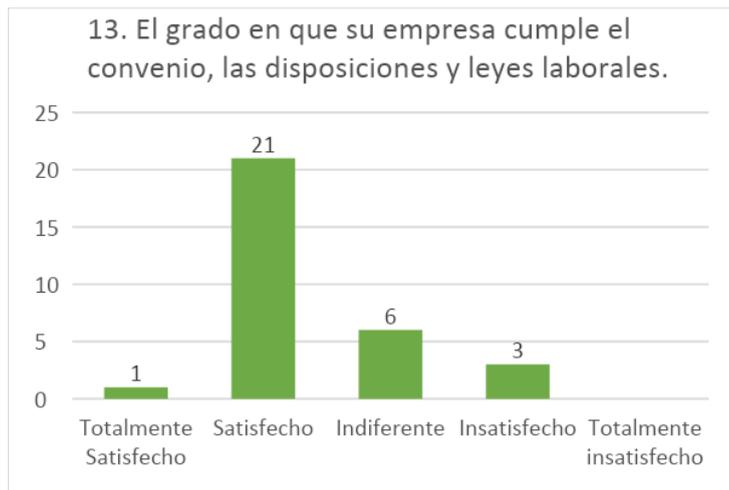


Figura 49. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales (P13).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo tercera afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto al grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales, se observa que un 67.7% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 3.2% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 9.7% indican sentirse insatisfechos y un 19.4% muestran indiferencia.

Tabla 52

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P14.

La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Satisfacción laboral											Total
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		N°	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	16	51.6%	8	25.8%	5	16.1%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

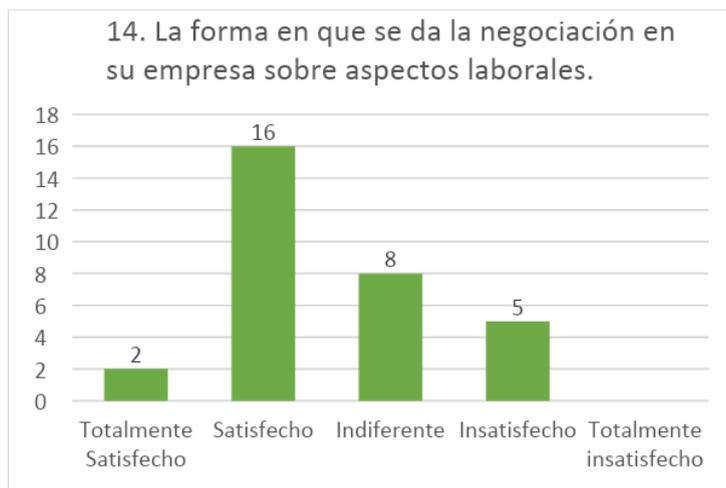


Figura 50. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales (P14).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo cuarta afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales, se observa que un 51.6% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 6.5% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 16.1% indican sentirse insatisfechos y un 25.8% muestran indiferencia.

Tabla 53

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P15.

Las charlas sobre el cuidado que debe tener ante la exposición con las personas en el contexto de la pandemia.	Satisfacción laboral										Total	
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
	2	6.5%	22	71.0%	4	12.9%	3	9.7%	0	0.0%	31	100.1%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

