

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL -
PUNO 2018**

PRESENTADA POR:

BEATRIZ VILMA MAMANI MARON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

PUNO, PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

TESIS



CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL -
PUNO 2018

PRESENTADA POR:

BEATRIZ VILMA MAMANI MARON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL
ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

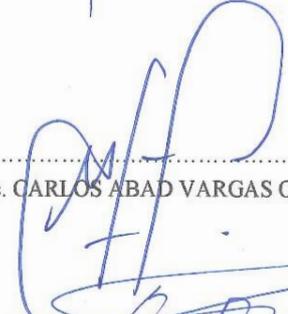
PRESIDENTE


.....
Dra. LUZ MARÍA MENESES CARIAPAZA

PRIMER MIEMBRO


.....
Dra. VICTORIA DELFINA QUISPE ARAPA

SEGUNDO MIEMBRO


.....
M. Sc. CARLOS ABAD VARGAS ORTEGA

ASESOR DE TESIS


.....
Dra. MARITZA CASTRO-TÁVARA

Puno, 22 de octubre del 2019

ÁREA: Relaciones laborales y gestión de organizaciones.

TEMA: Clima organizacional.

LÍNEA: Desarrollo de personas.

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, por su infinita bondad, por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos y por estar siempre a mi lado en todo momento protegiéndome y darme sabiduría y guiar mis pasos cada día a pesar de los grandes obstáculos que en el devenir se convirtieron en fortalezas para mi superación profesional.

A la memoria de mi padre Hermenegildo, un ser especial que siempre está presente en mi vida que desde el infinito guía mis pasos, a mi hija Daniela que es mi razón de ser para seguir adelante, y a Eduardo A. que sin su paciencia, amor, comprensión y apoyo incondicional no hubiera sido posible este logro, por estar a mi lado sin condiciones y ser mi fortaleza en todo momento. A todos ellos mi eterno reconocimiento.

AGRADECIMIENTOS

- A Dios, por bendecirme con su infinita bondad, guiar mis pasos ante las adversidades y permitirme seguir luchando; sobre cada obstáculo que se me ha presentado; ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, por encaminar a las personas indicadas para que se realice este anhelo; por lo cual estoy agradecida por siempre.
- Mi profundo agradecimiento a todos los docentes, Doctores y Magister de la Maestría en Trabajo Social, de la especialidad en Gestión de Recursos Humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme desarrollarme profesionalmente y seguir adelante con mis propósitos.
- Agradezco a la Dra. Maritza Castro Távara, quien con su sabiduría, conocimiento y apoyo que me brindo en todo momento motivaron a desarrollarme y seguir adelante y continuar con mis estudios de Maestría.
- Agradezco a los miembros del jurado, quienes con su sabiduría, conocimiento y apoyo que me brindaron en el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1 Marco teórico	3
1.1.1 Clima organizacional	3
1.1.1.1 Definición de organización	3
1.1.1.2 Definición de clima organizacional:	4
1.1.1.3 Teoría del clima organizacional de Likert	6
1.1.1.4 Teoría de sistemas	7
1.1.1.5 Dimensiones del clima organizacional	8
1.1.1.6 Identidad organizacional	10
1.1.1.7 Identidad y organización educativa	12
1.1.1.8 Compromiso organizacional	13
1.1.1.9 Liderazgo	16
1.1.2 Satisfacción laboral	18
1.1.2.1 Definiciones	18
1.1.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral	19
1.2 Antecedentes	21

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1 Identificación del problema	29
2.2 Enunciados del problema	31
	iii

2.2.1	Enunciado general	31
2.2.2	Enunciados específicos	31
2.3	Justificación	31
2.4	Objetivos	33
2.4.1	Objetivo general	33
2.4.2	Objetivos específicos	33
2.5	Hipótesis	33
2.5.1	Hipótesis general	33
2.5.2	Hipótesis específicas	33
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	Lugar de estudio	34
3.2	Población de estudio	34
3.3	Muestra	34
3.4	Método de investigación	35
3.4.1	Método de investigación	35
3.4.2	Tipo de investigación	35
3.4.3	Diseño de investigación	35
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivo específico	36
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1	Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL de Puno	39
4.2	Relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno	44
4.3	Identidad organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL – Puno	49
CONCLUSIONES		54
RECOMENDACIONES		56
BIBLIOGRAFÍA		57
ANEXOS		63

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Distribución Chi Cuadrado χ^2	38
2. Satisfacción laboral según estructura organizacional de UGEL Puno, 2018.	40
3. Satisfacción laboral según recompensas laborales de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018	41
4. Satisfacción laboral según clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	42
5. Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general	43
6. Tabla de Distribución Chi Cuadrado	43
7. Satisfacción laboral con la supervisión según relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno, 2018.	44
8. Satisfacción laboral con las prestaciones recibidas según relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno, 2018.	45
9. Satisfacción laboral con el ambiente físico según relaciones con el jefe de la UGEL Puno, 2018.	46
10. Satisfacción laboral según relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL- Puno, 2018.	47
11. Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 1	49
12. Tabla de Distribución Chi Cuadrado	49
13. Satisfacción laboral con la supervisión según identidad con la institución de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	50
14. Satisfacción laboral con las prestaciones recibidas según identidad con la institución de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018	50
15. Satisfacción laboral según identidad con la institución de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018	51
16. Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 2	53
17. Tabla de Distribución Chi Cuadrado	53

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Relaciones interpersonales según satisfacción con la supervisión de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	64
2. Relaciones interpersonales según satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	65
3. Relaciones con el jefe según satisfacción con el ambiente laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	65
4. Relaciones interpersonales según la satisfacción laboral recibidas de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	66
5. Identidad con la institución según satisfacción con la supervisión de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	66
6. Identidad con la institución según satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	67
7. Identidad con la institución según la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	67
8. Clima organizacional según satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	68
9. Estructura organizacional según satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.	68
10. Recompensas según satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, 2018.	69

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Otras figuras	64
2. Matriz de consistencia	69
3. Cuestionario del clima organizacional y satisfacción laboral	71
4. Ficha técnica del instrumento del clima organizacional	74

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018, tiene por objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores y como objetivos específicos: analizar las relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores y analizar la identidad con la organización y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores. El método de investigación fue hipotético - deductivo del paradigma cuantitativo, es una investigación de tipo explicativo causal en el que se aplicó el diseño no experimental; la muestra del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la institución en estudio. Los resultados mostraron que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno con un valor de chi cuadrado de $X_c^2(52,279) > X_t^2(9,487)$ y una probabilidad de 0.000 menor al 0.05. Al respecto se concluye que el 74.0% de los trabajadores manifestaron que su clima organizacional es deficiente, debido a que existe diversos problemas como escasas relaciones interpersonales entre los trabajadores y el jefe, a la vez la escasa identidad institucional hace que el clima organizacional no sea el adecuado provocando la baja productividad en el logro de metas y objetivos de manera eficaz y eficiente.

Palabras clave: Clima organizacional, relaciones interpersonales, identidad, satisfacción laboral, supervisión.

ABSTRACT

The present research work entitled: Organizational climate in the labor satisfaction of the workers of the Unit of Local Educational Management - Puno 2018, it has as a general objective to determine the influence of the organizational climate in the labor satisfaction of the workers and as specific objectives: to analyze interpersonal relationships and their influence on job satisfaction of workers and the analysis of identity with the organization and its influence on job satisfaction of workers. The research method was hypothetical - deductive of the quantitative paradigm, it is a causative explanatory investigation in which the non-experimental design was applied; The study sample consisted of 50 workers of the institution under study. The results showed that the organizational climate significantly influences the job satisfaction of the workers of the Local Educational Management Unit - Puno with a chi-square value of $X^2(52,279) > X^2(9,487)$ and a probability of 0.000 less than 0.05. In this regard, it is concluded that 74.0% of the workers stated that their organizational climate is deficient, due to the fact that there are various problems such as scarce interpersonal relations between the workers and the boss, while the low institutional identity means that the organizational climate is not adequate causing lower productivity in achieving goals and objectives effectively and efficiently.

Keywords: identity, interpersonal relationships, job satisfaction, organizational climate and supervision.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones e instituciones enfrentan cambios constantes del entorno, como la globalización y el desarrollo de la tecnología, información y comunicación, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad. Hoy en día, aún existen instituciones que no le dan la suficiente importancia al tema de clima organizacional, satisfacción laboral y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier institución. El clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes la integran, en virtud de que es la opinión que los integrantes se forman de la organización a la que pertenecen. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en la productividad de la misma. La calidad de servicios depende de las actitudes y aptitudes que tiene el personal de las instituciones, es decir, se toma importancia a la gestión de los recursos humanos o talento humano para la buena atención a las personas, al igual que es importante para este proceso el clima laboral dentro de las organizaciones, el ambiente laboral juega un rol importante en donde los trabajadores, pueden trabajar en condiciones adecuadas, buenas relaciones humanas haciendo que cumplan con las tareas y objetivos de la institución satisfactoriamente. Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones se convierten en elementos claves de la subsistencia en el tiempo de estas, por lo que las variables que intervienen en estos procesos son relevantes al momento de realizar un diagnóstico organizacional. Entre ellos la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga.

La presente investigación tiene como línea de investigación: Desarrollo de personas, área de investigación: Relaciones laborales y gestión de organizaciones y como tema de investigación: clima organizacional; el mismo que se realizó en la ciudad de Puno teniendo en consideración a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno, quienes son las personas, el recurso humano o talento humano que brindan servicios a una población educativa (instituciones educativas, directores, docentes y estudiantes de Educación Básica Regular), que se convierten en los públicos internos de la organización que brinda servicios a la comunidad educativa y por ello deben brindar

los servicios con calidad, eficiencia, eficacia y calidez para formar ciudadanos innovadores, investigadores, en el marco del desarrollo de la región y del país.

Siendo esta una investigación cuantitativa de método hipotético - deductivo, el mismo que privilegió la medición numérica y estadística de las hipótesis a partir del recojo del dato empírico mediante encuestas y la observación aplicadas a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno. El informe de tesis está dividido en cuatro capítulos:

En el **capítulo I**, se sistematiza la revisión de literatura, es decir se presenta el marco teórico y antecedentes que fundamenta las variables para profundizar y sustentar los resultados que se obtuvieron en la investigación.

En el **capítulo II**, planteamiento del problema de la investigación: identificación del problema, enunciados del problema, justificación, objetivo general y específicos y la hipótesis general e hipótesis específicas, donde se explica y sustenta el motivo del trabajo de investigación realizada.

En el **capítulo III**, se presenta los materiales y métodos utilizados en la investigación, explicando el tipo, el diseño, las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, como también las técnicas de procesamiento de datos.

En el **capítulo IV**, se da conocer los resultados de la investigación de acuerdo con las variables de estudio y por último se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Clima organizacional

1.1.1.1 Definición de organización

La teoría de la organización y producción industrial de Ford (2004) cuyas características están basadas en el aumento de la división del trabajo, la profundización del control de los tiempos productivos del obrero (vinculación tiempo/ejecución), reducción de costos y aumento de la circulación de la mercancía (expansión interclasista de mercado) e interés en el aumento del poder adquisitivo de los asalariados, las políticas de acuerdo entre obreros organizados (sindicato) y el capitalista, y la producción en serie.

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 meritocracia 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.

De igual manera se define la organización como el conjunto de actividades para el diseño de la estructura formal de la organización y la definición de los procedimientos para la ejecución de tareas y presenta una serie de ventajas: Tener en cuenta los objetivos de la organización; tener la capacidad para formular objetivos, políticas y planes de apoyo y reconocer y clasificar las actividades necesarias para lograrlos.

1.1.1.2 Definición de clima organizacional:

Es definido como algo abstracto por lo que no se ve ni se toca, pero se demuestra de forma concreta a través de las interacciones dentro de un determinado lugar, en este caso una organización, que a su vez puede afectar y ser afectado de forma directa o indirecta por las que la componen.

López (2014) define el clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- **Ambiente físico:** comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- **Ambiente social:** que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- **Características personales:** como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

- **Comportamiento organizacional:** compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

De igual manera, Marín & Cuartas (2014) hacen referencia que para hablar del clima organizacional debemos basarnos en el enfoque humanista y no perder de vista el objetivo principal de las teorías clásicas de la administración, maximizar la productividad; esto claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y la satisfacción laboral de los trabajadores.

Anzola (2003) define este tema como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que las personas tienen con respecto a su organización o empresa, a su vez ello influye en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. De la misma forma Rodríguez (2007) manifiesta que el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Caligiore & Díaz (2003) refieren que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros.

Desde la perspectiva de la organización administrativa clásica, Fayol (1949) y Taylor (1911) dan énfasis en la estructura, la cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos o personas. En esta teoría se toma en cuenta a todos los elementos que componen la organización y afirma que esta debe

cumplir seis funciones: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.

Como se puede apreciar las dos definiciones de los autores podemos decir que el clima organizacional se considera un espacio en el que se desenvuelven los trabajadores en un ámbito laboral, se considera que el clima organizacional serán aquellas percepciones de estos individuos acerca del comportamiento y las interacciones que se desarrollan conjuntamente con sus compañeros, jefes y demás que integren la organización, todos estos aspectos hacen que el trabajador tenga una imagen de la organización a la que representa.

