



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TESIS

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES

NOMBRADOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

PÚBLICO JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO, 2018

PRESENTADO POR:

Bach. CARRASCO CASTILLO DINA ELISA

ASESOR

Mgr. MIRIAM SERAZADE HANCCO GÓMEZ

PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN

PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

MOQUEGUA -PERÚ

2020

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE DE TABLAS	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
INTRODUCCIÓN	6

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática	8
1.2 Definición del problema:.....	10
1.3 Objetivos de la investigación:	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	11
1.5 Operacionalización de las variables	13
1.6 Hipótesis de la investigación:.....	15
1.6.1. Hipótesis general.....	15
1.6.2. Hipótesis específicas	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Marco conceptual	27

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación	31
3.2. Diseño de investigación	31
3.3. Población y muestra	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	35
3.6. Validez de los instrumentos	37

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados	39
4.2. Contrastación de hipótesis.....	51
4.3. Discusión de resultados.....	54

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Baremación para variable clima organizacional	34
2. Baremo de la variable satisfacción laboral.....	35
3. Distribución Chi Cuadrado χ^2	37
4. Dimensión estructura del clima organizacional de los trabajadores	40
5. Dimensión recompensa del clima organizacional de los trabajadores.....	41
6. Dimensión relaciones del clima organizacional de los trabajadores.....	42
7. Dimensión identidad del clima organizacional de los trabajadores	43
8. Significación de la tarea de la satisfacción laboral de los trabajadores	44
9. Condiciones de trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores	45
10. Reconocimiento del personal de la satisfacción laboral de los trabajadores ..	45
11. Beneficio económico de los trabajadores.....	46
12. Dimensión estructura según satisfacción laboral de los trabajadores	47
13. Dimensión recompensa según satisfacción laboral de los trabajadores.....	48
14. Dimensión relaciones según satisfacción laboral de los trabajadores.....	49
15. Dimensión identidad según satisfacción laboral de los trabajadores	50

RESUMEN

En las instituciones en estos últimos años están sufriendo grandes cambios por el mismo hecho que vivimos en un mundo globalizado donde el clima organizacional que se observa no es el adecuado haciendo que el trabajador no se sienta satisfecho con su entorno de trabajo. La investigación se realizó con el objetivo de explicar como la gestión del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, a nivel específico determinar cómo es gestión del clima organizacional, determinar cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño de sus funciones dentro del Instituto y analizar que dimensiones del clima organizacional influye más en la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados en el I.S.T.P. Público “José Antonio Encinas” de Puno, 2018. Para esta investigación cuantitativa se utilizó el método hipotético – deductivo, de diseño no experimental de corte transversal, el mismo que privilegió la medición numérica y estadística de la hipótesis a partir del recojo del dato empírico a través de encuestas aplicadas a 80 trabajadores nombrados del Instituto. Concluyendo que la gestión del clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que, si no hay orden en una institución, no existe recompensas al trabajador, no hay buenas relaciones entre compañeros de trabajo y no hay identidad con la institución no se va generar un buen clima organizacional y por consecuente los trabajadores no se sentirán satisfechos con el trabajo que realizan.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores, relaciones, estructura, identidad.

ABSTRACT

The institutions in recent years we are undergoing major changes due to the same fact that we live in a globalized world where the organizational climate that is observed is not adequate, making the worker not feel satisfied with his work environment. The research was carried out with the objective of explaining how the management of the organizational climate influences the job satisfaction of the workers of the Higher Public Technological Institute "José Antonio Encinas" of Puno, a specific level determining how the management of the organizational climate is, determining how it is the job satisfaction of the workers in the performance of their functions within the Institute and analyze what dimensions of the organizational climate most influences the job satisfaction of the workers named in the Higher Public Technological Institute "José Antonio Encinas" of Puno, 2018. To This quantitative investigation specifies the hypothetical-deductive method, non-experimental design of cross-section, the same one that privileged the numerical and statistical measurement of the hypothesis from the collection of empirical data through surveys applied to 80 workers appointed by the Institute. Concluding that the management of the organizational climate significantly influences the job satisfaction of workers, because, if there is no order in an institution, there are no rewards to the worker, there are no good relationships between co-workers and there is no identity with the institution a good organizational climate will not be generated and consequently the workers will not be satisfied with the work they do.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, workers, relationships, structure, identity.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada Gestión del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas - Puno, 2018 contribuye a demostrar y explicar la como el Clima Organizacional repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto JAE - PUNO, por lo que podemos afirmar que esta población es precisamente el recurso humano más importante de la institución ya que en ellos radica la responsabilidad de llevar adelante el funcionamiento del Instituto. La importancia de esta investigación, se da porque es un tema social que merece ser estudiada y considerada a nivel de la importancia y significatividad en las diferentes instituciones públicas y privadas de nuestro país para conocer e implementar a futuro políticas que contribuyan a mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores.

La presente investigación es una investigación cuantitativa de método hipotético - deductivo, el mismo que privilegió la medición numérica y estadística de la hipótesis a partir del recojo del dato empírico a través de encuestas cuya aplicación fue a los trabajadores nombrados que se desempeñan laboralmente en el Instituto.

La presente investigación, está constituida por cinco capítulos, que a continuación detallamos:

CAPÍTULO I: Encontramos el problema de investigación, formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos e hipótesis tanto generales como específicas que guiaron el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II: Marco teórico: Aquí tendremos los antecedentes de la investigación y el marco teórico de investigación que se utilizó como base para trabajar la presente investigación.

CAPÍTULO III: Métodos: comprende tipos de investigación, método de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, ubicación y descripción de la población, técnicas e instrumentos que permitieron la recolección de información, estadístico prueba de hipótesis.

CAPÍTULO IV: Presentación y análisis de resultados: Se da a conocer los resultados de la investigación, la discusión de cada tabla y la prueba estadística de hipótesis.

CAPÍTULO V: Se tiene las conclusiones a los que se llegaron según los objetivos planteados en la investigación, también se encontrara recomendaciones que comprenden sugerencias ante la problemática encontrada

Por último, se encontrará la bibliografía y anexos donde se presenta el instrumento aplicado para dicha investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente estamos sufriendo muchos cambios en diferentes ámbitos de las labores del hombre, donde la era de la tecnología ha exigido al hombre a adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas por lo que las organizaciones tienen nuevas formas organizativas y plantean estrategias laborales para enfrentar nuevos retos organizacionales. También las organizaciones están pasando por una crisis en los social, económico, político y cultural, como también a algunas actividades que afectan a la organización donde la productividad y el manejo del hoy llamado capital humano se convierten en el elemento clave de sobrevivencia de toda organización, en este escenario los cambios están dirigidos a la dirección, organización y a las personas. En tal sentido se sabe que toda organización cuenta con un equipo de personas para alcanzar un fin y esta a su vez tiene la obligación legal y responsabilidad de ocuparse de su personal para elevar la satisfacción laboral. Sin embargo, en el Perú vemos un constante escenario conflictivo en el aspecto organizacional debido a que se originan efectos negativos por la misma realidad en la que estamos viviendo, una sociedad corrupta donde carecemos de

líderes que puedan gobernar y/o administrar un país, por ende, esto se repercute en la economía, la productividad y el desempeño que tienen las organizaciones ya sean públicas o privadas.

El I.S.T.P. José Antonio Encinas de Puno, no es ajena a esta realidad compleja que han ido viviendo muchas organizaciones en el Perú y el mundo debido a que, ya que el clima organizacional en esta institución no cuentan con un buen clima organizacional y esto se ha visto reflejada en la satisfacción laboral de los trabajadores ya sean docente y/o administrativos de dicha institución esto ha dado lugar a que no exista buenas relaciones interpersonales entre trabajadores por el mismo hecho que hay divisionismo dado a esto muchos hablan detrás de uno y hablan indirectamente de otras personas, existe autoritarismo por parte del director de dicha institución, como también se realiza gestiones en beneficio del trabajador, escasa iniciativa, poca creatividad y colaboración entre compañeros, escasa practica de valores éticos y morales, desconfianza entre compañeros, entre otros aspectos que perjudican el ambiente laboral y por ende la satisfacción laboral al momento de prestar servicio a la población estudiantil; por otro lado no existe una buena calidad educativa por el mismo hecho que los docentes se sienten más frustrados con los problemas y el escaso clima organizacional que presenta la institución.