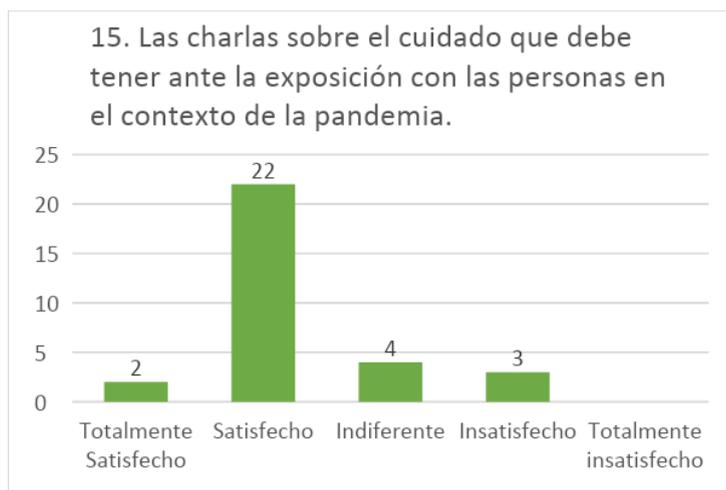


Figura 51. Las charlas sobre el cuidado que debe tener ante la exposición con las personas en el contexto de la pandemia (P15).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo quinta afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a las charlas sobre el cuidado que debe tener ante la exposición con las personas en el contexto de la pandemia, se observa que un 71% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 6.5% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 9.7% indican sentirse insatisfechos y un 12.9% muestran indiferencia.

Tabla 54

Resultados de la encuesta sobre satisfacción laboral P16.

Las pruebas rápidas que se le han realizado para el descarte del virus.	Satisfacción laboral											
	Totalmente satisfecho		Satisfecho		Indiferente		Insatisfecho		Totalmente insatisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	4	12.9%	25	80.6%	1	3.2%	1	3.2%	0	0.0%	31	99.9%

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

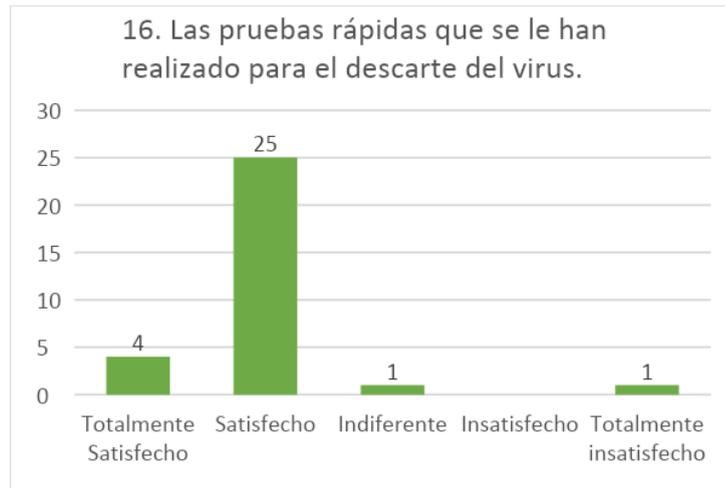


Figura 52. Las pruebas rápidas que se le han realizado para el descarte del virus (P16).

Nota. Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Respecto a la décimo sexta afirmación del cuestionario, sobre el nivel de satisfacción respecto a las pruebas rápidas que se le han realizado para el descarte del virus, se observa que un 80.6% de los trabajadores se encuentran satisfechos y un 12.9% se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 3.2% indican sentirse totalmente insatisfechos y, de igual manera, un 3.2% muestran indiferencia.

1.16. Contrastación de resultados

Tabla 55

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
cli	,116	31	,200*	,956	31	,229
satis	,130	31	,194	,941	31	,086

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

1.16.1. Prueba de Hipótesis general

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: Entre el Clima Organizacional en la UGEL de Arequipa norte 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores no existe una relación positiva y significativa.

H₁: Entre el Clima Organizacional en la UGEL de Arequipa norte 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores existe una relación positiva y significativa.

Tabla 56

Correlaciones Objetivo General.

			CLIMA_ORGA NIZACIONAL	SATISFACCIO N_LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGA NIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,909** ,000
		N	31	31
	SATISFACCIO N_LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,909** ,000	1,000 .
		N	31	31

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

Considerando que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de 0.909, se afirma que existe una relación positiva muy alta. Ya que la cifra es superior a los 0.60, existe una correlación alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

1.16.2. Prueba de Hipótesis específicas

A. Hipótesis específica 1

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Tabla 57
Correlaciones OEI.