1.1.1.3 Teoría del clima organizacional de Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados,

influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones.

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

Variables intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma. La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

1.1.1.4 Teoría de sistemas

La teoría general de sistemas (TGS), busca explicar los fenómenos de la realidad abordando los sistemas como modelo de organización, los cuales son aplicables, en general, a todos los enfoques de estudio de la misma. Tiene un carácter integrador y holístico, en donde lo más importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ella emergen (Arnold y

Osorio, 1998). Se reconoce al sistema como un todo y no cómo la suma de partes individuales y en donde pesa con mucha importancia no sólo los elementos que la conforman si no las interrelaciones entre ellos, ya que las acciones de unos afectan el comportamiento de los otros, y del sistema completo. A la postulación de la Teoría General de Sistemas, le siguieron estudios y surgimiento de otras teorías que vinieron a complementar las ideas detrás del carácter filosófico de la teoría general de sistemas (TGS), decantando en enfoques prácticos que explican los diferentes aspectos que surgieron a raíz de la nueva interpretación acerca de cómo funciona la realidad, sus fenómenos y entidades.

1.1.1.5 Dimensiones del clima organizacional

Para medir, analizar y explicar el clima organizacional se puede realizar a través de ciertas dimensiones. Cada una de estas dimensiones da respuesta a elementos que se relacionan con propiedades de organización.

Chaparro & Vega (2007), propone para la medición y análisis del clima organizacional las siguientes dimensiones.

- **Relaciones:** Resulta un componente central en la percepción del clima, entre los distintos niveles, tanto entre pares, como docentes y directivos. El medir con precisión el estado de estas relaciones es un elemento clave a la hora de determinar el clima de la organización. Un buen ambiente de trabajo se basa en relaciones estables y positivas entre los miembros de la organización. Teniendo en cuenta los diferentes aspectos:

Espíritu de equipo: Pertenece a uno de los principios administrativos de Henry Fayol, el espíritu de grupo o también llamado espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad preparados para cualquier circunstancia. Por ello hoy en día es mejor emplear más la comunicación verbal “cara a cara” en lugar de la comunicación formal por escrito y así mejorar las relaciones interpersonales en el grupo. lo que nos mantiene decididos y dispuestos a enfrentar cualquier dificultad es nuestro espíritu, por ello el espíritu de grupo es algo que va más allá

de la simple convivencia, Implica estar bien en todo momento con nuestros compañeros de grupo, confiar en ellos, mantenerse unidos y protegerse unos a otros por ello la fortaleza de un grupo reside en su espíritu, es difícil lograr una estructura jerárquica si no se parte de la base de la confianza, donde cada uno conoce a los demás y sabe lo que puede dar, es el principio que demuestra que “la unión hace la fuerza” (Peña, 2017)

Valoración de trabajo: La Valoración de puestos de trabajo permite indicar el valor individual de cada uno de los puestos dentro la organización, con respecto a los demás. (Pereda & Berrocal, 1993).

La valoración es, por tanto, un método que tiene en consideración todo el trabajo realizado dentro de una organización atribuyéndole ese valor que se convertirá en el peso relativo.

Un factor importante a tener en nuestra valoración es el entorno en el que se desenvuelve cada organización. Caracterizado por ser flexible y estar en continuo movimiento, el factor entorno se tendrá en cuenta para determinar qué nos aporta la valoración de puestos de trabajo en un momento determinado del desarrollo de la organización.

Y es que, las exigencias del mercado cada vez se centran más en la polivalencia y flexibilidad del entorno en el que se desenvuelve la organización.

Debemos tener en cuenta que la valoración afecta al puesto de trabajo, no a la persona que lo desempeña, por lo que tendrá un valor relativo. No obstante, esos resultados pueden crear un cambio en la política salarial.

Por tanto, el éxito de una buena valoración de los puestos de trabajo radica en que los salarios resultantes sean suficientes, que haya equidad entre dichos puestos y que se incorporen, además, todos los pluses y compensaciones.

García (2007) organizar y planificar el sistema de valoración de los puestos de trabajo. Por lo tanto, gracias a este proceso, se podrá conocer la situación de la organización, la jerarquía que existe, el cometido y las tareas concretas que ha de realizar cada trabajador.

Sin embargo, hay dos razones, principalmente, por las que se hace una valoración: Roig (1996). Por otra parte, destaca también porque aporta al trabajador información necesaria y objetiva sobre la importancia y el valor de cada puesto. Esto se hace con el objetivo de impulsar sus ambiciones y propósitos profesionales, permitiéndoles así, acceder a puestos con más responsabilidades.

La valoración de puestos permite que los trabajadores se promocionen profesionalmente favoreciendo la mejora individual, también contribuye al éxito de otros aspectos de la gestión como es la selección del personal, mediante la que se permite identificar cada uno de los perfiles de la organización que son objeto de selección.

- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un integrante importante y valioso que contribuye en el logro de los objetivos institucionales, en general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.1.1.6 Identidad organizacional

La identidad es una particularidad de cada ser humano, así como de una organización, no importando el tipo, dimensión o giro que esta sea, lo cual hace que se caracterice y distinga una de la otra. En términos generales, se refiere a lo que los miembros perciben, sienten y piensan acerca de sus organizaciones; así como la interpretación resultante de una opinión colectiva, comúnmente compartida de las características y valores distintivos de una entidad organizacional. El concepto anterior descrito deriva al de identidad entendida como elemento sustancial de la cultura organizacional en la que el individuo se apropia de los símbolos, valores, fines, objetivos y metas de la organización a la que pertenece, de tal manera que dan sentido a la interrelación de individuos y grupos en torno

a los procesos y se logra la adaptación colectiva entre los intereses particulares y los organizacionales.

Duque & Carvajal (2015) analizaron el concepto de identidad en el contexto organizacional, precisando que, en ese ámbito, se concibe como la identificación relativa, central, distintiva y duradera acerca de una organización; incluso la señalan como la personalidad de la compañía resultado de la suma de las características que la distinguen de otras. En el mismo tenor, concretan la identidad organizacional como un conjunto de estructuras cognitivas compartidas de los miembros de una entidad organizacional. De este modo, el término de identidad se convierte prácticamente en un instrumento encargado de generar la imagen que se está buscando desde la organización misma. Ante la situación planteada, se puede percibir a la identidad como una construcción que emerge fuertemente desde el espacio social, y al trabajo como el lugar donde el sujeto pasa la mayor parte de su tiempo; lo que hace énfasis a que el ámbito laboral se constituye como espacio fundamental de la construcción dinámica de identidad, a partir del valor adquirido como principal mecanismo de integración social. La identidad organizacional se teoriza como la propiedad de un grupo social, el carácter central, distintivo y duradero de la institución, que se expresa a través de símbolos, comportamientos y comunicaciones, internas y externas, de la institución y sus miembros. En relación con este último, podemos entender a la identidad como elemento clave para el buen funcionamiento y sanidad de una entidad organizacional y lo que hace que todas las acciones estén encaminadas al mejoramiento y a la calidad, pues los excelentes resultados serán motivo de orgullo y las falencias que se presenten, serán oportunidades de mejoramiento, dentro de un ambiente donde todos los trabajadores son como actores imprescindibles para la organización.

Pérez & Rodríguez (2014) lo anterior se compagina con el concepto de Orozco & Ferrer (2012), el cual determina que la triple conjunción entre identidad-imagen-reputación. La identidad organizacional resulta en ser el

efecto de la suma de características, rasgos, aprendizajes natos, y demás elementos de todos los individuos que conforman a un organismo social.

Según Cortes (2012) la identidad organizacional se encuentra inscrita en la manera como la organización se define a sí misma y actúa en un contexto determinado; así como también se enfoca en sus marcos valorativos, en sus repertorios culturales y en sus formas de organización; en sus antecedentes históricos, así como en los elementos que son parte integrante y dan sentido a su existencia.

1.1.1.7 Identidad y organización educativa

Díaz (1993) el cual la define como sentido y enfoques del concepto identidad. Jaimes Rivas Oaxaca, México enero - junio 2016 69 una organización, es una formación social compleja y plural, compuesta por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de significados compartidos en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines.

De acuerdo a Sandoval (2012) la institución educativa es una institución social que se funda en unas raíces antropológicas y sociológicas que exigen un sustento teórico armónico: persona y sociedad. Por lo tanto, la educación se convierte en un fenómeno de la sociedad la cual no es independiente del contexto en que ocurre y de la manera como en él se han generado condiciones particulares para que se produzca la misma. Y es aquí, donde se introduce el concepto de identidad, el cual destaca la importancia de la interacción de los individuos con rasgos particulares que conforman la entidad organizacional, teniendo en cuenta que se trabaja de manera colectiva y no únicamente individual hacia el logro de un fin en específico. La institución en una organización educativa, cobra mayor fuerza debido a todos los elementos que la componen, desde los directivos, administrativos, docentes, y alumnado en general; todos son parte de dicha entidad organizacional y deben ser considerados como elementos más

importantes de la misma, por lo que requiere un trato como un ser humano con necesidades, intereses y/o vivencias únicas, las cuales, deben ser tomadas en cuenta para producir las motivaciones necesarias que llevará al logro de un fin común.

1.1.1.8 Compromiso organizacional

Según Cohen (2003) el estudio del compromiso en el lugar de trabajo viene de los años 60 y se enfocó hacia el concepto del compromiso organizacional. Con el tiempo se fueron ampliando nuevos enfoques del compromiso no tan centrados en aspectos organizacionales y mirando hacia el puesto de trabajo, el grupo de trabajo.

Randall & Cote (1991) y Morrow (1993) el objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una institución o una meta. No tienen por qué ser excluyentes los objetos del compromiso, pero lógicamente van a variar respecto a la naturaleza del vínculo generado. Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan tres tipos de variables: organizacionales; personales y del entorno.

Según Meyer & Allen (1997) entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales. McNeil (1985) denomina “contrato psicológico” el que se produce entre las personas y las instituciones, organizaciones, empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional.

Sandoval (2014) menciona que las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos

interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones, mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- **Los métodos de mando.** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- **Las características de las fuerzas motivacionales.** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Las características de los procesos de comunicación.** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa u organización, así como la manera de ejercerlos.
- **Las características de los procesos de influencia.** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- **Las características de los procesos de toma de decisiones.** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- **Las características de los procesos de planificación.** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- **Las características de los procesos de control.** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento.** La planificación, así como la formación deseada.

Litwin y Stringer (1968) resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- **Estructura:** Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.

- **Responsabilidad individual:** Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- **Remuneración:** Percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- **Riesgos y toma de decisiones:** Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo.
- **Apoyo:** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- **Tolerancia al conflicto:** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Chaparro & Vega (2007) proponen estas cuatro dimensiones porque considera que la dimensión es un tanto amplia, es una dimensión que tiene que ver con gran parte de las percepciones del personal, es decir, considera las relaciones entre pares, jefe inmediato, con quienes se desarrolla una parte importante del trabajo diario; en este mismo sentido, la dimensión estructura también refleja las percepciones del trabajo diario, del cómo se hacen las cosas; las dimensiones de recompensa e identidad son elementos importantes para la motivación del personal, y por ende con un impacto en el desarrollo de sus actividades.

Según Marchant (2005). Mientras más satisfactoria sea la percepción que las personas tienen del clima en su empresa u organización, mayor será el porcentaje de comportamientos funcionales que ellos manifiestan hacia la organización. Mientras menos satisfecho sea el clima, el porcentaje de comportamientos funcionales hacia la institución educativa es menor. Los esfuerzos que haga la dirección por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen los profesionales. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el

antecedente para que los profesores aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

1.1.1.9 Liderazgo

La tarea de educar ha llevado implícita la función de liderazgo. Existe un trasfondo ético que siempre ha rodeado a los actores educativos, puesto que el liderazgo es una actividad humana en que las personas ejercen su influencia de poder en otras.

Actualmente, existe el consenso de que dirige quien está consciente de la necesidad de cambio y, por lo tanto, lo estimula e impulsa. Este ejercicio de liderazgo el transformacional, por un lado, induce en otros el proceso continuo de mejoramiento y, por otro, estar en posición de influir para producir la innovación.

“El liderazgo es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar objetivos, el factor liderazgo actúa como un director de orquesta que armoniza el trabajo de cada integrante de la institución”.

El líder es por lo tanto quien influye sobre las actitudes, conductas y sentimientos de otras personas. Está por demás decir que no se necesita ser líder para influir sobre otras personas, la diferencia está en el grado de influencia que un líder por naturaleza ejerce sobre otros.

Existen muchas clases de liderazgo, pero más que estas definiciones teóricas, lo que interesa es el comportamiento del líder en la organización y de acuerdo con esto un liderazgo exitoso depende de comportamientos, habilidades y acciones apropiadas y no de determinadas características personales. Esto es muy importante, ya que los comportamientos pueden aprenderse y modificarse, en tanto que las características personales son relativamente perennes, por lo tanto, difícilmente se podrán modificar.

1.1.1.9.1 Tipos de liderazgo

Según Granados (1999) existen distintas maneras de caracterizar los tipos de liderazgo. la autora establece una tipología a partir de las características o condiciones personales de quién ejerce el liderazgo. veamos:

El líder pulpo:

- Es el caudillo.
- Es el que hace y sabe todo.
- Es el que se hace imprescindible.
- Es el que cree que los demás miembros del grupo no saben, que son ignorantes.