1.2 Definición del problema:

1.2.1. Problema General

¿Cómo la gestión del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del I.S.T.P. José Antonio Encinas - Puno 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es gestión del clima organizacional de los trabajadores nombrados del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño de sus funciones dentro del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018?
- ¿Qué dimensiones del clima organizacional influye más en la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados en el I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación:

1.3.1. Objetivo general

Explicar cómo la gestión del clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018.

1.3.2.Objetivos específicos

- Determinar cómo es gestión del clima organizacional de los trabajadores nombrados en el I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018
- Determinar cómo es la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño de sus funciones dentro del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018
- Analizar que dimensiones del clima organizacional influye más en la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados en el I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno, 2018.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

En la actualidad las instituciones ya sean públicas o privadas requieren de una buena organización y por ende de ofrecer un clima laboral adecuado para poder desempeñar sus funciones con el propósito de alcanzar una buena satisfacción laboral para sus trabajadores.

En el I.S.T.P. “José Antonio Encinas” se visualizan problemas que existe en el sector educación, así como señalan que los institutos forman profesionales que poco o nada satisfacen las expectativas de las personas a las que ofrecen sus servicios, dando lugar a que la cualidad sea nula, entonces podemos decir que los institutos forman profesionales que el mercado escasamente necesita.

Otro de los problemas se centra en las remuneraciones de los docentes ya que no son los más adecuados para su formación y capacitación, debido a que el profesional

en educación requiere de capacitaciones para brindar una buena educación a sus estudiantes, estos problemas tienen muchos años y de ser corregidos mejorará y será beneficioso para los trabajadores nombrados de dicho Instituto.

El sector educación considera que la educación técnica es más limitado, en cierta parte abandonado y como consecuencia no tiene la debida atención del gobierno central, los docentes con remuneraciones muy básicas que oscilan entre los S/ 1500.00 a S/ 2000.00, no tienen la posibilidad de ampliar sus conocimiento, sus aptitudes, no pueden desarrollarse y si lo hacen son muy pocos, viendo que todo su esfuerzo no es compensado entonces entran en la rutina que no aporta nada al cambio dando lugar a la pérdida de valores afectando al buen desarrollo institucional.

El I.S.T.P. José Antonio Encinas, por ser un centro de educación superior técnica, dedicada a formar profesionales técnicos, debe ser una institución que no solo imparta conocimientos teóricos a sus estudiantes, sino también debe ser generador de buenas actitudes y buenos ejemplos morales, considerando que los trabajadores que laboran dentro de la institución deben reflejar buenas conductas unos con otros, entonces al visibilizar las actitudes de los docentes y parte del personal que labora en este instituto que entran en conflicto o generan discrepancias entre sí, afectan de manera indirecta al desarrollo personal de los alumnos.

Por lo tanto, la investigación es de suma importancia porque ayudara a conocer el clima organizacional que tiene dicha institución y si este influye en la satisfacción de los trabajadores nombrados de la institución, a la vez mediante la oficina de proyección social poder fortalecer el clima organizacional para que las conductas

negativas no afecten a los estudiantes ni a la institución, y así lograr un ambiente laboral grata y saludable.

Limitaciones:

- El personal que labora en dicha institución no colaboró empáticamente en el llenado del instrumento.
- Se tomó mucho tiempo en el llenado del instrumento ya que se tuvo que entrevistar a cada uno, para tener mejores resultados y den un correcto llenado al instrumento.

1.5 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE Clima Organizacional	Chiavenato, (1990) define que es el conjunto de condiciones y/o características permanentes del ambiente de una organización, afectando los comportamientos del trabajador y el desarrollo de los procesos institucionales” (p.5)	Cuestionario para medir el clima organizacional con escala de Likert	Estructura	- Conocimiento documentario de la institución - Manejo de la normatividad de la institución - Información de servicios que brinda la institución - Conocimiento sobre política institucional - Toma de decisiones en la institución	ORDINAL 5) siempre 4)casi siempre 3) algunas veces 2) rara vez 1) nunca
			Recompensa	- Capacitaciones al trabajador - Cumplimiento de estándares de calidad - Estímulos a los mejores desempeños	
			Relaciones	- Comunicación entre compañeros de trabajo - Valores e ideales compartidos - Cooperación y confianza entre compañeros.	
			Identidad	- Compromiso institucional - Sentido de pertenencia con la institución. - Satisfacción laboral de los trabajadores.	
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción laboral	Ascarza (2017) menciona que es un estado emocional positivo o satisfactorio en las experiencias laborales del trabajador (p.44)	Cuestionario para medir la satisfacción laboral con escala de Likert	Significancia con la tarea		ORDINAL 5) siempre 4)casi siempre 3) algunas veces 2) rara vez 1) nunca
			Condiciones de trabajo		
			Reconocimiento		
			Beneficios económicos		

1.6 Hipótesis de la investigación:

1.6.1. Hipótesis general

La gestión del clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La gestión del clima organizacional de los trabajadores nombrados es inadecuado (estructura, recompensa, relaciones, identidad).
- La satisfacción laboral de los trabajadores es deficiente, esta se expresa en el desempeño de sus funciones
- La estructura y relaciones del clima organizacional son dimensiones que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

García, *et al.* (2017), en el artículo científico denominado: Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios, realizado en México, es una investigación cuantitativa de tipo correlacional. Se llevó a cabo en tres empresas de servicios, teniendo como muestra a 255 empleados; por otro lado, se tuvo como resultado que mientras más favorable es la percepción del clima organizacional en las empresas los empleados están satisfechos laboralmente.

Bruzual (2017), en su investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, fue cuantitativa de tipo correlacional y diseño no experimental, teniendo como muestra de 72 trabajadores. Llegando a la conclusión que cuando mejor sea el grado del clima organizacional, mayor sea el grado de satisfacción percibida por los trabajadores, como también manifestaron estar en un grado entre regular y bueno en el clima organizacional y en un grado entre satisfecho y muy satisfecho en la

satisfacción laboral.

Carballo, Priego y Avalos (2015). En el artículo científico denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. El tipo de estudio fue el observacional de corte transversal, teniendo como muestra a 97 trabajadores activos. Llegando a la conclusión que a percepción del clima organizacional es favorable; pero, la mayor parte del personal ha reflejado parcial y regular satisfacción laboral, lo que consecuentemente puede generar conflictos en el desarrollo del programa.

Acosta y Sánchez (2015). En el artículo científico denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de autotransporte. El estudio fue observacional de corte transversal y prospectivo, teniendo como muestra a 66 colaboradores que laboran en la empresa, por otro lado, se llegó a la conclusión que el clima laboral es regularmente satisfactorio y al ver las dimensiones de satisfacción laboral de la empresa se encuentra una propensión negativa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Vallejos (2017), en la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017, realizado en Lima, siendo una investigación descriptiva de diseño no experimental de nivel correlacional, utilizando una muestra de 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, entre otras llega a la conclusión ambas variables se relacionan significativamente teniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 es decir tienen una relación positiva.

Gutiérrez y Payano (2018), en la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018, plantean como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018, utilizando una muestra de 50 enfermeras; entre otras se llegó a la conclusión que existe una relación significativa baja entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, donde se encontró ítems en el que estaban satisfechos con el confort e identidad, por otro lado los ítems en los que están insatisfechos estuvo relacionado a la remuneración e incentivos.

Cabrera (2018), en su investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana, realizado en lima, siendo una investigación cuantitativa de tipo correlacional, utilizando una muestra de 56 trabajadores, entre otras se llegó a la conclusión que el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Publica Peruana se relacionan positivamente, teniendo una calificación favorable.