			CO_Autorea lizacion	SATISFACCIO N_LABORAL
Rho de	CO_Autorealizacio	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
Spearman	n	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	SATISFACCION_	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Considerando que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de 0.736, se afirma que existe una relación positiva alta. Ya que la cifra es superior a los 0.60, existe una correlación alta entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

B. Hipótesis específica 2

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

H₂: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Tabla 58
Correlaciones OE2.

			CO_InvLabor	SATISFACCIO
			al	N_LABORAL
Rho de	CO_InvLaboral	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	SATISFACCIO	Coefficiente de correlación	,740**	1,000
	N_LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Considerando que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de 0.740, se afirma que existe una relación positiva alta. Ya que la cifra es superior a los 0.60, existe una correlación alta entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

C. Hipótesis específica 3

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

H₃: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Tabla 59
Correlaciones OE3.

		CO_Supervisi	SATISFACCIO
		on	N_LABORAL
Rho de	CO_Supervision	1,000	,813**
Spearman			
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	31	31
	SATISFACCION	,813**	1,000
	_LABORAL	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	31	31

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

Considerando que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de 0.813, se afirma que existe una relación positiva muy alta. Ya que la cifra es superior a los 0.60, existe una correlación alta entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

D. Hipótesis específica 4

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

H₄: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Tabla 60
Correlaciones OE4.

		CO_Comu	SATISFACCION
		nicacion	_LABORAL

Rho de	CO_Comunicacion	Coefficiente de correlación	1,000	,847**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	SATISFACCION_	Coefficiente de correlación	,847**	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

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

Considerando que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de 0.847, se afirma que existe una relación positiva muy alta. Ya que la cifra es superior a los 0.60, existe una correlación alta entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

E. Hipótesis específica 5

1° Formulación de hipótesis nula y alterna

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022

H₅: Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Tabla 61
Correlaciones OE5.

			CO_Cond	SATISFACCIO
			Lab	N_LABORAL
Rho de	CO_CondLab	Coefficiente de correlación	1,000	,889**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	31	31
SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
_LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

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

Considerando que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de 0.889, se afirma que existe una relación positiva muy alta. Ya que la cifra es superior a los 0.60, existe una correlación alta entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera, se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

1.17. Discusión de resultados

En la investigación que se llevó a cabo en la UGEL Arequipa norte, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022. A través del Rho de Spearman, se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.909, resultado que permitió corroborar la existencia de una relación positiva y significativa del clima organizacional en la satisfacción laboral. En contraste, las investigaciones realizadas por Borja (2019) y Barrera (2022) evidenciaron la existencia de una correlación inversa débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.17.1. Realización personal

Respecto al objetivo específico 1, se afirma que existe una correlación positiva alta entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que la rho de Spearman fue de 0.736. En esa línea, Cabrera (2018),

evidenció una correlación positiva entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.17.2. Involucramiento laboral

Respecto al objetivo específico 2 se afirma que existe una correlación positiva alta entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que la rho de Spearman fue de 0.740. Este resultado va en línea con los obtenidos por Cabrera (2018) quien evidenció la existencia de una correlación significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral; no obstante, Barrera (2022) encontró una relación significativa inversa entre ambas variables.

1.17.3. Supervisión

Respecto al objetivo específico 3, se afirma que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que la rho de Spearman fue de 0.813. En contraste Barrera (2022), evidenció una correlación inversa baja entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.17.4. Comunicación

Respecto al objetivo específico 4, se afirma que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que la rho de Spearman fue de 0.847. En contraste Barrera (2022), evidenció una correlación inversa baja entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.17.5. Condiciones laborales

Respecto al objetivo específico 5, se afirma que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la

satisfacción laboral, ya que la rho de Spearman fue de 0.889. En esa línea, los resultados de Bobadillo (2017), evidenciaron la existencia de una correlación significativa entre las condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Conclusiones