El líder araña:

- Es el activista.
- Es el que hace gestiones y trámites, papeles y juicios.
- Se limita a hacer obras, pero no promueve organización.
- Cuando sale, todo se viene abajo.

El líder muerto:

- Es el que no tiene vida.
- Es el que no se mueve.
- Es el que no convoca a reuniones.
- Es el que no hace nada por su grupo o comunidad.

La líder tortuga:

- Es el pasivo.

- Es el que no tiene iniciativa.
- Trabaja sólo cuando el grupo le exige o lo cuestiona.

El líder zorro:

- Es el aprovechador.
- Es el que utiliza su cargo para fines económicos y políticos.
- Es el que trabaja sólo para figurar.

La líder abeja:

- Es democrático.
- Es el que su cargo está al servicio de los demás.
- Es el que promueve la participación de todos.
- Es el que valora y respeta a su base.
- Asume responsabilidades y da cuenta a los demás.

1.1.2 Satisfacción laboral**1.1.2.1 Definiciones**

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas. (Pintado, 2011).

De la misma forma Ivancevich *et al.* (2006), afirman que la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la

percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Es decir, sentirse bien, tener un buen clima organizacional, buena comunicación, empatía, buena comunicación de jefes a los empleados. De esa manera tener buena productividad y que en conjunto logren los objetivos y las metas organizacionales.

Según Villagra citado por Arbaiza (2010) existen algunos factores que pueden explicar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y que generalmente son externos al empleado, tales como salario, incentivos, infraestructura y ambiente de trabajo, etc. La satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno. Entonces al igual que las actitudes, predispone a la persona a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podría explicar la rotación, el abandono y el ausentismo, en otras palabras, si los empleados o recurso humano o talento humano de una empresa u organización están insatisfechos.

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.

1.1.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke (1976) intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la satisfacción laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando

cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo, dichas características las clasificó como sigue:

- **Satisfacción con el trabajo:** Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, como posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje, etc.
- **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido.
- **Satisfacción con las promociones:** Incluye oportunidades de formación o bases de apoyo para una posterior promoción. Es decir, si es buen trabajador los jefes están en la obligación de poder promocionarlo, cambiar de puesto o área.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Incluye las aprobaciones, elogios, y cuan loable resulta un trabajo ejecutado, así como también las críticas respecto al mismo. Según investigaciones de Locke (1976) este punto es uno de los elementos o factores más mencionados como causa de satisfacción e insatisfacción.
- **Satisfacción con los beneficios:** Incluye beneficios tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, entre otros.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos de las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.
- **Satisfacción con la supervisión:** Incluye las capacidades técnicas y administrativas, así como cualidades a nivel interpersonal.
- **Satisfacción con los colegas de trabajo:** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.

- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se destaca en este ítem las políticas de beneficios y salarios. La empresa determina en el trabajo el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo. De hecho, la organización posee mayor control sobre estos factores que el supervisor inmediato del empleado, por lo que dependerá de la empresa el modificar algunos aspectos en beneficio del trabajador.

Según Meila & Peiro (1989) usando el instrumento de satisfacción laboral se determina las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción con la supervisión,** comprende la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- **Satisfacción con el ambiente físico de trabajo,** comprende al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.
- **Satisfacción con las prestaciones recibidas,** están referidos al grado en que la empresa u organización cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

1.2 Antecedentes

Las investigaciones, estudios con relación al clima organizacional en la satisfacción laboral, se pudo citar investigaciones que exponen resultados y avances de estudios las mismas que serán presentadas a continuación:

Ramos (2018) tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, periodo 2018, fue una investigación cuantitativa de tipo correlacional y de diseño no

experimental, llegando a la conclusión en relación a la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral indican que existe un $r = 0.739$, con un valor Sig. < 0.05 , la cual permite afirmar una correlación significativa directa, es decir, a mayor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca.

Cortez (2016) tuvo como objetivo general de analizar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en dicho organismo público descentralizado del gobierno provincial de Chiclayo, de tipo no experimental con diseño descriptivo mixto y transversal, llegó a la conclusión que el clima organizacional del organismo descentralizado de la ciudad de Chiclayo fue inadecuado en un 60% y la satisfacción laboral es baja en un 42% de un total de 140 trabajadores que fueron la muestra para el presente trabajo de investigación.

Acuña & Ceras (2019) tuvo como objetivo general establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores, es una investigación descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, llegando a las conclusiones que, si existe relación entre ambas variables, esta es alta significativa y positiva con el (0,762) de resultado de Rho de Sperman, lo cual confirma la hipótesis de investigación.

Para Serrate (2014) el objetivo de la investigación fue diagnosticar el clima organizacional en una organización de información científica tecnológica del cual deriva una estrategia de intervención en aras de mejorarlo y lograr una mayor satisfacción laboral. Llegando a las conclusiones que los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función de las percepciones de los individuos, el cual induce a determinados comportamientos. Sin lugar a dudas, el clima organizacional incide en la construcción de una cultura laboral en cualquier tipo de organización y a la vez orienta todos los procesos administrativos.

Arias & Arias (2014) en su investigación sus objetivos estuvieron orientados sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional. Llegando a las conclusiones: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral positivamente, los factores de riesgo psicosocial

se relacionan negativamente con la satisfacción laboral, y el salario, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y las posibilidades de promoción son fuentes importantes de satisfacción laboral (como se prevé según la teoría desarrollada en torno a este concepto); otros estudios no parecen confirmar tales hallazgos.

Manosalvas, Manosalvas & Nieves (2015) en su estudio: Sus objetivos estuvieron orientados sobre la existencia de una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral. Es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la actitud de la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones. Llegando a las conclusiones similares obtenidas en otros estudios que han analizado la relación entre los mismos constructos; sin embargo, la mayoría de estas investigaciones han analizado de manera separada cada una de las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral. Por otro lado, ninguno de los modelos de medida analizados mostró un ajuste aceptable, haciéndose necesario realizar un análisis de componentes principales para verificar la correspondencia de cada uno de los ítems con las dimensiones de los constructos analizados.

Pérez & Cabrera (2017) en su investigación el objetivo es reconocer las bases conceptuales de cada una de las categorías que serán tratadas en este artículo: desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Se usaron los descriptores: desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. El tratamiento de los datos se realizó mediante el análisis de contenido de tipo directo. El desarrollo trata las definiciones, los elementos significativos de cada categoría estudiada y se enfatiza en que la organización es un sistema formal creado para un objeto, es diseñada artificialmente para que cumpla la meta, donde lo primero y fundamental debe ser el grupo de personas que la conforman. La organización como ente artificial construido para lograr un fin, vive en constante perfeccionamiento en respuesta a las demandas de la sociedad y se destaca que estos cambios operan sobre la cultura, el clima y el desarrollo organizacional. Se considera la necesidad de hablar de cultura, clima y desarrollo organizacional implica un llamado en la preparación de los directores en salud pública, de manera tal que les permita tener las competencias necesarias para desarrollar estudios organizacionales, en búsqueda por elevar la productividad y la calidad institucional.

Villamil & Sánchez (2012) tuvo como objetivo central de la investigación conocer los efectos del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Choloma. El enfoque fue cuantitativo con un alcance correlacional. Además, fue una investigación no experimental de diseño transaccional. Concluyeron los autores que hay una correlación positiva y significativa entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad de Choloma.

Rojas (2013) sus objetivos fueron detallar los elementos de la satisfacción laboral y establecer cómo este factor interviene en el clima organizacional del personal. Con un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. Llegando a las siguientes conclusiones: Existen serias fallas respecto a las condiciones de ergonomía y ambientales para con sus trabajadores; se observó que aun cuando la gran mayoría de ellos trabaja en un espacio adecuado, los instrumentos de labor no son los correctos para ejecutar su tarea perfectamente. Se destaca que aun cuando no pudieran sentirse realizados en su puesto de trabajo o que no se les brinde seguridad laboral entre otras por el tipo de contrato. Los resultados revelan que existe una enorme predisposición hacia la desmotivación por parte del personal de la organización y esto más adelante se puede reflejar en el rendimiento de los trabajadores y en el grado de calidad del servicio que se brinda.

Pérez & Rivera (2015) tuvo como objetivo general conocer la comunicación y las condiciones laborales de los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana 2015 y sus conclusiones sostienen: a) Respecto a la dimensión de comunicación, el personal, percibe la facilidad y velocidad en la cadena de valor de los procesos dentro de la organización. Poseen acercamiento a la manifestación de aquello que necesitan y a la retroalimentación de sus capacidades. Tienen estimulación de resultados; b) En las condiciones laborales, los colaboradores, observan como en una institución donde se ejercen relaciones laborales propicias entornos apropiados, protección en el trabajo, agradecimiento y salarios afines a las características del empleo; c) Respecto a la dimensión autorrealización, el personal, percibe a su organización como un entorno laboral que contribuye al progreso individual y profesional. Sus políticas de trabajo contribuyen a adaptar sus características de puestos de acuerdo a sus requerimientos como institución, su propósito es brindarles mayor valía a las competencias y abarcar mayores necesidades laborales.

Vargas (2015) tuvo el objetivo central establecer la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional, apoyándose en dos propósitos determinados, el primero está relacionado a calcular el nivel de satisfacción laboral y el otro a determinar el nivel del clima organizacional. Esta investigación fue de clase exploratoria, transversal y analítica. La muestra estuvo constituida por 87 trabajadores directivos, conformados por personal jerárquico, profesores y personal administrativo de la institución educativa. Las conclusiones establecidas fueron: a) la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” se da de forma positiva; b) El mayor porcentaje del personal se siente escasamente satisfecho en la institución donde labora y manifiesta esta contrariedad de manera adversa, eludiendo sus deberes y buscando maneras de evadirse por momentos de su institución. La razón principal por la cual el personal se halla escasamente satisfecho se debe a la estructura de la institución.

Para Navarro (2006) su objetivo fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, así como evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Para alcanzar su cometido, el instrumento utilizado fue una escala de likert constituida por 25 ítems. El instrumento fue aplicado a 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos del organismo judicial, de la ciudad de Quetzaltenango, obteniendo como resultado un nivel de satisfacción laboral alto y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables y las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador. Por lo tanto, concluyó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Recomendó efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Fernández, Cobos & Figueroa (2015) tuvo el objetivo principal evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal en un centro de rehabilitación y educación especial. Concluye lo siguiente en la presente investigación se logró la participación de la mayoría del personal de todas las áreas que conforman la institución CREE, se obtuvo, por tanto, una evaluación general, no solamente de una muestra o grupo. Esto permitió definir el clima organizacional prevalente en esa institución y pudo dar cuenta de cuáles áreas necesitaban cambios ya sea en sus procesos de funcionamiento como en los posibles

estímulos no económicos que se pudieran otorgar para incentivar el desempeño laboral. Una evaluación global de los resultados arrojó una baja satisfacción del personal de esta institución, lo que contrasta con lo obtenido en algunas investigaciones, en donde se observa que la satisfacción laboral también está en relación no solo con aspectos internos sino de cómo son percibidos y valorados en su comunidad los servicios que se prestan. Los resultados también coincidieron con lo publicado en la investigación efectuada en Perú, en donde se informa de aquellos aspectos que se tienen que mejorar con la finalidad de mejorar los servicios.

Meza (2017) en su investigación sus objetivos estuvieron orientados sobre el elemento más importante para una organización debe ser el factor humano, a quien se le debe prestar la debida atención para mantener elevado su nivel emocional y de satisfacción, impidiendo que llegue a realizar actividades que se vuelvan monótonas y sin sentido. De acuerdo al clima organizacional, este es formado por la empresa ya que son factores extrínsecos que el individuo puede percibir a simple vista e incluso hacer uso de ellos, sin embargo, aunque no sean parte de él, en muchas ocasiones se vuelve un impedimento para que pueda desarrollarse en el área laboral por las condiciones de trabajo ya sean climáticas, por los materiales para su actividad, la presión que ejercen los superiores al exigir los objetivos, por las oportunidades limitadas o cualquier otro factor asociado. Lo mismo para la satisfacción laboral, la cual es una percepción del individuo en cuanto a su entorno organizacional que se deriva de la conformidad con los factores extrínsecos que otorga la empresa, las relaciones laborales con los superiores y compañeros, y como se percibe en su área.

Matabajoy, Matabachoy y Obando (2018) sus objetivos estuvieron orientados en la medición de la CVL, se identificó la relevancia que dan los colaboradores a las subcategorías significado del trabajo y compromiso laboral, por lo cual es necesario continuar fortaleciendo estos procesos para contribuir al bienestar y a la percepción que tienen de su lugar de trabajo, dado que puede influir en su rendimiento laboral y esto a su vez se verá reflejado en la productividad y calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Para fortalecer los procesos de talento humano se sugiere que se continúen realizando actividades académico-investigativas desde la psicología y otras disciplinas afines, donde se trabaje conjuntamente en la identificación, creación de estrategias para continuar generando, manteniendo y promoviendo procesos de desarrollo de talento humano, los cuales benefician a los colaboradores y la organización. Se recomienda generar procesos de

investigación de tipo correlacional que permitan ampliar la perspectiva de los procesos de administración y desarrollo del talento humano.