Cercado y Gonzales (2017), en la investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2016, realizado en Tarapoto, esta fue una investigación cuantitativa de diseño no experimental de corte transversal y a la vez de tipo correlacional, se utilizó una muestra de 101 trabajadores administrativos de la municipalidad, entre otras se llegó a la conclusión que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores

administrativos, entonces decimos que a mayor clima organizacional existirá una mejor satisfacción laboral.

Toala (2016), en la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativa. Se llegó a la conclusión con un 0.005 de significancia, se acepta la hipótesis existiendo relación positiva.

Velezvia (2011), en la investigación: Influencia de la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Arequipa sur 2009. Su investigación fue cuantitativa de método hipotético deductivo, por otro lado llego a la conclusión que el desarrollo de la cultura organizacional evaluado a nivel de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Sur, resultan inadecuadas, por cuanto no se vienen cumpliendo satisfactoriamente con la aplicación de las normas institucionales establecidas, ni se han internalizado lo suficiente los instrumentos de gestión por lo que se desprende que no se lleva a cabo un óptimo desempeño laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Castro (2018), en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Una – Puno: 2016 – 2017, teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la UNA-Puno. Realizo una investigación cuantitativa de

tipo correlacional; por otro lado, concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la UNA -Puno

Quispe (2018), en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - secretarias de los órganos de apoyo de las decanaturas y escuelas profesionales de la Una - Puno, 2016. Concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de secretarias de los órganos de apoyo de las decanaturas y escuelas profesionales de la UNA Puno en el año 2016.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional es el determinante de cómo está organizada una institución u organización como lo define Chiavenato (2009) “como un conjunto de características permanentes del contexto interno de una organización, que afectan la conducta directamente del sujeto y el desarrollo de los procesos dentro de la institución misma” (p. 5).

En tal sentido mencionamos que el clima laboral es el ambiente interno donde labora el trabajador es decir, como son la relaciones interpersonales, la comunicación, como está preparado su ambiente físico, si recibe recompensas o algún reconocimiento y sobre todo si se preocupan por el bienestar físico y psicológico del trabajador considerándolo como el capital humano fundamental capas de desarrollar sus habilidades y poner en práctica su conocimientos con eficiencia y eficacia dentro de la organización

Así mismo Palma, (2014) lo relaciona “con los aspectos psicológicos como son la motivación, valores y entre otros aspectos que no han estado bien definido” (p. 24). Por lo tanto, decimos que el clima organizacional depende generalmente del aspecto psicológico de la persona ya que este se desenvuelve de distinta manera en su ambiente de trabajo.

En este sentido el clima organizacional comprende de factores ambientales que influyen en la satisfacción de las necesidades personales básicas y superiores del trabajador y a la vez aumenta la motivación por realizar un mejor trabajo.

Según el MINSA (2009), indica que:

Estudiar este tema, admite verla en forma científica y sistemática, las distintas perspectivas del trabajador que tenga de su ambiente laboral y las situaciones laborales, con el fin de elaborar procedimientos que le permitan superar aspectos negativos que afecten el compromiso y la productividad del potencial humano dentro de las organizaciones (p.16)

En este sentido, al estudiar el clima organizacional nos permitirá conocer la situación real en la que el trabajador vive y como son las relaciones interpersonales dentro de estas y las percepciones que tienen cada uno de estos sobre la organización en la que trabaja. A la vez permite analizar y diagnosticar algunos factores que obstaculizan el desarrollo adecuado de una organización y a la vez permitirá implementar acciones para mejorar el ambiente laboral.

2.2.1.1. Teoría del clima organizacional

Likert (1967), indica que:

La teoría de los sistemas organizacionales permite estudiar en términos de causa-efecto la naturaleza de los ambientes laborales, además permite analizar los aspectos que conforman el clima que se observa dentro de una organización, sostiene que en el conocimiento del clima influyen o están presentes tres grupos de variables. Las variables iniciales que son las estructuras de la organización y su administración, Variables intermediarias, que manifiestan el estado interno y la salud de una organización. Las variables finales son el resultado de las dos anteriores e impacta fuertemente a las organizaciones, en su productividad, ganancias y pérdida de estos. (p.23)

Los sistemas organizacionales permitirán analizar la organización como un todo, es decir como con es el ambiente laboral y otros aspectos importantes del clima organizacional, sabiendo que el clima organizacional se ve desde su personal que trabaja dentro de la organización hasta el entorno laboral que influyen directamente en la productividad de la empresa.

2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

El clima organizacional se identifica a partir de distintas dimensiones que permitirá percibir como es el clima laboral de una organización, en la investigación se tomó cuatro dimensiones como es la de estructura, recompensa, relaciones e identidad, definidas por (Litwin y Stringer, 1978, p.95) de la siguiente manera:

a. Estructura: Como los trabajadores y/o empleados que integran la organización ven el cumplimiento de reglas, normas, procedimientos, tramites que son elementos claves para el desarrollo de sus labores.

b. Recompensa: Es la percepción que tienen los trabajadores de las recompensas que reciben de su trabajo que realizan. Es decir, como una organización utiliza el premio y castigo en sus empleados.

c. Relaciones: Es la percepción, de los trabajadores, es decir que su lugar de trabajo sea grato y tengan adecuadas relaciones interpersonales y sociales, ya sea entre compañeros de trabajo y entre jefes y empleados.

d. Identidad: Como el trabajador se siente identificado con la organización, si este se siente un elemento importante y valioso dentro de la organización. Es decir, si tienen el sentimiento de participar en el cumplimiento de objetivos personales que tiene con la organización.

2.2.1.3. Características del clima organizacional

Existe muchas características que definen el clima organizacional para poder realizar un estudio dentro de una organización.

De tal manera Rodríguez (2001) indica que se determina por:

- a. El comportamiento y actitudes que un trabajador tenga, será determinado de acuerdo al clima que tenga una organización.
- b. El clima organizacional influirá siempre en la identificación y compromiso organizacional que tengan los trabajadores.

- c. Los distintos aspectos estructurales que tiene una organización influirán en el clima laboral de estas.
- d. Existencia de distintos problemas que presenta una organización como la rotación constante del personal y ausentismo de los mismos, puede ser un determinante para determinar un pésimo clima. Es decir, sus trabajadores puedan estar no satisfechos en la organización. (p.28)

Al respecto decimos, que existen distintas características que puedan determinar el clima laboral u organizacional de una organización como es la comunicación, las relaciones interpersonales, la motivación; como también la rotación del personal, el ausentismo entre otras, que a la vez son determinantes que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores.

2.2.2. Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral es como un trabajador o empleado se siente dentro de una organización viéndose como el estado emocional y las diferentes facetas que pasa el trabajador dentro de su trabajo y como también de las experiencias del trabajador.

Entonces Ardouin, *et al.* (2000), indican que “es aquella sensación que el individuo experimenta cuando logra el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades. Es de decir, que la satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos”. (p.7).

En este sentido decimos que la satisfacción laboral del empleado depende muchos de los aspectos del clima organizacional ya que este implica características como la motivación, relaciones interpersonales, entre otras es decir mientras que los

trabajadores tengan un buen ambiente de trabajo y estos puedan desarrollar su trabajo con eficiencia y eficacia, estos estarán satisfechos. Otro punto importante para considerar en la satisfacción es la motivación que el trabajador recibe por parte del jefe o su superior mediante recompensas por el buen trabajo que este pueda realizar.

2.2.2.1. Teorías de la satisfacción laboral:

Una de las teorías de la satisfacción laboral que se tienen es la de Frederick Herzberg, en este sentido Herzberg (1996) menciona que:

la satisfacción de la persona en el trabajo es producto de la relación que tiene con su trabajo y sus actitudes frente a este. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada a ingenieros y contadores quienes relataron dos experiencias de trabajo, una buena y otra mala. (p. 56)

Por otro lado, también se cuenta la teoría de necesidades ya que todo ser humano se sienta realizado y a la vez satisfecho debe de cumplir o satisfacer sus necesidades como McClelland, (1989) menciona que:

la necesidad de realización se manifiesta en el afán del individuo que tiene para alcanzar sus objetivos y exponer su competencia, los trabajadores que tienen un alto grado de necesidad se a terminar eficiente y eficazmente una tarea; por otro lado, la necesidad de poder refleja el interés por controlar el trabajo personal y el de los demás. (p. 320)

Las necesidades del trabajador no solo son aquellas necesidades básicas que todo ser humano requiere, en este contexto los trabajadores tienen necesidades de superar y poder sobre salir en una organización realizando con mucha eficacia y eficiencia su trabajo, a la vez ser líderes y llevar al éxito las organizaciones donde laboran.