- Se determinó que el Clima Organizacional en la UGEL Arequipa norte 2022 tiene un efecto positivo en la Satisfacción Laboral, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación muy alto de 0.909, esto quiere decir que, al mejorar el clima, la satisfacción de los trabajadores se incrementa, de manera que desempeñan su trabajo de la mejor manera. De esta manera se acepta la hipótesis general.
- Más del 50% de los colaboradores que participaron del estudio consideran que existen oportunidades de progresar en la organización, que existe la capacitación necesaria, se promueve el desarrollo del personal, entre otros. De esta manera se determinó que existe un efecto positivo entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación alto de 0.736. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.
- Más del 60% de los colaboradores que participaron del estudio consideran que los empleados son valorados como factor clave para el éxito de la organización, cada día se realizan mejor las tareas en la oficina, cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, entre otros. De esta manera, se determinó que existe un efecto positivo entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación alto de 0.740. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.
- Más del 50% de los colaboradores que participaron del estudio consideran que la evaluación del trabajo ayuda a mejorar la tarea, se recibe la preparación adecuada y se cuenta con guías para realizar el trabajo, entre otros. De esta manera, se

determinó que existe un efecto positivo entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación alto de 0.813. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

- Más del 60% de los colaboradores que participaron del estudio consideran que la información se transmite adecuadamente en la oficina, existen suficientes canales de comunicación, es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, entre otros. De esta manera, se determinó que existe un efecto positivo entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación muy alto de 0.847. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4.
- Más del 50% de los colaboradores que participaron del estudio consideran que la remuneración es atractiva, se dispone de tecnologías que facilitan el trabajo, entre otros. De esta manera, se determinó que existe un efecto positivo entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022, corroborado por el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de correlación muy alto de 0.889. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5.

Recomendaciones

- Dado que se demostró que el Clima Organizacional en la UGEL Arequipa norte 2022 tiene un efecto positivo sobre la Satisfacción Laboral de sus colaboradores, se recomienda que la institución se enfoque en mejorar los aspectos analizados en la presente investigación, de manera que se busque incrementar siempre la satisfacción laboral y el desempeño de sus colaboradores sea óptimo.
- Se recomienda a la organización UGEL Arequipa norte plantear estrategias que permitan mejorar la dimensión realización laboral del clima organizacional, ya que esta fue la dimensión que obtuvo el menor coeficiente de correlación rho de Spearman. Para esto se sugiere brindar más oportunidades a los trabajadores para que puedan progresar dentro de la institución, proveer capacitaciones y promover su desarrollo personal, asimismo, se deben reconocer los logros de los empleados.
- Dado que la Satisfacción Laboral es muy importante para asegurar el buen desempeño de los trabajadores de una empresa, y ésta se vincula con el Clima Organizacional, se recomienda que las organizaciones presten mayor atención a este ámbito para velar por el bienestar de sus empleados y de esta manera, incrementar la Satisfacción Laboral.
- Se recomienda continuar analizando la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral con otras variables, para dar a conocer el impacto positivo o negativo que podrían tener sobre el talento humano de las empresas.

Referencias

- Alvarez, S. y Deceno, G. (2020). Análisis del Clima Organizacional de la empresa nacional PetroPerú a partir del teletrabajo durante la pandemia de la COVID-19 (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/863c9d13-fcfc-4c6d-b497-4f85ada07f21/content>
- Barrera, M. G. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021. (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10649?locale=fr>
- Bobadillo, C. C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores. Huancayo. Tesis (Bachiller en Administración). Junín, Perú.
- Borja, M. M. (2019). La satisfacción laboral y el clima organizacional desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa N.º 30742 Palca, Tarma 2018. Tesis (Maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa). Trujillo, Perú.
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas
- Cabrera, A. L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Trabajo de investigación (Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas). Lima, Perú.
- Calloapaza, L. y Condori, S. (2017). Factores de la Satisfacción Laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa

Local Arequipa Norte distrito de Sachaca, Arequipa, 2017 (Tesis de pregrado).
Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4458/Tscatol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castañeda, M. (2020). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2682/1/TL_Casta%
c3%bledaAmasifuenMaria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2682/1/TL_Casta%c3%bledaAmasifuenMaria.pdf)

Córdoba, N. (2020). La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018 (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina. Recuperado de:
[https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%
b3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%b3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. del C., Ruiz Nizama, J. L., y Guanilo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>

Dessler, G. (1976) *Organización y Administración Enfoque Situacional*. Editorial Prentice/ Hall internacional.