Para Yuctor & Salazar. (2019) sus objetivos estuvieron orientados sobre cómo se puede manifestar finalmente que la cultura organizacional contribuye en la generación del clima organizacional, el cual a su vez influye en la satisfacción laboral, la productividad laboral y, por ende, en la calidad del servicio laboral. Una de las razones principales de que existan resultados muy dispersos en todas las variables es por el perfil del trabajador que posee cada sector hotelero, el cual se observa por la existencia de trabajadores que desarrollan actividades en este tipo de empresas que no tienen la formación relacionada con este tipo de trabajo; es decir, existen muy pocos hoteleros, gastronómicos o administradores los cuales posean una cultura de formación concebida para trabajar en este tipo de empresa.

Según Pedraza (2018) sus objetivos estuvieron orientados en la estructura subyacente identificada en el presente estudio, para las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, coincide con la literatura en que se trata de dos constructos que manifiestan un conjunto de dimensiones en su medición. Por ejemplo, los ocho factores identificados para el clima organizacional (estructura organizacional, responsabilidad, sistema de recompensa, riesgo, ambiente de afecto, apoyo, estándares e identidad), aportan evidencia empírica de dimensiones que caracterizan la estructura factorial de la variable de ambiente o clima laboral.

Para Rodríguez *et al.* (2010) sus objetivos estuvieron orientados al clima organizacional que les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano. Este fenómeno ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas, como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr una mayor eficiencia organizativa. Por lo tanto, el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima, lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los trabajadores, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones.

Para Castro (2018) el objetivo general de su investigación es determinar el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la UNA-Puno: 2016-2017, concluyendo que el clima organizacional del personal administrativo de la UNA-Puno es inadecuado (estructura, recompensa laboral y relaciones humanas deficientes), para el cumplimiento de la prestación de servicios. Esta situación se expresa que en relación a la estructura, el 50.3% de los trabajadores administrativos refieren que hay nepotismo (favoritismo) en el ingreso laboral y acceso a cargos jerárquicos, los cuales pueden ser por razones de familiaridad, amistad y afinidad, en el aspecto referido a relaciones humanas, la comunicación entre los jefes y el personal administrativo es regular según el 51.9% de los entrevistados, entre ellos se practica una comunicación vertical de jefe a subordinado con pocas posibilidades de iniciativas y participación en la toma de decisiones, en cuanto a la recompensa laboral, un 29% de los entrevistados manifiestan que existe capacitaciones permanentes; sin embargo el 34.4% indican que los jefes no están considerando acciones que incentiven el mejoramiento de la prestación de servicios al público usuario; por lo tanto, ellos refieren que no existe ninguna acción que los motive para que puedan mejorarla prestación de servicios.

Para Quispe (2018) su objetivo estuvo orientado a determinar el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo - secretarías de los órganos de apoyo de las decanaturas y escuelas profesionales de la universidad nacional del altiplano, llegando a la conclusión que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de secretarías de los órganos de apoyo de las decanaturas y escuelas profesionales de la UNA Puno en el año 2016, ya que el 39.6% manifiestan estar que existe un buen clima organizacional de la institución lo cual influye en que sientan éxito en su desempeño laboral. Entonces podemos decir que los aspectos psicológico, grupales y organizacionales influyen en el desempeño laboral del trabajador ya que estos al tener buenas relaciones interpersonales, liderazgo, sentirse identificados con la institución, obtener recompensas por el trabajo que ellos desarrollan, contar con un buen ambiente de trabajo llevara consigo que estos trabajadores realicen sus actividades laborales con mucha responsabilidad y dedicación, planteándose objetivos y metas; llevando así a la institución a que crezca positivamente.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Hoy en día en el mundo estamos sufriendo las más profundas transformaciones en diversos ámbitos de quehacer humano, 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 han visto la necesidad de implementar cambios en sus estrategias laborales al momento de enfrentar los nuevos retos que se le presenta. También las organizaciones están pasando por una crisis ya sea en el aspecto social, económico, político, tecnológico y cultural, así como elementos externos que afectan a los procesos organizacionales donde la productividad y el manejo del capital humano o talento humano se convierten en el elemento clave de sobrevivencia de toda organización, en este escenario los cambios están orientados hacia la dirección, la organización y las personas, garantizándose la plena correspondencia de estos elementos, con miras a alcanzar un adecuado desempeño de la organización.

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, como menciona Rodríguez (2007), todo esto implica tener un buen clima organizacional, buena salud ocupacional, la protección contra accidentes, brindando la difusión de las normas y el establecimiento de una cultura de higiene y seguridad industrial, donde empleados y directivos se sienten comprometidos a participar activamente en la reducción de riesgos y la prevención de sucesos no deseados en su medio ambiente de trabajo.

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 no existe 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, como también afectando a la satisfacción laboral del trabajador debido a que estos son vistos más como una máquina de trabajo que un ser humano desde el punto biopsicosocial.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, no es ajena a esta realidad compleja que han ido viviendo muchas organizaciones en el Perú y el mundo debido a los cambios que se dan en la sociedad influyen en el clima organizacional en esta institución, se percibe que no cuentan con un buen clima organizacional y esto se ha visto reflejada en la insatisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución esto ha dado lugar a que no exista buenas relaciones interpersonales entre trabajadores por el mismo hecho que hay divisionismo, existe autoritarismo por parte de algunos jefes de área, como también no 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 los trabajadores no se sienten satisfechos en el lugar donde laboran, existen casos donde realizan el trabajo más por compromiso o por tener un puesto de trabajo que por sentirse satisfechos al realizar su trabajo.

La motivación para realizar la presente investigación se tradujo en la preocupación de contribuir a tener una organización con un buen clima organizacional, apostar por una organización inteligente y que esté en constante aprendizaje. Puesto que la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, tiene la función de brindar políticas educativas a directores, docentes, estudiantes, padres de familia de la educación básica regular (EBR): inicial, primaria, secundaria, educación básica alternativa (EBA), educación básica especial (CEBE) y los centros de educación técnico productiva (CETPROS), considerando a la educación como el pilar fundamental para el desarrollo de la región y país. Otra causa que motivo esta investigación fue que en la unidad de gestión educativa local de Puno (UGEL), es una institución pública que depende del ministerio de educación, gobierno regional, este último presidido por el gobernador regional; el cual aprovechando de su cargo y del poder ubica en puestos de trabajo a los que apoyaron y colaboraron su candidatura antes de llegar al poder, es decir, tiene que devolver los

favores a quienes apoyaron su candidatura y luego ubicarlos en puestos claves, muchas veces los que ingresan no tienen el perfil profesional adecuado para dirigir una organización.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Enunciado general

¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018?

2.2.2 Enunciados específicos

- ¿Cómo influye las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018?
- ¿Cómo influye la identidad con la organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018?

2.3 Justificación

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 colaboradores, según Navarro (2006) el clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que influye en la satisfacción laboral y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse con la organización.

En la unidad de gestión educativa local de Puno existen diferentes problemas que aquejan al bienestar del trabajador como es la distribución de carga laboral ya que en muchos casos el personal que no es nombrado tiende a cumplir diferentes funciones que no siempre corresponde al área donde ha sido contratado y las relaciones interpersonales dentro del entorno de trabajo que se dan entre compañeros y de jefe a trabajador no son adecuadas afectando de manera indirecta al desarrollo de la institución, ya que no siempre ayudará a alcanzar las metas y objetivos que se hayan propuesto.

Otro de los problemas se centra en los estímulos e incentivos que no se dan constantemente como capacitaciones, reconocimientos, pasantías, entre otros; es decir el trabajador de dicha institución necesita capacitarse constantemente en el área en que labora el cual es indispensable para brindar un buen servicio al usuario, estos problemas vienen de muchos años atrás y de ser corregidos mejorará y será beneficioso para los trabajadores de dicha UGEL y de las demás unidades de gestión educativa local ya sea a nivel regional y nacional.

Por lo tanto, era necesario investigar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución, para que estas no afecten a la institución, logrando que el ambiente donde laboran pueda ser grata y saludable, considerando que el clima organizacional de una institución debe brindar al trabajador comodidad y satisfacción en las funciones que puedan realizar.

La unidad de gestión educativa local de Puno, por ser una organización pública, los trabajadores han ingresado por cuestiones políticas y otros, para ocupar un cargo o puesto en dicha institución, sin contar con un perfil adecuado para el puesto. Este perfil ayudará a tener trabajadores que conozcan el desarrollo de cada área de trabajo y poder tener una buena productividad y satisfacción laboral.

La presente investigación servirá de base para plantear políticas de acciones concretas, orientadas a mejorar el clima organizacional con el fin de brindar un buen servicio, tanto a los públicos internos (trabajadores administrativos, directores y jefes de oficina) y los públicos externos (directores, docentes, de las instituciones de educación básica regular (EBR), centros de educación básica alternativa (CEBA), centros de educación técnico productiva (CETPRO) y centros de educación básica especial (CEBE) y así puedan ejercer de manera eficiente, eficaz sus cargos en las distintas instituciones públicas del país.

También es importante porque a nivel práctico la información generada permitirá resolver los puntos críticos para una mejor toma de decisiones del área de recursos humanos de la institución e implementación de capacitaciones y talleres para un óptimo ambiente de trabajo; a nivel teórico contribuirá a profundizar el conocimiento sobre las distintas dimensiones del clima organizacional en instituciones públicas que pueden influir en la satisfacción laboral; a nivel institucional ayudará a mejorar las actividades de la UGEL Puno ya que se proporcionará recomendaciones acordes a las necesidades de los

trabajadores para un mejor clima organizacional en dicha institución y por otro lado se tendrá conocimiento de la satisfacción laboral de los trabajadores durante el desempeño de las funciones; una vez identificados todos estos factores se tomará en cuenta para mejorar su clima organizacional y la satisfacción laboral tanto individual como en lo colectivo.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018.

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar las relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018.
- Analizar la identidad con la organización y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno 2018.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno - 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018.
- La identidad con la organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno 2018.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

El estudio de investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno (UGEL), está ubicado en el Jr. Cesar Augusto Sandino N° 225 Chanu Chanu, del departamento de Puno, provincia de Puno y distrito de Puno, ubicado a 3500 m.s.n.m, al sur del país. Es una institución u organización pública que depende directamente del ministerio de educación (MINEDU), gobierno regional de Puno, quienes son los encargados de hacer cumplir las normas, leyes, resoluciones ministeriales, directivas, decretos, etc. que emana el ministerio de educación, para diferentes actividades del sector educación como el concurso de directores, nombramientos, contratos u otros aspectos en las diversas instituciones de educación básica regular (EBR), centros de educación básica alternativa (CEBA), centros de educación técnico productiva (CETPRO) y centros de educación básica especial (CEBE), que tienen como objetivo velar por el desarrollo de la educación.

3.2 Población de estudio

La población de estudio está conformada por 50 trabajadores administrativos entre nombrados, contratados y destacados de ambos sexos, de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, quienes vienen dirigiendo la institución.

3.3 Muestra

El tipo de muestra con la que se trabajó la investigación es con el muestro no probabilístico intencionada como menciona Carrasco (2008) es aquella en el que el investigador selecciona según su propio criterio y sin ninguna regla matemática o

estadística. El investigador procede a seleccionar la muestra en forma intencional, eligiendo aquellos elementos que considera convenientes y cree que son los más representativos. En este sentido se trabajó con la población total, es decir los 50 trabajadores administrativos entre nombrados, contratados y destacados de la unidad de gestión educativa local de Puno.

3.4 Método de investigación

3.4.1 Método de investigación

La investigación que se presenta es en base al paradigma cuantitativo, se trabajó con el método hipotético deductivo, en el método mencionado se suele pasar de lo general a lo particular, para deducir por medio del razonamiento lógico varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

3.4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es explicativo causal, el cual identifica las relaciones causa y efecto entre las variables dependiente e independiente. Es así que algunos autores como, Hernández (2010) los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Esto con el fin de recolectar toda información que obtengamos para poder llegar al resultado de la investigación

3.4.3 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es el no experimental, porque se hace sin manipular deliberadamente los datos. Es decir que se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para su posterior análisis. Es así que también autores como Hernández (2010) indica que este tipo de “estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en lo que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” este tipo de estudio no se manipula ni se realiza al azar.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivo específico

a. Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos

Objetivos específicos	Variables	Técnicas de recolección de datos	Instrumentos
Analizar las relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno 2018.	Relaciones interpersonales <ul style="list-style-type: none"> - Espíritu de equipo - Apoyo institucional - Se suman frente al problema - Valoración del trabajo Satisfacción laboral <ul style="list-style-type: none"> - Logro de metas - Ambiente de trabajo - Entorno físico - Relación interpersonal con el jefe - Supervisión - Igualdad y justicia - Apoyo del jefe - Negociación - Cumplimiento de leyes laborales 	Encuesta	Cuestionario
Analizar la identidad con la organización y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno 2018.	Identidad <ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la institución - Compromiso organizacional - Importancia del trabajo - Logro de objetivos - Disfrute del trabajo Satisfacción laboral <ul style="list-style-type: none"> - Logro de metas - Ambiente de trabajo - Entorno físico - Relación interpersonal con el jefe - Supervisión - Igualdad y justicia - Apoyo del jefe - Negociación - Cumplimiento de leyes laborales 	Encuesta	Cuestionario

b. Descripción de las técnicas e instrumentos:

Para la ejecución de la investigación se utilizó como técnica fundamental:

La encuesta: la cual permitió recoger la información necesaria respecto a las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral, aplicado a los trabajadores nombrados, contratados y destacados de la UGEL Puno

La observación: Indica observar la población a investigar y poder seleccionar la muestra para la aplicación del instrumento.