2.2.2.2.Satisfacción, insatisfacción y producción

Respecto al tema Marquez (2012), menciona que:

La insatisfacción provoca una decaída en la eficiencia de toda organización, expresándose a través de las conductas, nobleza, dejadez, agresión o retiro. Un trabajador insatisfecho al estar frustrado lo conduce a tener conductas agresivas, manifestándose en el sabotaje, calumnia o agresión directa. Finalmente se señala que las conductas formadas por la insatisfacción laboral se enmarcan en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su disposición (p.10).

En esta perspectiva vemos que la insatisfacción laboral puede traer consigo muchas consecuencias de las que puede afectar el clima laboral, como son los sabotajes, difamaciones o agresiones que no hacen mucho bien, y afectando a los demás trabajadores que laboran en la organización.

2.2.2.3.Dimensiones de la satisfacción laboral

Se tienen diferentes dimensiones para saber si un empleado está satisfecho con la labor que desempeña y el ambiente donde labora en tanto según Palma (2005)

tenemos 4 dimensiones que son la significación de la tarea, condiciones de trabajo, conocimiento personal - social y el beneficio económico que se detalla se la siguiente manera:

- **Significación de la tarea:** Destreza que tiene un empleado hacia el trabajo en función de las facultades relacionadas que tiene con las labores que desempeña (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).
- **Condiciones laborales:** Valoración del trabajo de acuerdo a la efectividad o disponibilidad de elementos y normativas que regularizan la actividad laboral dentro de las organizaciones o instituciones.
- **Reconocimiento:** Evaluación que se realiza al empleado de acuerdo a los logros que tuvo en el trabajo o por el impacto de estos en resultados, para darle un reconocimiento ya sea económico, social o material.
- **Beneficios:** Son los incentivos económicos que se les da como producto del esfuerzo y empeño que le ponen a la realización de la tarea asignada

2.3.Marco conceptual

2.3.1. Organización:

Castro, (2018) menciona que “las características de la organización burocrática weberiana son las siguientes: hay una división de tareas, actividades y roles por especialidad; se rige por el principio de jerarquía; el funcionamiento de la burocracia está basado en normas impersonales y previsibles; el acceso a la burocracia es meritocrática con una formación profesional apropiada al cargo; los funcionarios son retribuidos con un salario a tiempo completo; hay una

distinción clara entre la esfera pública y privada; y el comportamiento social de los funcionarios está basada en una acción racional-legal”.

2.3.2. Clima organizacional

Caligiore y Díaz (2003), refieren que “es un mecanismo multidimensional de elementos que pueden dividirse en términos organizacionales, dimensión de la organización, maneras de comunicarse, maneras de liderar, otros.” (p. 30)

2.3.3. Particularidades del clima organizacional

Según Taguiri (2011) pueden ser:

- Es una conformación específica de situaciones móviles.
- Sus partes integrantes pueden cambiar aunque el clima puede ser constante, se refiere a que pueden haber cambios entorno a áreas o personas.
- Tiene un vínculo de continuidad, no es absoluta por lo tanto su cambio se espera despues de una intervención.
- El clima tiene características como: conductas, aptitudes, perspectivas de otras personas, realidades de conducta social y cultural de la organización.
- Está establecido de acuerdo a la realidad externa tal como las que observa un tercer agente.

2.3.4. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral incluye el ambiente laboral en donde se desenvuelve, la remuneración que percibe, el tipo de trabajo que desarrolla, las interacciones que tiene con sus compañeros y jefes, entre otros factores. Todos estos aspectos ayudan a visualizar como es la actitud del empleado frente a la labor que realiza.

Cuanto mayor sea la satisfacción laboral el trabajador pondrá más empeño a la realización de sus tareas así también ayudará a tener mayor motivación en su trabajo. Esta satisfacción laboral ayudará a mejorar la empresa en cuanto a la productividad, en tanto el clima organizacional deberá tener un papel importante para que se puedan determinar los factores que deben ser mejorados para que el trabajador pueda desenvolverse adecuadamente en el trabajo.

2.3.5. Elementos de la satisfacción laboral

Según Robbins (1998), menciona los elementos organizacionales principales de la satisfacción laboral las cuales son:

- Desafío del trabajo realizado.
- Premios adecuadas
- Salarios adecuados
- Impulsos y ascensos adecuados
- Situaciones adecuadas de trabajo
- Compañeros que brinden soporte

- Afinidad entre la personalidad del empleado y el puesto de trabajo en el que se desempeña

Estos elementos son claves para determinar una buena satisfacción laboral de trabajo en todo contexto e institución en la que laboren, puesto que con elementos claves para que el trabajador tenga también un mejor rendimiento laboral.

CAPÍTULO III

MÉTODO

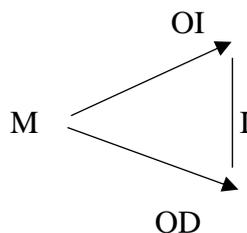
3.1. Tipo de investigación

La presente investigación pertenece al paradigma cuantitativo de tipo explicativo como menciona Charaja (2011) “se caracteriza porque aborda hechos de la realidad relacionándola con una causa o con varias causas”. Es decir, la comprensión del hecho se logra a partir de una causa o varias causas. Explicar un hecho es hacer que sea comprensible y entendible.

3.2. Diseño de investigación

Sera de diseño no experimental –Transeccional. La ecuación que ilustra el diseño de investigación al tipo explicativo es:

El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:



Donde:

M= Trabajadores entre docentes y administrativos del Instituto

OI= Variable de clima organizacional

OD= Variable de satisfacción laboral

I = Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral

A la vez, es una investigación transversal, porque la información extraída de la muestra ha exigido la aplicación de un instrumento en un momento único, es decir que los trabajadores han dado a conocer sus conocimientos, para así reflejar sus actitudes y como manifestaron sus opiniones en un solo momento o día de aplicación.

3.3.Población y muestra

3.3.1.Población

Está integrada por 102 trabajadores nombrados entre docentes y administrativos, de ambos sexos, del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno.

3.3.2. Muestra

Se aplicó el muestreo probabilístico la cual nos permitió seleccionar una pequeña muestra de tamaño “n” de una población de tamaño “N”, donde cada elemento tendrá la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

Para hallar el tamaño de muestra con la que vamos a trabajar se utilizara la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = valor de la distribución Normal según el nivel de confianza deseado.

P = Proporción favorable.

Q = P-1 = Proporción no favorable

e = Margen de error de muestra

N= 102 trabajadores entre docentes y administrativos del I.S.T.P. “José Antonio Encinas” de Puno.

$$n = \frac{(102)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(102-1)(0.05)^2+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 80,765 = 81$$

Reemplazando los valores asumidos se ha obtenido un tamaño de muestra n= 81 trabajadores entre docentes y administrativos del I.S.T.P. José Antonio Encinas de Puno.

3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

Observación: Esta se utilizó para observar las distintas características del clima y la satisfacción laboral de los trabajadores y/o empleados que laboran en la institución, lo que nos permitirá determinar el lugar de estudio y las conductas y actitudes frente a la recolección de datos.

Encuesta: Se utilizará esta técnica para obtener información de los trabajadores nombrados de la institución investigada, lo que nos facilitará para la obtención de resultados y la confirmación o negación de la hipótesis planteada.

3.4.2. Instrumentos

Para la presente investigación se utilizara el cuestionario del clima organizacional que fue creada por Litwin, George H. y Robert A. Stringer en el año 2007 y en el Peru fue adaptada el año 2009 por Angélica Lucrecia Crespín Meza; este instrumento consta de 41 items.