El Comercio (2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral.

<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404.16601>.

Forehand, G. A., & Von Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361–382. doi:10.1037/h0045960

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61 Universidad del Valle, Cali, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

García-Almeida, D. J., Fernández-Monroy, M., & De Saá-Pérez, P. (2015). Dimensions of employee satisfaction as determinants of organizational commitment in the hotel industry. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(2), 153-165.

Gavin, J. F. (1975). Organizational climate as a function of personal and organizational variables. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 135–139. <https://doi.org/10.1037/h0076364>

Gaviria-Rivera, J. I., & López-Zapata, E. (2019). Transformational leadership, organizational climate and job satisfaction in work teams. *European Research Studies Journal*, 22(3), 68-82. Recuperado de: <https://www.um.edu.mt/library/oar/handle/123456789/47882>

- González A. (2018). Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores en medianas empresas constructoras (Tesis de Pregrado). Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile. Recuperado de: <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvsc1/2561/Altinay%20González%20D%C3%ADaz%20-%20Clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20en%20medianas%20empresas%20constructoras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haryono, S., Ambarwati, Y. I., & Saad, M. S. M. (2019). Do organizational climate and organizational justice enhance job performance through job satisfaction? A study of Indonesian employees. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(1), 1-6. Recuperado de: <https://www.abacademies.org/articles/do-organizational-climate-and-organizational-justice-enhance-job-performance-through-job-satisfaction-a-study-of-indonesian-employ-7829.html>
- Mamani, B. (2019). Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno 2018 (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13503/Beatriz_Vilma_Mamani_Maron.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). El cuestionario de satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Molina-Germán, J. O., Pérez-Melo, A. Y., & Lizárraga-Salazar, G. (2019). Estudio de cultura organizacional y satisfacción laboral en empresas comerciales. *Ingenio*

y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún, 6(11), 36-43. Recuperado de:

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/3739/5930>

Mori, Y. (2018). El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Área de Gestión Administrativa de la UGEL Huari en el año 2017 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/455/TFCE-01-30.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Newstrom J, Davis K. Organizational Behavior: human Behavior at work. New Delhi: McGraw-hill; 2007.

Ouedraogo, A., & Leclerc, A. (2013). Job satisfaction and organizational performance: Evidence from Canadian Credit Union. Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict, 17(1), 35.

Palma, S. (1999), Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N°1, 27-34.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima.

Pedraza Melo, N. A., (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Peña, H. (2018). Clima Organizacional: Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial. Serie de Textos Académicos de la facultad de Ciencia de la Ingeniería de la Universidad

- Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Recuperado de:
<http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/view/4/13/150-1>
- Quiroa, M. (2021). Teoría de Herzberg. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). Organizational behavior. Pearson South Africa.
- Silva, S. (2021). Plan de acción de clima laboral frente al COVID - 19 en una empresa del sector agroindustrial (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú. Recuperado de:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5110/TSP_AE_2107.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas Echeverría, S. L., & Flores Galaz, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. Investigación bibliotecológica, 33(79), 149-176.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Wilches, N. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia (Tesis de Posgrado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de:
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia;jsessionid=9E1FF91D82F67CF3043AAB31DCA15F00?sequence=1
- Zamora, S. (2020). Análisis de la cultura organizacional en la productividad de los empleados 2016-2020 (Tesis de pregrado). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México. Recuperado de:

<https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/10329/20201213232418-5777-TL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Apéndices