Revisión bibliográfica: Es el que permitió el manejo adecuado del marco teórico y poder consolidar la información para efectuar el análisis e interpretación de los resultados en el estudio.

Como también se utilizó como instrumento lo siguiente:

El cuestionario: que permitió la recolección de los datos cuantitativos de los trabajadores nombrados, contratados y destacados de la unidad de gestión educativa local Puno, a través de preguntas relacionadas con las variables planteadas para el análisis y la interpretación de los datos.

c. Aplicación de prueba estadística inferencial

Para el análisis de datos y verificación de 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:

$$\alpha = 0.05 = 5\%$$

Regla de decisión:

- a) Hallamos el valor del Chi cuadrado tabular (χ_t^2)

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

Tabla 1
Distribución Chi Cuadrado χ^2

Grados libertad g.l	P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el Chi cuadrado tabulado						
	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
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

Fuente: Fisher y Yates (1963).

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

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo contiene de manera ordenada, las variables de estudio que a continuación se indican: las relaciones interpersonales del clima organizacional y la identidad hacia la institución del clima organizacional y como estas influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, esto se presentó mediante tablas y a la vez se realizó las respectivas pruebas de hipótesis.

4.1 Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL de Puno

El clima laboral es el ambiente donde laboran las personas, se relaciona entre si comparten intereses, cooperan, la comunicación una vía muy importante haciendo que se sientan satisfechos con la labor que desempeña para el logro de objetivos, metas de manera eficaz y eficiente. Los trabajadores de dicha institución, presentan un deficiente clima organización que se verifica en las siguientes tablas que se presentan a continuación y por ende también los trabajadores se sienten insatisfechos en su gran mayoría en la organización para cumplir con sus objetivos y las metas que deben desarrollar en las diversas área o dependencias en la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno.

Tabla 2

Satisfacción laboral según estructura organizacional de UGEL Puno, 2018.

Estructura organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	39	78.0	3	6,0	0	0,0	42	84,0
Regular	4	8.0	0	0,0	2	4,0	6	12,0
Buena	0	0.0	2	4,0	0	0,0	2	4,0
Total	43	86.0	5	10,0	2	4,0	50	100,0

En la tabla 2 se observa que un 84%% de los trabajadores, indican que la estructura organizacional es deficiente, debido a que el establecimiento de normas y disciplinas no son adecuados y a la vez las funciones y responsabilidades no son equitativa por el mismo hecho que los trabajadores contratados están en el régimen de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y cumplen un horario de trabajo de 48 horas semanales, que muchas veces no se cumple porque el trabajo dado es a presión y cumplimiento de metas; por otro lado el 78.0% mencionan que están insatisfechos con la satisfacción laboral, es decir que ellos creen que pueden llegar a cumplir mejor su trabajo si la estructura organizacional fuera la adecuada y sea de manera equitativa.

Por otra parte, el 4.0% de los trabajadores manifiestan que la estructura organizacional de la institución es buena, es decir existe una buena distribución de trabajo entre jefes y trabajadores nombrados de las diferentes áreas, como también indican que están medianamente satisfechos con la labor que cumplen, creen que pueden conseguir mejores resultados, con el apoyo y opiniones de sus compañeros para realizar mejor su trabajo

Blau (citado por Hall: 1996), afirma que la estructura organizacional es la distribución a lo largo de varias líneas, de personas entre posiciones sociales que influyen en las relaciones de los papeles entre la gente". Esta concepción se centra en aclarar que toda estructura organizacional debe tener tres elementos clave: la división del trabajo, las reglas y la jerarquía.

Así también, Pintado (2011) indica que la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador o colaborador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y

desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa u organización y el desempeño laboral.

Tabla 3
Satisfacción laboral según recompensas laborales de los trabajadores de la UGEL Puno - 2018

Recompensas laborales	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	34	68.0	3	6.0	0	0.0	37	74.0
Regular	9	18.0	2	4.0	0	0.0	11	22.0
Buena	0	0.0	0	0.0	2	4.0	2	4.0
Total	43	86.0	5	10.0	2	4.0	50	100.0

En la tabla 3 se observa que el 74.0% de los trabajadores manifestaron que la recompensa laboral del jefe a los trabajadores es deficiente, es decir que en la institución no se brindan capacitaciones constantes en beneficio del desarrollo profesional de los trabajadores, ni se les da algún tipo de incentivo o reconocimiento, a su vez el 68.0% indican que están insatisfechos en cuanto a la satisfacción laboral, es decir que ellos no se encuentran conformes con las recompensas y reconocimientos brindadas por la institución en el que laboran.

Por otro lado, el 4.0% de los trabajadores, refieren que la recompensa laboral del jefe a los trabajadores es regular y buena, es decir que los jefes reconocen el esfuerzo del trabajador, ya sea con el apoyo moral, reconocimientos, a la vez se encuentra medianamente satisfecho con la satisfacción laboral, es decir que se siente bien con el ambiente donde laboran y las recompensas que brinda la institución.

Al respecto Pintado (2011) la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionado al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas.

Tabla 4
Satisfacción laboral según clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Puno - 2018.

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	37	74.0	3	6.0	0	0.0	40	80.0
Regular	6	12.0	2	4.0	0	0.0	8	16.0
Buena	0	0.0	0	0.0	2	4.0	2	4.0
Total	43	86.0	5	10.0	2	4.0	50	100.0

En la tabla 4 se observa que el 80.0% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional es deficiente, caracterizado por las inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores o con el jefe y la escasa identidad que tiene el trabajador con la institución, generando que el clima organizacional influya la satisfacción laboral; a la vez el 74.0% indican que están insatisfechos en cuanto se refiere a la satisfacción laboral, esto debido a que las supervisiones, incentivos, y ambiente físico no son los adecuados, haciendo que su productividad no sea la buena para el logro de metas y objetivos de la institución.

Por otra parte, el 4.0% de los trabajadores afirman que el clima organizacional es bueno, es decir que existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y los jefes, se sienten identificados con la institución, repercutiendo en una satisfacción laboral buena, ya que existe supervisión de los jefes, buenas prestaciones recibidas y un buen ambiente físico, esto se observa sobre todo en los jefes y trabajadores nombrados de la institución.

Al respecto Anzola (2003) define este tema como las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que las personas tienen con respecto a su organización o empresa, a su vez ello influye en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. De la misma forma Rodríguez (2007), manifiesta que el clima laboral son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Prueba de hipótesis general

a) Formulación de hipótesis estadística

H₀: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno - 2018.

H_a: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno - 2018.

b) Elección del Nivel de Significación.

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

c) Estadístico de Prueba:

Tabla 5
Prueba de chi cuadrado de la hipótesis general

	Valor	G1	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,279 ^a	4	,000
N de casos válidos	50		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Tabla 6
Tabla de Distribución Chi Cuadrado

Grados libertad g.l	P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el Chi cuadrado tabulado						
	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

d) Decisión:

Se observa que el estadístico chi cuadrado toma un valor de $X_c^2(52,279) > X_c^2(9,487)$ con 4 grados de libertad (gl), tiene asociada una probabilidad de

0.000. Puesto que esta probabilidad es menor al 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula, concluyendo que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, 2018.

4.2 Relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno

Las relaciones interpersonales son de mucha importancia para cualquier institución puesto que influirá en tener una buena satisfacción laboral, es decir que el hombre o los trabajadores no pueden vivir aislados, sino en una continua interacción con, sus semejantes, por lo tanto, es un ente sociable. Es fundamental tener buenas relaciones interpersonales, en esa medida debe de cooperar, tener buena comunicación, actuar juntos en equipo para lograr sus objetivos.

Hablar de relaciones interpersonales, según los indicadores que se presentan en el cuestionario aplicado los sujetos de investigación implica tener en cuenta el espíritu de grupo que deben de desarrollar los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local - Puno, ponerse de acuerdo, negociar, concertar, apoyo y buena voluntad para resolver problemas.

Tabla 7

Satisfacción laboral con la supervisión según relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno 2018.

Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral con la supervisión						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	36	72.0	2	4.0	0	0.0	38	76.0
Regular	6	12.0	4	8.0	0	0.0	10	20.0
Buena	0	0.0	0	0.0	2	4.0	2	4.0
Total	42	84.0	6	12.0	2	4.0	50	100.0

En la tabla 7, se observa que un 76% de los trabajadores, manifestaron que las relaciones interpersonales son deficientes, es decir, que entre los trabajadores existe diferentes opiniones, una inadecuada comunicación y espíritu de equipo. Por otro lado, un 72% indican que están insatisfechos con la supervisión y tienen deficientes relaciones interpersonales, por lo que estos trabajadores no se encuentran conforme con la forma en

que evalúan su trabajo, al igual que no reciben el suficiente apoyo de sus superiores y compañeros en cuanto a las actividades que realizan, afectando en su satisfacción laboral y su desempeño laboral del mismo.

Por otra parte, el 4.0% de los trabajadores manifiestan que las relaciones interpersonales están entre buenas y regulares, existiendo una buena comunicación entre los compañeros, comparten las mismas opiniones e intereses, se apoyen entre los mismos y trabajen en un ambiente laboral adecuado para cumplir con las metas y objetivos que se propone la institución, a su vez se sienten satisfecho con la supervisión de sus superiores.

Según Zeithman & Bitner (2002) hacen énfasis que para tener buenas relaciones interpersonales es importante que la empatía que se brinda a los clientes es a través de la atención individualizada y cuidadosa. En ese sentido, se mencionaría que los trabajadores que se sienten satisfechos con la relación que se llevan entre compañeros es decir; que generalmente los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre sí para culminar labores sin que este signifique un mayor esfuerzo, asimismo, se sienten satisfechos con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos que en ocasiones tienen los trabajadores, todas estas condiciones permiten que los trabajadores tengan el soporte socioemocional necesario por parte de sus compañeros, lo que condiciona a que el trabajador se siente bien en su ambiente laboral con ganas de trabajar y de brindar una atención empática, comprendiendo la necesidad del usuario, adaptando su lenguaje y forma de comunicación asertiva hacia el usuario.

Tabla 8

Satisfacción laboral con las prestaciones recibidas según relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno 2018.

Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral con las prestaciones recibidas						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	26	52.0	12	24.0	0	0.0	38	76.0
Regular	2	4.0	6	12.0	2	4.0	10	20.0
Buena	0	0.0	2	4.0	0	0.0	2	4.0
Total	28	56.0	20	40.0	2	4.0	50	100.0

En la presente tabla 8, se observa que el 76.0% de los trabajadores, manifiestan que las relaciones interpersonales son deficientes, es decir, que entre los trabajadores no existe una comunicación asertiva para que puedan compartir opiniones entre los mismo, esto se da por los escasos valores éticos, a su vez un 52% están insatisfechos con las prestaciones que reciben ya sean prestaciones económicas, recompensas, reconocimientos, promociones que se da en la institución.

Por otra parte, el 4.0% de los trabajadores indican que las relaciones interpersonales es buena, ya que existe buena comunicación entre los compañeros, comparten las mismas opiniones e intereses haciendo que se lleven bien y se apoyen entre los mismos, teniendo un ambiente laboral adecuado y puedan cumplir con las metas y objetivos que se propone la institución, de estos trabajadores con relaciones interpersonales buenas y a su vez indicaron que están medianamente satisfechos con las prestaciones recibidas, tanto salarial como las promociones que ofrece la institución.

En este sentido Fernández (2003) trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño y como también su bienestar emocional. En este sentido las relaciones interpersonales en las instituciones se pueden dar de diferentes formas, debido a que muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima laboral es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Tabla 9

Satisfacción laboral con el ambiente físico según relaciones con el jefe de la UGEL Puno 2018.

Relaciones con el jefe	Satisfacción laboral con el ambiente físico						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	36	72.0	3	6.0	0	0.0	39	78.0
Regular	5	10.0	2	4.0	2	4.0	9	18.0
Buena	0	0.0	0	0.0	2	4.0	2	4.0
Total	41	82.0	5	10.0	4	8.0	50	100.0

En la presente tabla 9 se observa que el 78.0% de los trabajadores, manifiestan que las relaciones con el jefe es deficiente, es decir, que entre los trabajadores y su superior existe ciertas diferencias en opiniones, la comunicación no es asertiva, el apoyo del jefe no llega a ser buena, en el sentido de que solo llega a ordenar, y no motiva al trabajador a realizar mejor su trabajo; a la vez el 72% indican que están insatisfechos con la satisfacción laboral con el ambiente físico porque no cuentan con los espacios adecuados para realizar su trabajo, de igual manera no reciben suficiente apoyo de sus superiores y compañeros en cuanto a las actividades que realizan, provocando que su desempeño laboral no sea el óptimo.

Por otra parte, el 4.0% de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, afirman que las relaciones con el jefe son regulares y buenas, ya que existe una comunicación asertiva entre el jefe y el trabajador; de igual modo tienen un clima adecuado para desempeñar su trabajo y cumplir con metas y objetivos que se propone la institución, esto se observa en los jefes de cada área, los mismo que están satisfechos con el ambiente de trabajo donde laboran.