Tabla 1

Baremación para variable clima organizacional

Dimensión	Baremo		Numero de preguntas	P. MIN	P. MAX
	Nivel	Rango			
Estructura	Bueno	48 - 65	13	13	65
	Regular	30 - 47			
	Malo	13 -29			
Recompensa	Bueno	29 - 40	8	8	40
	Regular	18 - 28			
	Malo	8 - 17			
Relaciones	Bueno	51 - 70	14	14	70
	Regular	32 - 50			
	Malo	14 - 31			
Identidad	Bueno	23 - 30	6	6	30
	Regular	14 - 22			
	Malo	6 - 13			
Clima organizacional	Bueno	150 - 205	41	41	205
	Regular	95 - 149			
	Malo	41 - 94			

Como tambien se utilizo una encuesta para medir la satisfacción laboral que fue creada en el año 1999 por la psicóloga Palma y adaptada en el año 2008 por Idrogo en la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo. Dicho instrumentos consta de 27 items y dividida en 4 dimensiones

Tabla 2

Baremo de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Baremo		Numero de preguntas	P. MIN	P. MAX
	Nivel	Rango			
Significación de la tarea	MS	30 o mas	7 (Ítem 4, 7,13, 18, 21, 22, 26)	7	35
	S	24 - 29			
	P	21 - 23			
	I	16 - 20			
	MI	15 o menos			
Condición de trabajo	MS	30 o mas	7 (Ítem 1, 8, 12, 15, 17,20, 23)	7	35
	S	24 - 29			
	P	21 - 23			
	I	16 - 20			
	MI	15 o menos			
Reconocimiento personal y/o social	MS	37 o mas	8 (Ítem 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27)	8	41
	S	33 - 36			
	P	28 - 32			
	I	24 - 27			
	MI	23 o menos			
Beneficios económicos	MS	20 o más	5 (Ítem 2, 5, 9, 16, 24)	5	24
	S	16 - 19			
	P	11 - 15			
	I	8 - 10			
	MI	7 o menos			
Satisfacción laboral	MS	117 - 135	27	27	135
	S	103 - 116			
	P	87 - 102			
	I	75 - 86			
	MI	74 o menos			

donde:

MS = Muy satisfecho

S = Satisfecho

P = Promedio

I = Insatisfecho

MI = Muy insatisfecho

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El tratamiento estadístico de los datos que se recolectaron fue procesado, teniendo en cuenta la estadística descriptiva y también inferencial. Los resultados obtenidos

se presentan en tablas de distribución de frecuencia cada una interpretadas, que nos permitió hacer una discusión con teorías y posteriormente llegar a nuestras conclusiones. El procedimiento para la organización de los datos se hizo de manera manual y electrónica, siguiendo proceso siguiente.

Primero, se ordenó los instrumentos es decir las encuestas que se aplicaron para que seguidamente lo codifiquemos para lo cual se utilizó hojas de cálculo de Excel.

Para la realizar las tablas se registró la respuesta en una hoja de Excel, estas ya codificadas en una matriz de datos, la que permitió elaborar tablas de frecuencia por medio de software estadístico SPSS 22 para la comprobación de las hipótesis.

Para procesar los datos se utilizó el software Microsoft Excel en donde se realizó el vaciado de las encuestas aplicadas a la población en estudio, como también el análisis de los datos y la contratación de las hipótesis se hizo uso del método estadístico de χ^2 Ji-Cuadrado con $(r-1)(c-1)$ grados de libertad, esta se obtendrá a través del paquete estadístico SPSS 22.

Estadígrafo de contraste:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Nivel de significancia:

$$\alpha=5\%$$

Regla de decisión:

a) Hallar el Chi cuadrado tabular (χ^2_t)

Para hallar el (χ^2_t) se utilizó la siguiente tabla de distribución de Chi cuadrado.

Tabla 3
Distribución Chi Cuadrado χ^2

Grados libertad <i>g.l</i>	<i>P = Probabilidad</i>						
	<i>0,001</i>	<i>0,0025</i>	<i>0,005</i>	<i>0,01</i>	<i>0,025</i>	<i>0,05</i>	<i>0,1</i>
<i>1</i>	10,827	9,140	7,879	6,634	5,023	3,841	2,705
<i>2</i>	13,815	11,982	10,596	9,210	7,377	5,991	4,605
<i>3</i>	16,266	14,320	12,838	11,344	9,348	7,814	6,251
<i>4</i>	18,466	16,423	14,860	13,276	11,143	9,487	7,779
<i>5</i>	20,514	18,385	16,749	15,086	12,832	11,070	9,236
<i>6</i>	22,457	20,249	18,547	16,811	14,449	12,591	10,644
<i>7</i>	24,321	22,040	20,277	18,475	16,012	14,067	12,017
<i>8</i>	26,123	23,774	21,954	20,090	17,534	15,507	13,361
<i>9</i>	27,876	25,462	23,589	21,666	19,022	16,919	14,683
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

Fuente: Fisher y Yates (1963).

b) Por lo tanto, si $\chi_c^2 \geq \chi_t^2$, entonces se rechaza la hipótesis nula.

3.6. Validez de los instrumentos

El cuestionario del clima organizacional que fue creada por Litwin, George H. y Robert A. Stringer en el año 2007 y en el Perú fue adaptada el año 2009 por Angélica Lucrecia Crespín Meza; este instrumento consta de 41 ítems. El cual ha sido validado para evaluar el contenido por juicio de expertos es decir personas que son conocedores del campo del clima organizacional con una valides total de

0.96, con un índice de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.96 demostrando que el instrumento planteado es apto para su aplicación, por lo que ya no se consideró necesario realizar una validez de instrumento nuevamente

El Instrumentos para medir la satisfacción laboral fue creada en 1999 por la psicóloga Palma y adaptada en el año 2008 por Idrogo en la Sociedad de Beneficencia Pública de Chiclayo. Dicho instrumento consta de 27 ítems y dividida en 4 dimensiones. El cual ha sido validado para evaluar el contenido por juicio de expertos es decir personas que son conocedores del campo de satisfacción laboral con una validez total de 0.95, con un índice de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.94 demostrando que el instrumento planteado es apto para su aplicación, por lo que ya no se consideró necesario realizar una validez de instrumento nuevamente.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Los resultados son planteados a nivel de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto en mención; cuyos resultados se obtuvieron de las encuestas que fueron aplicadas a 80 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico “José Antonio Encinas” de Puno, los que fueron procesados en el programa SPSS 22 y para comprobar la hipótesis se aplicó el análisis estadístico de chi-cuadrado. Los resultados de investigación a los que se llegó, están dados según los objetivos planteados y se presentan de la siguiente manera:

4.1.1. Clima organizacional de los trabajadores del I.S.T.P José Antonio Encinas

El clima organizacional es un tema de suma importancia en toda institución ya sea pública o privada, siendo un componente multidimensional de variables que pueden descomponerse en estructuras organizacional, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo y entre otros

Tabla 4

Dimensión estructura del clima organizacional de los trabajadores

Estructura	TOTAL	
	N	%
Malo	12	15
Regular	52	65
Bueno	16	20
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 4, podemos observar que el 65% de los trabajadores del Instituto en mención, indican que la estructura organizacional es Regular, es decir que las normas, reglas, las funciones y responsabilidades establecidas a cada uno de los trabajadores no están claramente establecidas, siendo así que existen casos donde un trabajador puede usurpar las funciones de otros y dejando de lado las funciones y responsabilidades que el propio trabajador tiene siendo así que incumplen con las normas y reglas que tiene dicha institución generando conflictos entre los trabajadores. Por otro lado, tenemos que un 20% de trabajadores mencionan que la estructura es buena en tal sentido que se respetan de alguna manera algunas normas y reglas que están establecidas en la institución como los horarios, la distribución de materiales de manera equitativa, y en tal sentido alguno de los trabajadores cumplen sus funciones y responsabilidades con calidad y eficiencia sin usurpar la funciones de otros.