Apéndice 1: *Matriz de consistencia*

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Justificación
¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?	Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022.	DADO: Que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa. ES PROBABLE: Que entre el Clima Organizacional en la UGEL de Arequipa norte 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores exista una relación positiva y significativa.	Variable independiente: Clima Organizacional	Realización Personal	Desarrollo Personal	Enfoque: Cuantitativo	Teórica. La presente investigación aportará conocimiento sobre la importancia del clima organizacional en la UGEL de Arequipa norte y su relación con la satisfacción laboral de sus trabajadores, complementando así la literatura sobre clima, específicamente en el sector público. En adición a ello, el estudio evidenciará si estas variables generan algún impacto, ya sea positivo o negativo, en el desempeño de
				Involucramiento Laboral	Identificación con la organización		
				Supervisión	Funcionalidad de superiores		
				Comunicación	Fluidez y Precisión de la Información	Tipo: Básica	
				Condiciones Laborales	Elementos materiales, económicos, tecnológicos		

							las organizaciones; así como también, el efecto del COVID-19 en el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: Satisfacción Laboral	Satisfacción con la Supervisión	Relación con los superiores, justicia de trato	Nivel: Correlacional	Práctica. En la actualidad, resulta muy importante para las empresas realizar esfuerzos para fomentar un buen clima organizacional y asegurarse de que sus trabajadores mantengan una satisfacción laboral alta. Al obtener los resultados de la presente investigación vinculado a las variables de clima organizacional y satisfacción
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?	OE1. Determinar la relación que existe entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.	H1. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión realización personal del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.					

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?	OE2. Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.	H2. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.		Satisfacción con el Ambiente Físico	Condiciones del ambiente de trabajo	Diseño: No experimental transeccional	laboral de la UGEL – Arequipa Norte, se contribuirá con el diseño e implementación de estrategias que tengan por finalidad brindar un ambiente laboral adecuado, el cual motive a los colaboradores, desarrollen el sentido de pertenencia y así sean más productivos para la organización; asimismo, se permitirá una reevaluación de las medidas tomadas frente al COVID-19 y su efecto en el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa.
PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?	OE3. Determinar a relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.	H3. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.				Población: La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la UGEL de Arequipa norte 2022, que cuenta con 120 trabajadores.	
PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la	OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción	H4. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción		Satisfacción con las Prestaciones	Oportunidades y salario	Muestra: La muestra será de 93 trabajadores.	

UGEL de Arequipa norte 2022?	laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.	laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.					
PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022?	OE5. Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.	H5. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la UGEL de Arequipa norte 2022.					

Apéndice 2: Encuesta Clima Organizacional**Encuesta Clima Organizacional**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____

Género: M () F ()

Estimado trabajador, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Nº	ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
3	Se valora los altos niveles de desempeño.					
4	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
5	La organización promueve el desarrollo del personal.					
6	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
7	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
8	Los trabajadores están comprendidos con la organización.					
9	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
10	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
11	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo					

	de orgullo del personal.					
12	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
13	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
14	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
15	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
16	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
17	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
18	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
19	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
20	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
21	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
23	Existen suficientes canales de comunicación.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
26	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
27	La organización ha comunicado					

	correctamente las expectativas de rendimiento en su empresa alineadas al nuevo entorno.					
28	El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
29	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
32	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
33	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
34	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
35	Se ha desarrollado y/o actualizado la política de trabajo remoto en la organización.					
36	La infraestructura de Tecnologías de la Información está disponible para habilitar todas las funciones en trabajo remoto.					

Cuestionario adaptado de la escala CL-SPC elaborada por Palma (2004).

Apéndice 3: Encuesta Satisfacción Laboral**Encuesta Satisfacción Laboral**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____

Género: M () F ()

Estimado trabajador, habitualmente nuestro trabajo y sus distintos aspectos nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo a las siguientes 5 alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Nº	ITEMS	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.					
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
4	La temperatura de su local de trabajo.					
5	Los implementos de protección para protegerse del virus COVID-19.					
6	Los protocolos de prevención contra el COVID-19 en su lugar de trabajo					
7	Las relaciones personales con sus superiores.					
8	La supervisión que ejercen sobre usted.					
9	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
10	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
11	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.					