A l respecto Navarro & Carmona (2010) indican que la relación superior-empleado cada parte posee recursos valiosos que ofrecer a la otra, pudiéndose beneficiar ambas de las ventajas de mantener un buen intercambio. El líder posee la autoridad para tomar decisiones o influir en ellas de forma favorable al empleado, y éste puede mejorar su rendimiento e implicarse en mayor medida en su trabajo, revirtiendo en posibles reconocimientos para su jefe.

Tabla 10
Satisfacción laboral según relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL-Puno 2018.

Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	35	70.0	3	6.0	0	0.0	38	76.0
Regular	6	12.0	2	4.0	2	4.0	10	20.0
Buena	0	0.0	0	0.0	2	4.0	2	4.0
Total	41	82.0	5	10.0	4	8.0	50	100.0

En la presente tabla 10 se observa que el 76.0% de los trabajadores, manifiestan que las relaciones interpersonales son deficientes, es decir que entre los trabajadores tienen una inadecuada comunicación con sus compañeros de trabajo y a la vez con su superior, por el mismo hecho que no existe trabajo equipo y empatía entre compañeros, el jefe inmediato no tiene la capacidad de motivar, dirigir y apoyar al trabajador para que este realice mejor su trabajo y el trato brindado entre trabajadores nombrados y contratados es distinto tomando en cuenta que cada director que ingresa trabaja con su personal de confianza., a la vez el 70.0% indican que están insatisfechos con la satisfacción laboral, esto debido a que las relaciones interpersonales no es el adecuado por diferencia de opiniones, y un escaso espíritu de equipo.

Por otro lado, tenemos un 4.0% de los trabajadores manifestaron que las relaciones interpersonales son buenas y regulares, ya que existe una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo, apoyándose en las tareas que realizan y manteniendo un espíritu de equipo para tener un clima laboral adecuado y tengan un buen desempeño laboral.

Al respecto Navarro & Carmona (2010) indica que el líder ejerce su papel como interlocutor directo entre organización y empleado en tanto es él quien gestiona las recompensas vinculadas al rendimiento en el puesto y quien ofrece oportunidades de formación y carrera, así como apoyo emocional a su equipo, siendo todo ello una forma de concretar el apoyo que reciben los empleados de la organización y de esta forma el superior estaría contribuyendo a que los empleados desarrollen una mejor percepción del bienestar en la organización.

Prueba de hipótesis específica 1

- a) Formulación de hipótesis estadística

Ho1: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Puno 2018.

Ha1: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018.

- b) Elección del Nivel de Significación.

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

c) Estadístico de Prueba:

Tabla 11

Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,365 ^a	4	,035
N de casos válidos	50		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Tabla 12

Tabla de Distribución Chi Cuadrado

Grados libertad <i>g.l</i>	<i>P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el Chi cuadrado tabulado</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>
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

d) Decisión:

Se observa que el estadístico chi cuadrado toma un valor de $X_c^2(10,365) > X_t^2(9,487)$ con 4 grados de libertad (gl), tiene asociada una probabilidad de 0.035. Puesto que esta probabilidad es menor al 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Puno, 2018

4.3 Identidad organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL – Puno

Identidad se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un integrante importante y valioso que contribuye en el logro de los objetivos institucionales, el trabajador al identificarse con la institución producirá que se sienta satisfecho con las labores que vaya desempeñando

Tabla 13

Satisfacción laboral con la supervisión según identidad con la institución de los trabajadores de la UGEL Puno 2018.

Identidad con la institución	Satisfacción laboral con la supervisión						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	23	46,0	0	0,0	0	0,0	23	46,0
Regular	19	38,0	5	10,0	0	0,0	24	48,0
Buena	2	4,0	1	2,0	0	0,0	3	6,0
Total	44	88,0	6	12,0	0	0,0	50	100,0

En la tabla 13 se observa que el 46.0% de los trabajadores, manifiestan que la identidad de los trabajadores es deficiente, es decir, que ellos no se sienten identificados con la institución donde laboran esto se ve sobre todo en los trabajadores contratados y destacados porque no reciben los mismos beneficios que los nombrados, afectando a sus actividades laborales que deben de cumplir, del mismo modo que dificulta el logro de las metas y objetivos que tiene la institución, a su vez el 46.0% indican que están insatisfechos con la supervisión que realizan su jefes en cuanto a su desempeño laboral.

Por otro lado, el 2.0% de los trabajadores afirman que la identidad es buena por el mismo hecho que se identifican con la institución y las labores que cumplen, a su vez se sienten medianamente satisfechos con la forma en la que se les supervisa las tareas que realizan.

En este sentido Chaparro & Vega (2007), indican que la identidad es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un integrante importante y valioso que contribuye en el logro de los objetivos institucionales, en general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Tabla 14

Satisfacción laboral con las prestaciones recibidas según identidad con la institución de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018

Identidad con la institución	Satisfacción con las prestaciones recibidas						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	16	32,0	8	16,0	0	0,0	24	48,0
Regular	12	24,0	10	20,0	2	4,0	24	48,0
Buena	0	0,0	0	0,0	2	4,0	2	4,0
Total	28	56,0	18	36,0	4	8,0	50	100,0

En la tabla 14 se observa que el 48,0% de los trabajadores, manifiestan que la identidad de los trabajadores es deficiente, es decir, que ellos no se identifican con la institución donde laboran porque no tienen estabilidad laboral a su vez no reciben los mismos beneficios, a su vez el 32% indican que están insatisfechos con las prestaciones recibidas, es decir que se encuentran insatisfechos con el salario, las motivaciones o recompensas que reciben de la institución.

Por otro lado, el 4.0% de los trabajadores, afirman en cuanto a la identidad de los trabajadores es regular y buena, es decir se sienten identificados con la institución y la labor que cumplen, esto se ve sobre todo en los trabajadores nombrados los mismos que reciben beneficios, y a su vez están satisfechos con las prestaciones recibidas como resoluciones de reconocimiento, pasantías e incentivos materiales.

Al respecto Duque & Carvajal (2015) mencionan que mientras la identidad organizacional está basada en las percepciones, los sentimientos y los pensamientos de los diferentes miembros de la organización, la identidad corporativa depende directamente de las directivas, de lo que ellas quieren que su organización sea y proyecte a todos los públicos. Sin embargo, coinciden con la identidad corporativa pues, para que la identidad organizacional tenga sentido, los miembros organizacionales en general deben estar de acuerdo en que la organización tiene ciertos aspectos distintivos, que esta difiere de otras en ciertos aspectos sobre el tiempo y que sus factores distintivos caracterizan la organización en diferentes situaciones y a través de varios temas, como las decisiones, acciones y políticas

Tabla 15
Satisfacción laboral según identidad con la institución de los trabajadores de la UGEL Puno 2018

Identidad con la institución	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	24	48.0	0	0.0	0	0.0	24	48.0
Regular	19	38.0	3	6.0	2	4.0	24	48.0
Buena	0	0.0	0	0.0	2	4.0	2	4.0
Total	43	86.0	5	10.0	4	8.0	50	100.0

En la tabla 15 se observa que el 48.0% de los trabajadores, manifestaron que la identidad de los trabajadores es deficiente, es decir, que ellos no se identifican con la institución

donde laboran porque el trato y los beneficios entre trabajadores no son los mismos, afectando su desempeño laboral al momento de cumplir sus roles y funciones, al igual que dificulta el logro de metas y objetivos de la institución, como también el 48.0% indican que están insatisfechos con la satisfacción laboral, debido a las distintas maneras de pensar entre los trabajadores, no existen adecuados espacios de trabajo y los canales de comunicación suelen ser inapropiados, las relaciones interpersonales entre trabajadores son conflictivas, teniendo un clima laboral de trabajo inapropiado.

Por otro lado, el 4.0% de los trabajadores, manifiestan en cuanto a la identidad de los trabajadores es buena y regular, esto se debe a que se identifican con la institución y la labor que cumplen, esto se observa sobre todo en los trabajadores nombrados por el mismo hecho que reciben los beneficios; como también estos se sienten satisfechos en su lugar de trabajo.

Mason & Griffin (2002) mencionan que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo. Estos pueden ser: factores sociodemográficos, condiciones laborales y factores económicos. En tanto Gonzales (2017) indica que la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, comprende al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

Prueba de hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis estadística

Ho2: La identidad con la organización no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018.

Ha2: La identidad con la organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - de Puno 2018.

b) Elección del Nivel de Significación.

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

c) Estadístico de Prueba:

Tabla 16
Prueba de chi cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,849 ^a	4	,043
N de casos válidos	50		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.
Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 22

Tabla 17
Tabla de Distribución Chi Cuadrado

Grados libertad g.l	<i>P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el Chi cuadrado tabulado</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>
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

d) Decisión:

Se observa que el estadístico chi cuadrado toma un valor de $X_c^2(12,849) > X_t^2(9,487)$ con 4 grados de libertad (gl), tiene asociada una probabilidad de 0.043. Puesto que esta probabilidad es menor al 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula, concluyendo que la identidad con la organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018.

CONCLUSIONES

- El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno, con un valor de chi cuadrado de $X_c^2(52,279) > X_t^2(9,487)$ y una probabilidad de 0.000 menor al 0.05. Al respecto el 74.0% de los trabajadores manifestaron que el clima organizacional es deficiente, debido a los problemas como las inadecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores o con el jefe, la escasa comunicación y coordinación entre compañeros de diversas áreas, al igual las diferentes opiniones y una escasa identidad institucional, generando un clima laboral inadecuado en la institución; a la vez indican que están insatisfechos en cuanto a la satisfacción laboral, esto debido a las supervisiones, incentivos y ambiente físico no son los adecuados, haciendo que su productividad no sea la adecuada para el logro de metas y objetivos de la institución.
- Las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno, con un valor de chi cuadrado de $X_c^2(10,365) > X_t^2(9,487)$ y una probabilidad de 0.035 menor al 0.05. Al respecto el 70.0% de los trabajadores manifestaron que la relaciones interpersonales son deficientes, es decir que entre los trabajadores existe una inadecuada comunicación con sus compañeros de trabajo y a la vez con su superior, porque no existe trabajo en equipo y empatía entre compañeros, el jefe inmediato no tiene la capacidad de motivar, dirigir y apoyar al trabajador para que este realice mejor su trabajo y el trato brindado entre trabajadores es distinto tomando en cuenta que cada director que ingresa trabaja con su personal de confianza., a la vez estas relaciones interpersonales influyen en los trabajadores para que se muestren insatisfechos a nivel de metas, objetivos y productividad laboral.

- La identidad con la organización influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno 2018, con un valor de chi cuadrado de $X_c^2(12,849) > X_t^2(9,487)$ y una probabilidad de 0.043 menor al 0.05. Al respecto el 48.0% de los trabajadores manifestaron que su identidad institucional es deficiente ya que no se identifican con la institución donde laboran porque los beneficios y reconocimientos entre trabajadores no son los mismos, afectando su desempeño laboral al momento de cumplir sus roles y funciones, al igual que dificulta el logro de metas y objetivos de la institución, lo cual influye en que se sientan insatisfechos con la satisfacción laboral, debido a las distintas maneras de pensar entre los trabajadores, no existen adecuados espacios de trabajo y los canales de comunicación suelen ser inapropiados, las relaciones interpersonales entre trabajadores son conflictivas, teniendo un clima laboral de trabajo inapropiado.

RECOMENDACIONES

- Al Ministerio de Educación se les recomienda incorporar en sus capacitaciones en relación al clima organizacional para que exista un clima armonioso dentro de las Unidades de Gestión Educativa locales e instituciones educativas de Educación Básica Regular, para así conseguir una mejor satisfacción laboral y puedan lograr sus objetivos institucionales.
- A la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno, se le recomienda implementar dentro de su reglamento interno, talleres de capacitación para mejorar las relaciones entre los trabajadores para mejorar el clima organizacional; a través de jornadas de integración con el fin de poder hacer intercambios de roles entre los jefes y trabajadores.
- A la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno, se le recomienda realizar mediciones del clima organizacional periódicamente para tener un ambiente grato entre los trabajadores y pueda cumplir con sus objetivos y metas propuestas, por el bienestar de las instituciones educativas.
- A los jefes de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno, se recomienda incentivar mediante resoluciones de reconocimiento y pasantías para fortalecer sus capacidades en su ámbito laboral y estos se sientan satisfechos.
- A los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno. Se les recomiendan tener mayor identificación con la institución, mediante el trabajo que realizan

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, M. & Ceras, F. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la Institución Educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Universidad del Externado de Colombia.
- Arbaiza, L. (2010). *Obstáculos y oportunidades para la inversión privada en Responsabilidad social*. (Tesis de pregrado). Universidad ESAN, Lima, Perú.
- Arias, W. & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Arnold, A. & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio* (3), 1–12. Retrieved from <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frprinci.htm>
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas*. Madrid, España
- Brunet, L. (2011) *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Caligiore, C. & Díaz, T. (2003). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes en la ULA. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), 644-658.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- 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.
- Chaparro, D & Vega, L. (2007). *El clima organizacional y la reforma académica 2003 en el CONALEP Querétaro*. (Tesis de Maestría). FLACSO, México.

- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. México. McGraw Hill.
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, A. (2009). A value-based perspective on commitment in the workplace: An examination of Schwartz's basic human values theory among bank employees in Israel. *International Journal of Intercultural Relations*, 33, 332-345
- Cortés Vargas, D. (2011). Aportes para el estudio de la identidad institucional universitaria: El caso de la UNAM. *Perfiles educativos*, 33 (spe), 78-90. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500008&lng=es&tlng=es.
- Cortez, M. (2016). *Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista Valor Agregado* 2(1), 67-80. Retrieved from http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/431/442
- Díaz Serrano, J., Alfageme González, M. & Serrano Pastor, F. (2013). Identidad profesional de los docentes en formación de ciencias sociales. *Enseñanza de las Ciencias Sociales*. 12, 77-89
- Duque, E. & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *Suma de negocios*, 6 (13), 114-123.
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman.
- Fernández, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Mc Graw Hill. México.
- Fernández, R., Cobos, P. & Figueroa, M. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4) Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000400003&lng=es&tlng=es.
- Fisher, R. & Yates, F. (1963). *Statistical tables for biological, agricultural and medical research* (6ta ed.). London.
- Glen, B. (1998). *El Factor Humano en la Empresa*. *Enciclopedia de Dirección y Administración de la Empresa*. España: ORBIS.

- Gonzales, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Granados, B. (1999). *La Expresión Humana en Grupo*. Lima. Publicaciones Propuesta.
- Hall, D. (1996). *El clima organizacional*. Retrieved from https://www.clubensayos.com/Biografías/clima_organizacional.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, Z. (1989). *Teoría de la Higiene*. México: McGraw Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. España: McGraw-Hill.
- Katz, D. y Kahn, R. (1977). *Psicología social de las organizaciones*. México: Trillas.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States: Rand McNally College.
- López, Ñ. (2014). *Cultura organizacional*. La Habana: Escuela del Partido.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Primer seminario*. Retrieved from www.eumed.net/libros/2005/lmr/
- Marín-Idárraga, D. A. & Cuartas-Marín, J. C. (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: una revisión a los postulados contingentes y de la co-alineación estratégica. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXII (1), 153-160.
- Mason, C. y Griffin, M. (2002). Identifying group task satisfaction at work. *Small Group*, 33 (3), 271-312.
- Matabajoy, J., Matabachoy, S. & Obando, L. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 26-36. <https://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire:

- Factorial structure, reliability and validity. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.
- Melia, J.L y Peiro, J. M (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. El cuestionario de la satisfacción. *Psicologemas*, 1(5), 59-74.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comunicación*, 8(2), 148-158. Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es.
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morrow, P. C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, CT: Jai Press Inc.
- Navarro, E. (2006). Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*, 23 (1), 12-22.
- Navarro, R. & Carmona, A. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, 26 (10), 112-132.
- Orozco Toro, J. & Ferré Pavia, C. (2013). El ADN de la marca. La concepción de sus valores intangibles en un contexto día-logado. Signo y Pensamiento. *Revista Jeveriana (Portugal)*, 31(61), 56-71.
- Pacheco, K. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Patate en el año 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peña Camacho, M. (2017). *Trabajo de administración*. Retrieved from <https://es.slideshare.net/MarkoPeaCamacho/espíritu-de-grupo>

- Pereda Marín, S. & Berrocal Berrocal, F. (1993). *Valoración de puestos de trabajo*. Madrid.
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano* (3a Ed.). Puno: El Altiplano.
- 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 doctorado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Ramos, A. (2018). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Puno, Perú.
- Randall, D. M. & Cote, J. A. (1991). Interrelationships of work commitment constructs. *Work and Occupation*, 18, 194–211.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: PRENTICE.
- Rodríguez, A., Álvarez, A., Sosa, I., Bonet, M., & Van Der, P. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177-196. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032010000200008&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, J. (2007). *Estudio de Clima Organizacional e intervención en la Formación* (tesis de pregrado). Universidad de Guanajuato, México.
- Roig Ibáñez, J. (1996). *El Estudio de los Puestos de Trabajo*. Madrid.
- Rojas, C. (2013). Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales Universidades Sucreñas. *Desarrollo gerencial* 5(2), 1-10.
- Rosa García Yagües, C. d. (2006). *Gestión de los Recursos Humanos: valoración de puestos de trabajo, aplicación a una empresa del sector de la automoción*. Valencia: X Congreso de Ingeniería de Organización.

- Sandoval, M. (2014). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de las ciencias económico administrativas* 27(1), 33-40.
- Sandoval-Estupiñán, L. Y. (2012) La sociología relacional: una propuesta de fundamentación sociológica para la institución educativa. *Educ. Educ.* 15, (2), 247-262.
- Segredo, A., García, A., León, P. & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR* 13 (24), 86-99.
- Serrate, A. (2014). Diagnóstico del ambiente de trabajo en una organización de información científica tecnológica. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 25(1), 110-125. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132014000100008&lng=es&tlng=es.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. New York:Harper & Brothers
- Vargas, L. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en las Universidades Sucreñas. *Revista desarrollo gerencial*.
- Villamil, O. & Sánchez, W. (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. *Revista Innovare I* (1), 94-112.
- Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 15(1), 82-92. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100082>
- Zeithman, A. & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio*. México: Graw-Hill Interamericana.



ANEXOS

Anexo 1. Otras figuras

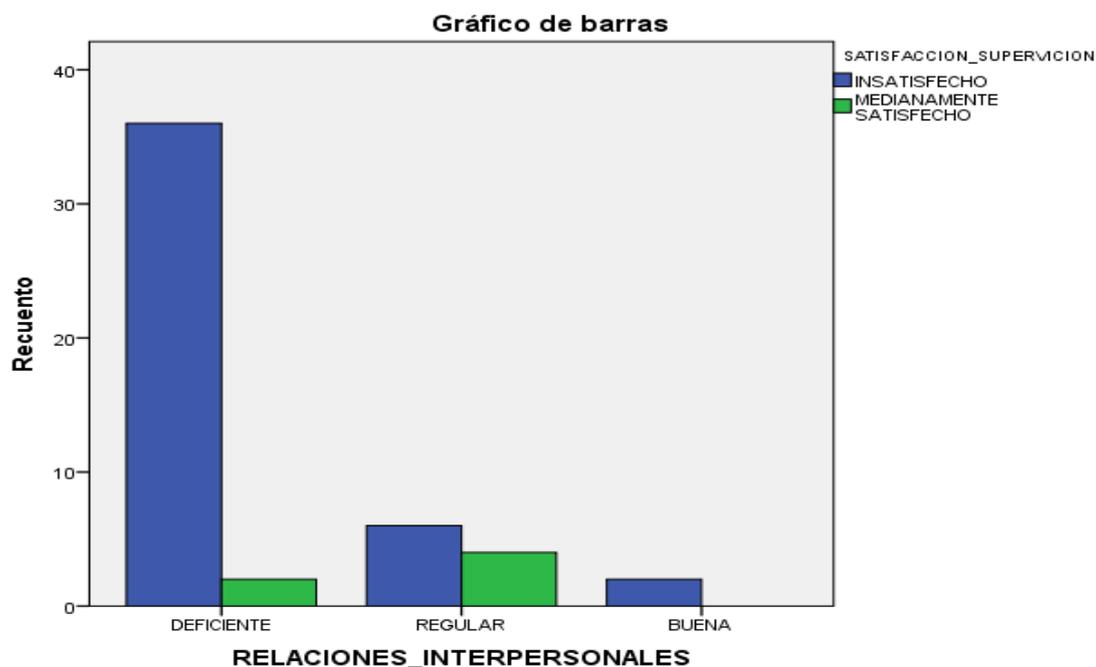


Figura 1. Relaciones interpersonales según satisfacción con la supervisión de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

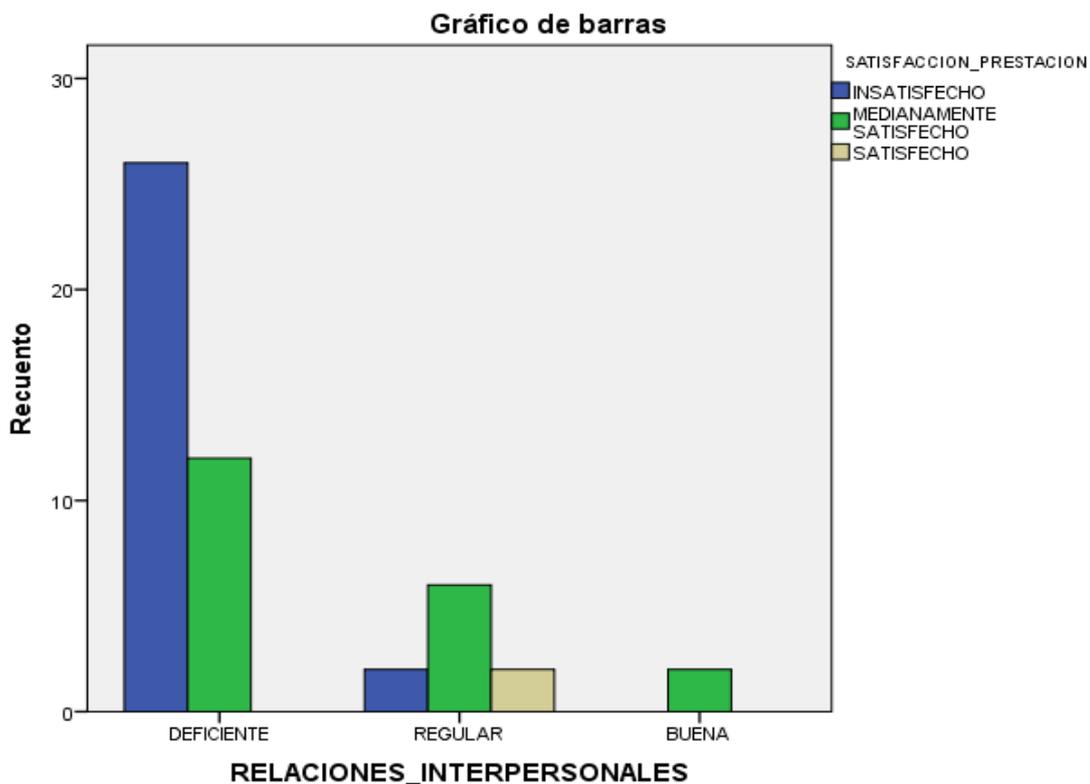


Figura 2. Relaciones interpersonales según satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

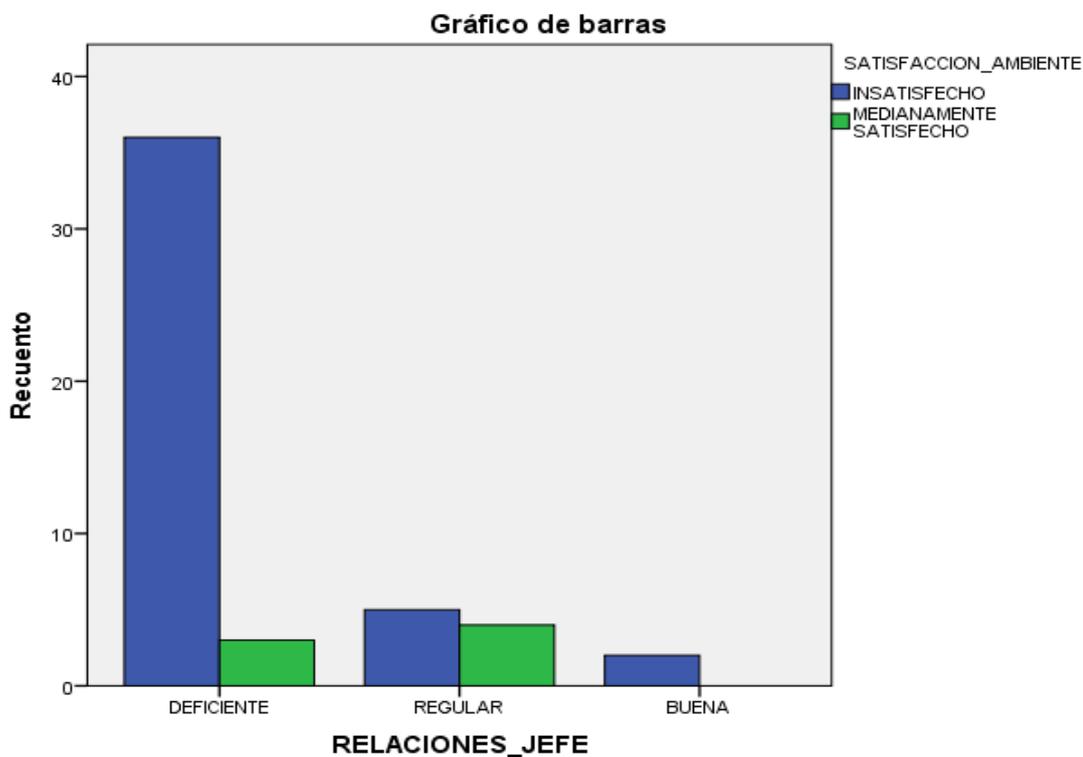


Figura 3. Relaciones con el jefe según satisfacción con el ambiente laboral de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