Tabla 5

Dimensión recompensa del clima organizacional de los trabajadores

Recompensa	TOTAL	
	N	%
Malo	8	10
Regular	52	65
Bueno	20	25
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 5, se observan que el 65% de trabajadores de dicha institución mencionan que la recompensa es regular, es decir que la institución por lo general no ha contribuido en el desarrollo profesional del trabajador, siendo así que no se da constantes capacitaciones o talleres que ayuden al trabajador a reforzar sus conocimientos, como también a los trabajadores no se le aplica esas recompensas como las pasantías como en otras instituciones se dan año a año con la única finalidad de poder compartir con otras instituciones y/o universidades para así traer nuevos conocimientos y replicarlos en los estudiantes de dicha institución; generalmente si un trabajador necesita reforzar sus conocimientos este tienen que hacerlo por sus propios medios. Por otro lado, un 25% de trabajadores indican que la recompensa es buena en sentido que los estudiantes aprovechan los conocimientos y los esfuerzos que hace el docente para preparar a su estudiante académicamente, a la vez reconocen y valoran dichos esfuerzos y estos se reflejan en la responsabilidad de cumplir sus trabajos y/o tareas y a la vez en mostrar un buen rendimiento académico, como también se les da algunas capacitaciones que no es suficiente ya que el docente necesita una capacitación constantemente y poder formar a sus alumnos para un entorno laboral.

Tabla 6

Dimensión relaciones del clima organizacional de los trabajadores

Relaciones	TOTAL	
	N	%
Malo	12	15
Regular	52	65
Bueno	16	20
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 6 se observa que el 65% de los trabajadores del Instituto indican que las relaciones son regulares en tal sentido que en la institución no existe mucho lo que es el trabajo o espíritu en equipo ya que existen miramientos entre algunos trabajadores y no es muy sencillo ponerse de acuerdo para tomar una decisión, generalmente en dicha institución el apoyo entre compañeros para realizar alguna actividad o gestión para la institución no se da, ya que si uno quiere desarrollar proyectos en beneficio de la institución piensan que lo hacen a beneficio propio. Seguido de un 20% de trabajadores que indican que las relaciones son buenas ya que de alguna manera estos tienen que llevarse bien entre compañeros y sobre todo con el director (jefe) de la institución ya que este de alguna manera motiva y valora el trabajo y esfuerzo que realizan sus trabajadores a su cargo y trata de tener constante comunicación con sus trabajadores.

Tabla 7

Dimensión identidad del clima organizacional de los trabajadores

Identidad	TOTAL	
	N	%
Malo	34	42
Regular	30	38
Bueno	16	20
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 7 podemos observar que un 42% de trabajadores indican que la identidad hacia la institución es mala, es decir que el trabajador o empleado no se siente comprometido con la institución en el sentido de que solo van a cumplir sus actividades académicas como laborales y no hay mucha contribución hacia la institución, por otro lado tenemos a un 38% de trabajadores que indican que la identidad es regular, en el sentido de que cuando van a trabajar la mayor motivación son los estudiantes y tratan de contribuir en el aprendizaje de sus estudiantes, pero aun así no se sienten identificados y/o comprometidos con la institución en el sentido de que si alguno hace algún proyecto en beneficio de la institución los demás miembros de la institución creen que solo lo hacen para buscar algún beneficio propio y viendo estas actitudes muchos no contribuyen con el desarrollo de la institución.

4.1.2. Satisfacción Laboral de los trabajadores del I.S.T.P José Antonio

Encinas

En toda institución ya se pública o privada la satisfacción laboral de los trabajadores es de suma importancia y este implicara ver como se desenvuelve el trabajador dentro de la institución, si las remuneraciones que percibe son las adecuadas, el tipo

de trabajo que desarrolla se dan en buenas condiciones, las interacciones que tiene con sus compañeros y jefes son buenas o malas.

Tabla 8

Significación de la tarea de la satisfacción laboral de los trabajadores

Significación de la tarea	TOTAL	
	N	%
Muy insatisfecho	4	5
Insatisfecho	24	30
Promedio	16	20
Satisfecho	36	45
TOTAL	80	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas PUNO - 2018.

En la tabla 8, observamos que el 45% de los trabajadores mencionan que están satisfechos con la labor que realizan, en tal sentido que siente que el trabajo que realizan es valiosa y útil para sus estudiantes ya que contribuyen a su desarrollo profesional, como también al momento de desarrollar su trabajo se siente realizados como persona, logrando sentirse realizados en su trabajo a pesar de las diferencias que tengan en su institución con sus demás compañeros de trabajo. Seguido de un 30% de trabajadores que indican que se sienten insatisfechos con el trabajo que realizan, es decir que estos no sienten que el trabajo que realizan es importante, en sentido de que algunos trabajadores no se sienten realizados ya que algunos de estos no ejercen la profesión que tienen.

Tabla 9

Condiciones de trabajo de la satisfacción laboral de los trabajadores

Condiciones de trabajo	TOTAL	
	N	%
Muy insatisfecho	4	5
Insatisfecho	24	30
Promedio	16	20
Satisfecho	36	45
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio

En la tabla 9, se observa que el 45% de trabajadores indican que se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo que se les da en sentido que el ambiente de trabajo de alguna manera es confortable a pesar de contar con ambientes fríos y los horarios que se les designa se cumplen según lo establecido, por otro lado un 30% de trabajadores se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo que se les da en el sentido que el ambiente físico de trabajo no es adecuado para que desarrollen sus actividades académicas en el sentido de que sus ambientes son frías y como también no hay equidad en lo que son los horario debido a que los trabajadores contratados tienden a realizar más horas de trabajo.

Tabla 10

Reconocimiento del personal de la satisfacción laboral de los trabajadores

Reconocimiento al personal	TOTAL	
	N	%
Muy insatisfecho	44	55
Insatisfecho	32	40
Promedio	4	5
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio

En la tabla 10 observamos que el 55% de trabajadores indican que se siente muy insatisfechos con el reconocimiento que se les da a los integrantes del instituto, es decir que a estos no se les reconoce o se les da algún incentivo para que estos de alguna manera se sientan motivados a poner más de su parte en beneficio de la propia Institución, como también algunos trabadores se sienten explotados por el mismo horario de trabajo que se les designa y no se les reconoce por estas horas extras que realizan, por otro lado un 40% de trabajo indican que están insatisfechos con el reconocimiento al personal en este sentido indican que no se valora el esfuerzo que hacen pero a pesar de eso realizan el trabajo por el amor y la satisfacción que tiene uno mismo al realizar el trabajo.

Tabla 11

Beneficio económico de los trabajadores

Beneficio económico	TOTAL	
	N	%
Muy insatisfecho	4	5
Insatisfecho	8	10
Promedio	52	65
Satisfecho	16	20
TOTAL	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 11 podemos observar que un 65% de trabajadores indican que están promediamente satisfechos con el beneficio económico que reciben en el sentido que su sueldo no es tan bajo ni tan alto es algo aceptable pero no siempre con el sueldo que reciben llegan a satisfacer sus necesidades, por lo que general a la mayoría de trabajadores les gustaría ganar un poco más, como también los trabajadores indican que en muchas ocasiones se les reconoce las horas extras que realizan; por otro lado tenemos a un 20% de trabajadores que si están satisfechos

con el beneficio económico que reciben un sueldo bastante aceptable que le permiten cubrir sus expectativas económicas y a la vez satisfacer sus necesidades básicas.

4.1.3. Dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del I.S.T.P José Antonio Encinas

El clima organizacional incluye distintas dimensiones como estructura, recompensa, relaciones e identidad las cuales determinan si una institución tiene un buen clima organizacional que por consecuente repercutirán en la satisfacción laboral del trabajador de esta manera se podrá revisar como cada dimensión influye en la satisfacción laboral.