12	El apoyo que recibe de sus superiores.					
13	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
14	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.					
15	Las charlas sobre el cuidado que debe tener ante la exposición con las personas en el contexto de la pandemia.					
16	Las pruebas rápidas que se le han realizado para el descarte del virus					

Cuestionario adaptado del Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 elaborada por Meliá y Peiró (1998).

Apéndice 4: Ficha de Validación por Criterio de Experto 1



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Estremadoyro Bejarano Sofia
 1.2. Grado académico / mención : Maestría
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 44022216 / 940201927
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente
 1.5. Autor(es) del instrumento : Peñaranda Arambar Lizbeth Mercedes
 1.6. Lugar y fecha : 23/03/2022

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			4	6

Coefficiente de validez = $\frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 84\%$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

4. Recomendaciones

Firma del Experto
DNI. N° 44022216

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario

Objetivo de la investigación : Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Apellidos y nombres del evaluador:

Estremadoyro Bejarano Sofia

Apellidos y nombres del evaluador:

Teléfono o Celular: 940201927

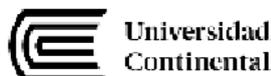
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 23 de marzo del 2020.



DNI: 44022216



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Flórez García Wilmer
 1.2. Grado académico / mención : Doctor en Ciencias Administrativas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 40105223/970983096
 1.4. Cargo e institución donde labora : Universidad Continental
 1.5. Autor(es) del instrumento : Peñaranda Aranibar Lizbeth Mercedes
 1.6. Lugar y fecha : 28/03/2022

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		X	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			4	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 3xB + 5xC}{50} = \frac{84}{100} = 84\%$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 - 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 - 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 - 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 - 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

4. Recomendaciones

La cita de la variable satisfacción es muy antigua: 1989, igualmente con la variable clima organizacional: 2004. Hay diversas fuentes más contemporáneas.
 Mejorar las instrucciones: "La escala es totalmente anónima", debería decir la encuesta...
 Para el tratamiento estadístico se recomienda que lo dos instrumentos tengan la misma escala (cinco niveles). En su defecto se podría trabajar con baremos.

Firma del Experto
DNI N° 40105223

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario

Objetivo de la investigación : Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la UGEL de Arequipa norte 2022.

Apellidos y nombres del evaluador:

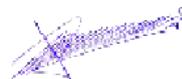
Flórez García Wilmer

Teléfono o Celular: 970983096

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Arequipa, 28 de marzo del 2022.



DNI: 40105223

Apéndice 6: Ficha de Validación por Criterio de Experto 3



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: PINEDA LLERENA MONIKA MILUSKA
 1.2. Grado académico / mención :
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 29483827 / 951635450
 1.4. Cargo e institución donde labora : Especialista De Educación Inicial – UGEL Arequipa Norte
 1.5. Autor(es) del instrumento :
 1.6. Lugar y fecha : Arequipa, 8 de abril del 2022

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	X		
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X	
4. Organización	Presentación ordenada.	X		
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		X	
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.	X		
X9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Cuento total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \dots\dots\dots$$

3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input checked="" type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input type="radio"/>

4. Recomendaciones

Mejorar los términos utilizados en los ítems, los ítems deben tener una secuencia lógica y ordenada de las dimensiones, el instrumento de referencia es para medir el clima laboral y la dimensión es clima organizacional


 Firma del Experto
 DNI N° 29483827

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario

Objetivo de la investigación :

Apellidos y nombres del evaluador:

PINEDA LLERENA MONIKA MILUSKA

Apellidos y nombres del evaluador:

Teléfono o Celular: 951636460

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.		X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.		X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.		X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.		X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

Una vez realizadas las mejoras, el instrumento puede ser aplicado.

Arequipa, 08 de abril del 2022.



MONIKA M. PINEDA LLERENA
DIA DE EMISIÓN: 08/04/2022
HORA DE EMISIÓN: 10:58

DNI: 29483827