Tabla 12

Dimensión estructura según satisfacción laboral de los trabajadores

Estructura	Satisfacción laboral								TOTAL	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Malo	0	0	4	5	4	5	4	5	12	15
Regular	16	20	20	25	14	19	0	0	52	65
Bueno	0	0	0	0	18	21	0	0	16	20
TOTAL	16	20	24	30	36	45	4	4	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 12 podemos observar que el 25% de trabajadores indican que la estructura organizacional de la institución es regular y a la vez se sienten insatisfechos en el trabajo en el sentido de que a pesar de que exista reglas que ayuden a cumplir las funciones de cada trabajador no siempre las cumplen debido a que no están bien establecidas, siendo así que existen casos donde un trabajador en algunos momentos usurpa funciones de otros, dejando de lado sus propias

funciones y responsabilidades generando así conflictos y malos entendidos entre compañeros generando así en los trabajadores que no se sientan satisfechos en su propio trabajo. Por otro lado, tenemos que un 21% de trabajadores mencionan que la estructura es buena en tal sentido que se respetan de alguna manera algunas normas y reglas que están establecidas en la institución, y algunos de los trabajadores cumplen sus funciones y responsabilidades con calidad y eficiencia sin usurpar la funciones de otros, a la vez indican que su satisfacción en el trabajo es promedia es decir que cumplen sus funciones sin esperar nada a cambio.

Tabla 13

Dimensión recompensa según satisfacción laboral de los trabajadores

Recompensa	Satisfacción laboral								TOTAL	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Malo	4	5	0	0	4	5	0	0	8	10
Regular	12	15	20	25	14	19	4	5	52	65
Bueno	0	0	4	5	18	21	0	0	20	25
TOTAL	16	20	24	30	36	45	4	5	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 13 se observa que un 25% de trabajadores indican que las recompensas dadas a los trabajadores es regular y a la vez la satisfacción laboral a la que alcanzan es insatisfecha; en tal sentido podemos decir que en la institución no se dan incentivos al trabajador para que este se sienta motivado para realizar sus labores y/o tareas con eficiencia y eficacia, por otro lado las capacitación para contribuir al desarrollo profesional del trabajador no se dan con continuidad y muchas veces no se reconoce el esfuerzo que realizan algunos de los trabajadores con la propósito de contribuir al avance de la institución por lo contrario muchas veces el sentido de contribuir al desarrollo institución se confunde con el interés propio siendo así que

los trabajadores no se sienten satisfechos. Por otro lado, un 21% de trabajadores indican que las recompensas dadas son buenas y a la vez su satisfacción laboral es promedio, en este sentido podemos decir que reciben recompensa en sentido que los estudiantes aprovechan los conocimientos y los esfuerzos que hace el docente para preparar a su estudiante académicamente, reflejándolo en la responsabilidad de cumplir sus trabajos y/o tareas y a la vez en mostrar un buen rendimiento académico y a la vez a las capacitaciones que se les da ocasionalmente a los docentes.

Tabla 14

Dimensión relaciones según satisfacción laboral de los trabajadores

Relaciones	Satisfacción laboral								TOTAL	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Malo	8	10	0	0	4	5	0	0	12	15
Regular	8	10	22	26	18	24	4	5	52	65
Bueno	0	0	4	5	12	15	0	0	16	20
TOTAL	16	20	24	30	36	45	4	5	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 14 se observa que un 26% de trabajadores indican que las relaciones interpersonales son regulares y a la vez sienten insatisfechos en su trabajo, en tal sentido podemos decir que no existe el trabajo en equipo, ya que existe miramientos entre trabajadores lo que genera que no haya un buen ambiente laboral en la institución, por otro lado al momento de tomar decisiones no llegan a un consenso y por lo general en dicha institución el apoyo entre compañeros para realizar alguna actividad o gestión para la institución no se da, en tal sentido se piensa que cada quien vela por interés y beneficio propio, en consecuencia podemos percibir que no existe un buen ambiente trabajo ni tampoco buenas relaciones personales entre

trabajadores lo que general que el trabajador no esté satisfecho en su trabajo. Seguido de un 24% de trabajadores que indican que las relaciones son regulares ya que de alguna manera estos tienen que llevarse bien con el director (jefe) de la institución, y entre algunos compañeros generando que el trabajador no se sienta completamente satisfecho con su trabajo, ya que solo cumple su trabajo por la obligación que tiene y no por identidad por la institución.

Tabla 15

Dimensión identidad según satisfacción laboral de los trabajadores

Identidad	Satisfacción laboral								TOTAL	
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Malo	10	14	14	16	4	5	4	5	32	40
Regular	20	25	8	10	4	5	0	0	32	40
Bueno	4	5	4	5	8	10	0	0	16	20
TOTAL	36	45	24	30	16	20	4	5	80	100

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada por la investigadora a la población de estudio.

En la tabla 15 podemos observar que un 25% de trabajadores indican que la identidad hacia la institución es regular y a la vez están muy insatisfechos en el trabajo, en este sentido podemos decir que cuando van a trabajar la mayor motivación son los estudiantes y tratan de contribuir en el aprendizaje de sus estudiantes, pero aun así no existe ese sentido de pertenencia con la institución, es decir que si alguno hace algún proyecto en beneficio de la institución los demás miembros de la institución creen que solo lo hacen para buscar algún beneficio propio generando en los trabajadores insatisfacción laboral. Seguido de un 16% de trabajadores que indican que la identidad hacia la institución de mala y a la vez se sienten insatisfechos es decir que los trabajadores en una gran mayoría no están

identificados con la institución en el sentido de que solo van a cumplir sus actividades académicas como laborales y no hay mucha contribución hacia la institución, sobre todo esto se genera por los malos comentarios y en algunos casos riñas que uno se somete al realizar actividades en beneficio de la institución y de los alumnos generando insatisfacción laboral en los trabajadores.

4.2. Contrastación de hipótesis

Se comprobará las hipótesis tanto general como específicas de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de la siguiente manera:

4.2.1. Prueba de hipótesis general

- a) Formulación de hipótesis estadística

Ho: La gestión del clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Ha: La gestión del clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

- b) Elección del Nivel de Significación.

$$\alpha = 0,05$$

- c) Estadístico de Prueba:

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,741 ^a	6	0,047
N de casos válidos	80		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Fuente: Resultados obtenidos del software estadístico SPSS 22

Tabla de Distribución Chi Cuadrado

G.L	Probabilidad						
	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

d) Decisión:

Se tiene el estadístico chi cuadrado tomando un valor de $X_c^2(12,741) > X_c^2(12,5916)$ con 6 grados de libertad (gl), teniendo una probabilidad de 0.047, menor al 0.05. En ese sentido se rechaza la hipótesis nula, para concluyendo que la gestión del clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores; es decir que el ambiente de trabajo interno donde labora el trabajador debe ser adecuada para que este pueda tener un buen desempeño y por ende una buena satisfacción laboral.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica

a) Formulación de hipótesis estadística

H₀: La estructura y relaciones del clima organizacional son dimensiones que no influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores

H_a: La estructura y relaciones del clima organizacional son dimensiones que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores

b) Elección del Nivel de Significación.

Por las condiciones del área de estudio: $\alpha = 0,05$ ó 5% de error.

c) Estadístico de Prueba:

Prueba de chi cuadrado DIMENSION ESTRUCTURA

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,826 ^a	6	0,000
N de casos válidos	80		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Prueba de chi cuadrado DIMENSION RECOMPENSA

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,137 ^a	6	0,001
N de casos válidos	80		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Prueba de chi cuadrado DIMENSION RELACIONES

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	28,006 ^a	6	0,000
N de casos válidos	80		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Prueba de chi cuadrado DIMENSION IDENTIDAD

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 ^a	6	0,003
N de casos válidos	80		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Tabla de Distribución Chi Cuadrado

<i>Grados libertad</i>	<i>P = Probabilidad</i>						
	<i>0,001</i>	<i>0,0025</i>	<i>0,005</i>	<i>0,01</i>	<i>0,025</i>	<i>0,05</i>	<i>0,1</i>
<i>1</i>	10,827	9,140	7,879	6,634	5,023	3,841	2,705
<i>2</i>	13,815	11,982	10,596	9,210	7,377	5,991	4,605
<i>3</i>	16,266	14,320	12,838	11,344	9,348	7,814	6,251
<i>4</i>	18,466	16,423	14,860	13,276	11,143	9,487	7,779
<i>5</i>	20,514	18,385	16,749	15,086	12,832	11,070	9,236
<i>6</i>	22,457	20,249	18,547	16,811	14,449	12,591	10,644

d) Decisión:

Se tiene un el estadístico chi cuadrado de las cuatro dimensiones del clima organizacional toma un valor X_c^2 menor al de $X_t^2(12,591)$ con 6 grados de libertad (gl), con una probabilidad menor al 0.05, afirmándose que las dimensión estructura y relaciones tienen asociada una probabilidad de 0,000 siendo así que estas dos dimensiones influyen significativamente en la satisfacción laboral, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula, concluyendo entonces que la estructura y relaciones del clima organizacional son dimensiones que influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores

4.3. Discusión de resultados

En muchas instituciones ya sean publica o privadas de cualquier sector el tema de clima organizacional es uno de los temas de suma importancia por el mismo hecho que para que una institución tenga éxito y pueda cumplir sus metas esta tendrá que tener en principio un buen clima organizacional ya que esta está compuesta por componentes múltiples para distintas estructuras organizacionales a la vez de este

dependerá que el trabajador o en este caso el personal se sienta satisfecho en su ambiente de trabajo y pueda desempeñarse eficaz y eficientemente.

Al analizar el clima organizacional se observó que no hay un adecuado clima en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas PUNO; en el sentido de que en cuanto se observó las dimensiones del clima organizacional la estructura organizacional es regular, en el sentido de que no tienen bien definidas sus funciones puesto que existen momentos en los que algunos tienden a usurpar funciones a la vez estos dejan de lado las funciones que se les encarga, en cuanto a la recompensa no se les da constantes capacitaciones que ayuden a trabajador a reforzar sus conocimientos y generalmente no se les reconoce el trabajo y esfuerzos que realizan, en cuanto a las relaciones se observó que los trabajadores no tienen una buena comunicación puesto que no se apoyan mutuamente y velan solo por intereses individuales y en cuanto a la identidad se verifico que no existe identidad puesto que solo van a cumplir sus actividades académicas y laborales y no hay contribución hacia la institución, todo estos resultados así como lo menciona Chiavenato (2009) el clima organizacional es “importante con respecto a la correlación entre trabajadores y organizaciones es aquí donde se observa el continuo proceso de ajuste a las distintas contextos con el objetivo de satisfacer las necesidades, para así poder tener un equilibrio personal y a la vez satisfacción social, el clima laboral se relaciona directamente con la motivación e incentivo que tienen los trabajadores de una institución, cuando esto este sea alto implica que el clima de la organización tiende a ser superior y proporcional en relación a la satisfacción laboral en los trabajadores” (p.22).

En este sentido decimos que el clima organizacional comprenderá de diversos factores que en los trabajadores o directamente en el Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas, deberá fortalecerse, para poder lograr metas y objetivos a nivel institucional.

Por otro lado, al analizar la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas, se verifica que su satisfacción laboral es deficiente expresadas en el desempeño de sus funciones, reconocimiento del personal, y en el beneficio económico que perciben Sánchez (2011) en su estudio encontró que los niveles de satisfacción laboral en el mismo rango a lo cual se puede dar la explicación de que la satisfacción laboral depende de la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores. En tal sentido se concluye que el clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público José Antonio Encinas. En este sentido podemos decir que la satisfacción del trabajador dependerá generalmente de como este organizada una organización y este generalmente esta al mando de un líder quien deberá tener el reto de crear un ambiente de confianza donde los trabajadores sean escuchados por estos y estar al tanto de los problemas que quizás cada trabajador presenta dentro de la organización, como también este a través de el are de recursos humanos deberá plantear estrategias para poder mejorar sobre todo las relaciones interpersonales de los trabajadores, puesto que de ahí pueda que se pueda crear un mejor ambiente laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Se comprueba que la gestión del clima organizacional de los trabajadores nombrados es inadecuado en su cuatro dimensiones en tan sentido que la institución no cuenta con una distribución de funciones adecuada, las recompensas que se las da a los trabajadores para crecer profesionalmente son escasas y no existen incentivos para que estos puedan motivarse y realizar un trabajo con eficacia y eficiencia; la relaciones interpersonales que se dan entre compañeros no son buenas en el sentido que existe malos comentarios y habladurías entre compañeros pero la relación entre el jefe y el trabajo es algo buena en el sentido que el director de la institución de alguna manera se preocupa por el bienestar de su personal y por último la identidad es escasa ya que en su mayoría los trabajadores solo van a cumplir funciones en tal sentido podemos decir que no existe un buen clima organizacional.

Segunda: La satisfacción laboral de los trabajadores no es buena, esta se expresa en el desempeño de sus funciones por el mismo hecho que no hay reconocimiento al personal, las condiciones de trabajo no son las adecuadas sobre todo a nivel de infraestructura lo que hace que los trabajadores no se sientan satisfechos con el trabajo que realizan.

Tercera: La estructura y relaciones del clima organizacional son dos dimensiones que influyen de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores, en el sentido que si estos no respetan sus funciones y no se lleven bien entre compañeros estos la institución no podrá tener un buen clima organizacional.

Cuarta: Concluimos que la gestión del clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que, si no hay orden en una institución, no existe recompensas al trabajador, no hay buenas relaciones entre compañeros de trabajo y no hay identidad con la institución no se va generar un buen clima organizacional y por consecuente los trabajadores no se sentirán satisfechos con el trabajo que realizan

5.2.Recomendaciones

- 1- Se recomienda al instituto que a partir de la oficina de servicio social pueda implementar programas de capacitación en bienestar del personal docente y administrativo que trabaja en dicho instituto, de tal manera que puedan fortalecer el clima organizacional de la institución.
- 2- Implementar espacios y/o talleres donde el personal administrativo como docente puedan intercambiar experiencias y así fortalecer lazos de comunicación asertiva.

3- Crear un buzón de sugerencias donde el trabajador pueda sugerir mejorar y expresar sus inquietudes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, V. y Sánchez, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de autotransporte. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 25(72).
- Ardouin, Bustos, Gayo y Jarpa (2000) *Clima Organizacional*
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: MAC Graw Hill.
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Bruzual, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management* (tesis de grado). Universidad de Montemorelos. México.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana* (tesis de grado). Universidad ESAM. Lima, Perú.
- Caligiore C. y Díaz, T. (2003), *Revista Venezolana de gerencia (RGV)*. *Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes en la ULA*. Venezuela
- Carballo, A., Priego, H. y Avalos, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 25(72).

- Castro, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Una – Puno: 2016 – 2017* (tesis de doctorado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno-Perú
- Cercado, V, y González, K. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de la investigación*. Perú: Sagitario
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Gamero, C. (2007). Satisfacción laboral y tipo de contrato. *Investigaciones económicas*, 31(3), 415-444.
- García, M., Hernández, T., Gonzales, E. y Polo, S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.
- Gutiérrez, G. y Payano, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018* (tesis de grado). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.
- Hernández, et. al. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. I. (1996). *Work and nature of man*. Cleveland Ohio: The world publishing.

- Likert, R. (1967). *Un nuevo método de gestión y dirección*. España: Deusto
- Litwin y Stringer (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University.
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. (1978). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Mc GrawHill.
- Maish, E. (2004). Pautas Metodológicas para la realización de estudios de clima Organizacional. *Gestión en el Tercer Milenio*, 13(7), 35- 38.
- Márquez, P. (2012). *Satisfacción laboral*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Martín, M. y Colbs. (1998). *Clima de trabajo y participación en las organizaciones y Funcionamiento de los centros de educación infantil, primaria y secundaria*. España: Ministerio de educación y cultura.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.
- MINSA. (2009). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Lima-Perú: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Cartolan EIRL.
- Palma, S. (2014). *Escala de Clima Laboral SC-SPC*. Lima, Perú: Cartolan EIRL.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional*

- Quispe, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo - secretarias de los órganos de apoyo de las decanaturas y escuelas profesionales de la Una - Puno, 2016* (tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú
- Robbins, R. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, M.P. (2001). *Managerial ethical behavior in Colombia, Spain and Britain* (Tesis de doctorado). Universidad de Bradford, Inglaterra.
- Toala, G. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Vallejos, J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Velezvia, J. (2011). *Influencia de la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Arequipa sur 2009* (tesis de grado). Arequipa