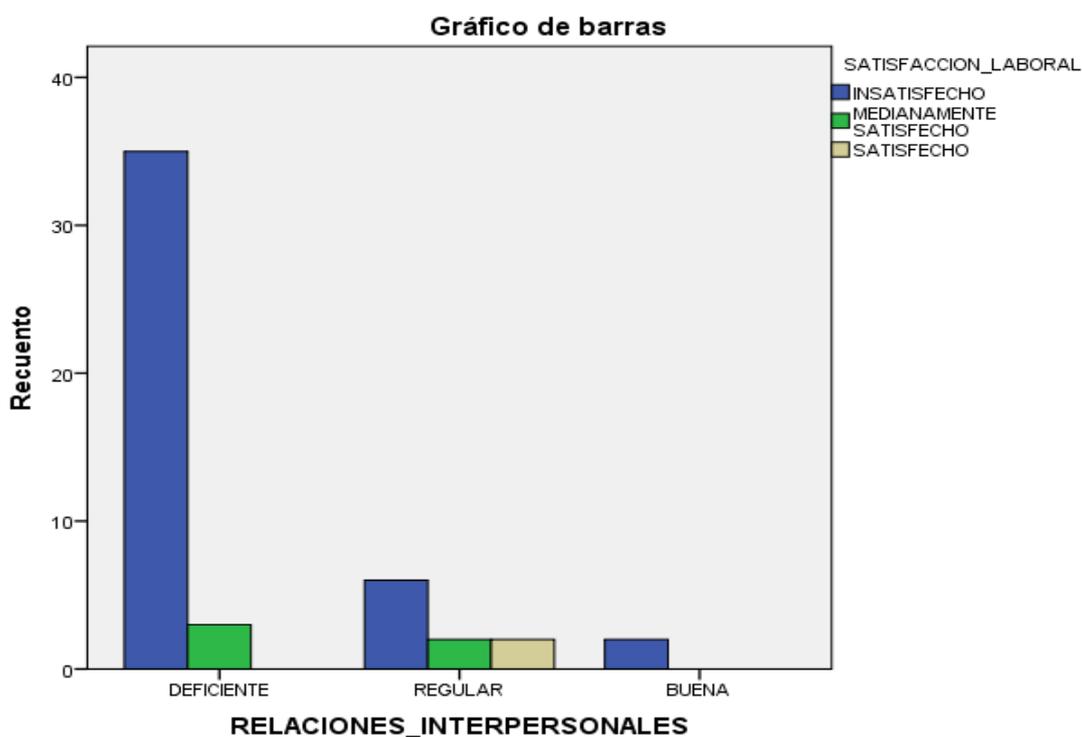


Figura 4. Relaciones interpersonales según la satisfacción laboral recibidas de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

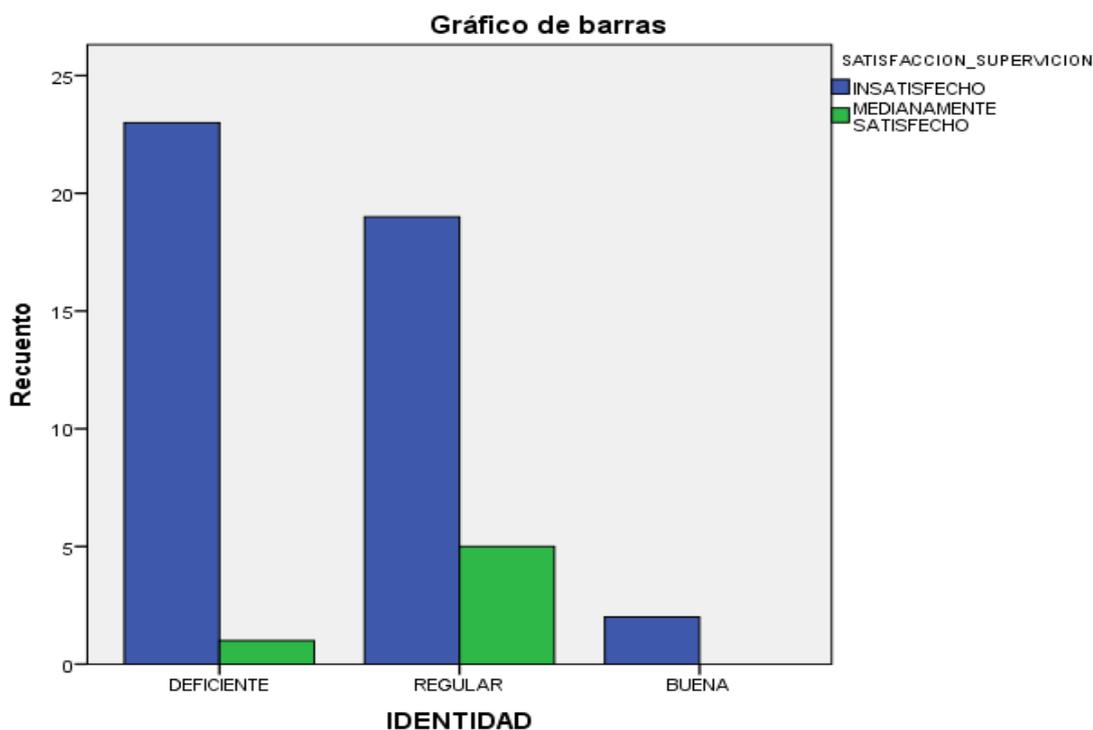


Figura 5. Identidad con la institución según satisfacción con la supervisión de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

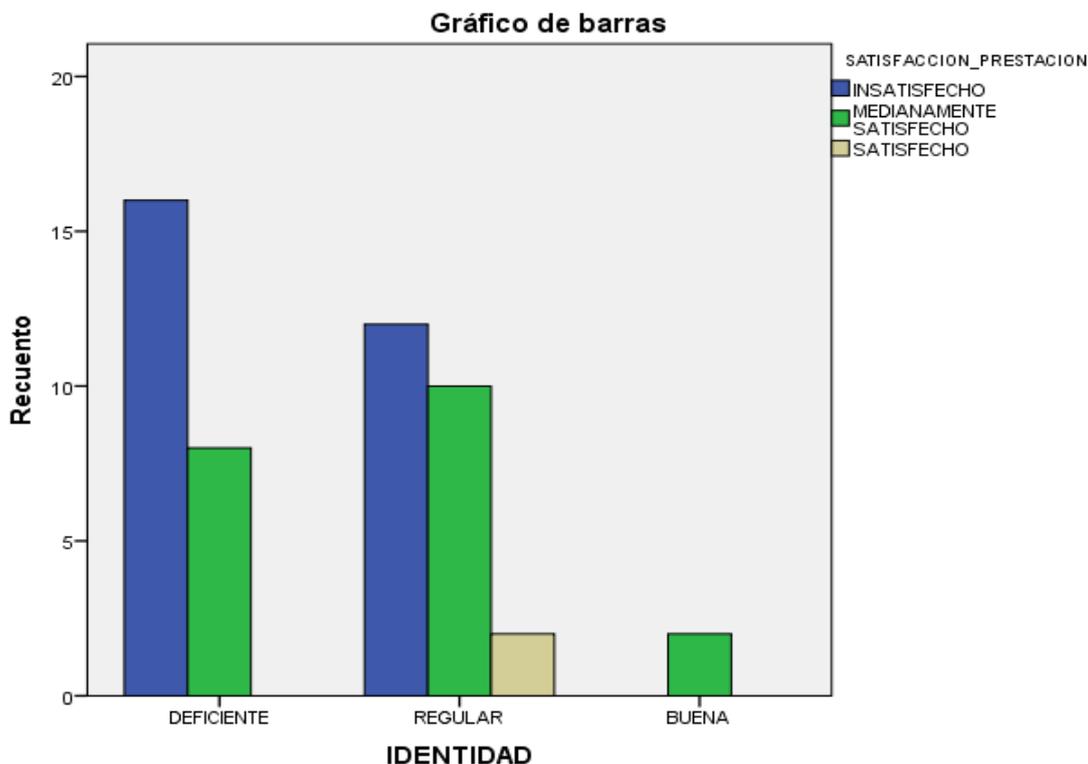


Figura 6. Identidad con la institución según satisfacción con las prestaciones recibidas de los trabajadores de la UGEL -Puno 2018.

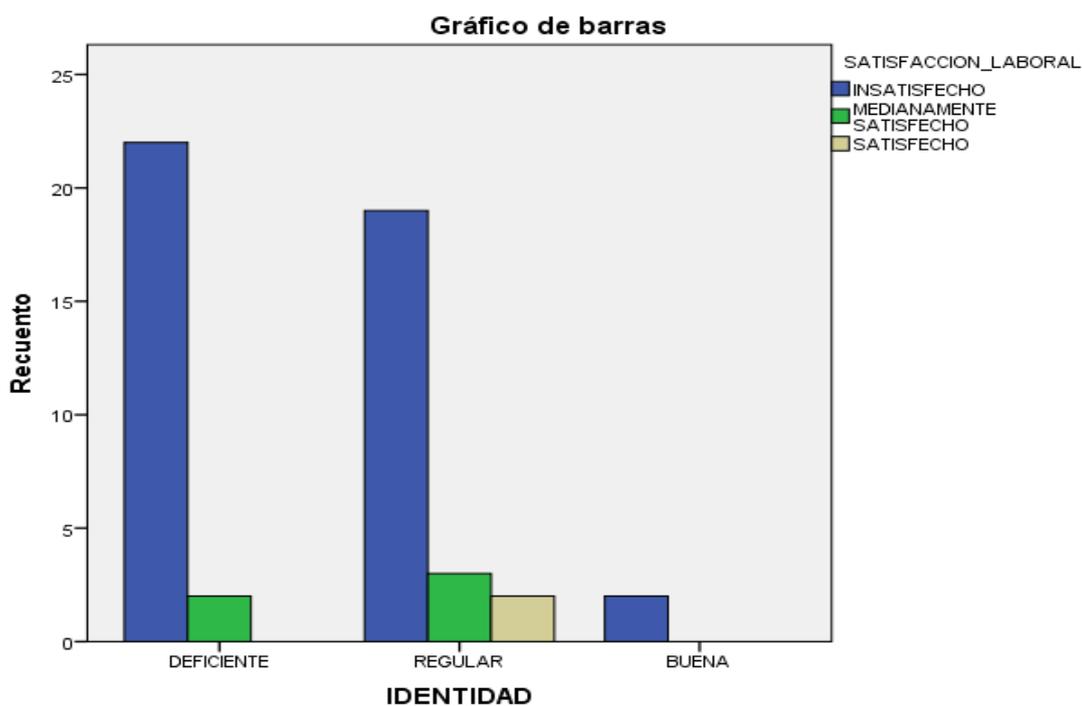


Figura 7. Identidad con la institución según la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

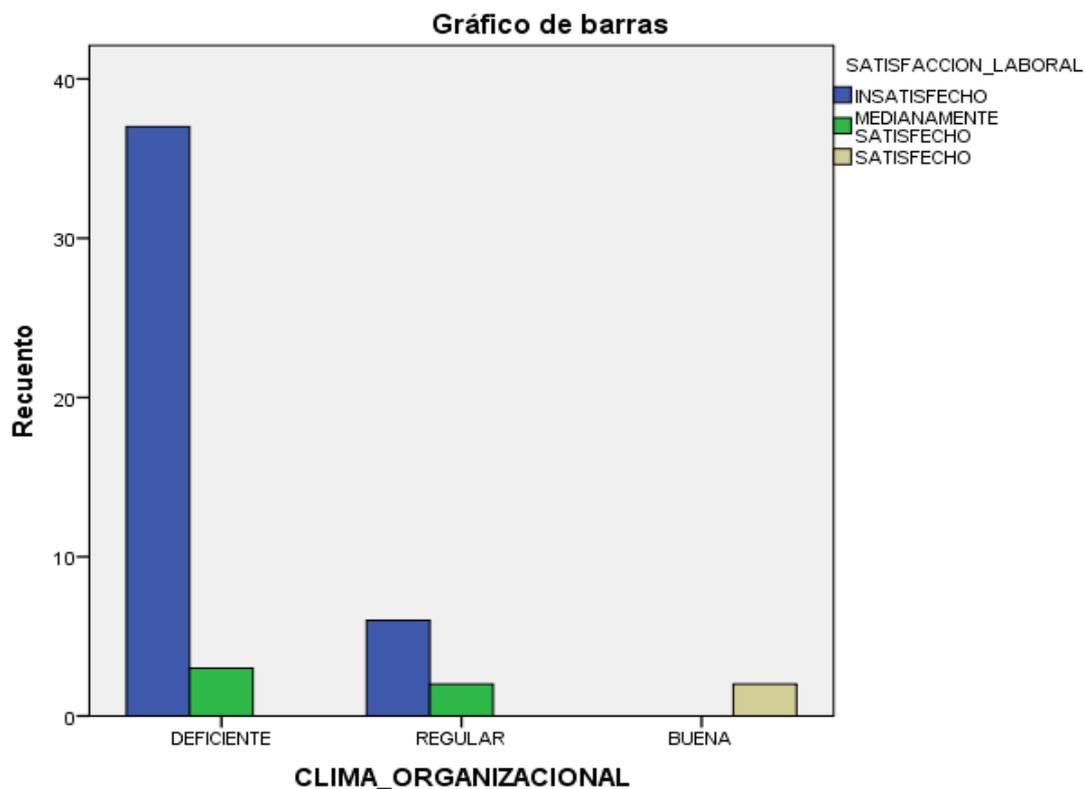


Figura 8. Clima organizacional según satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

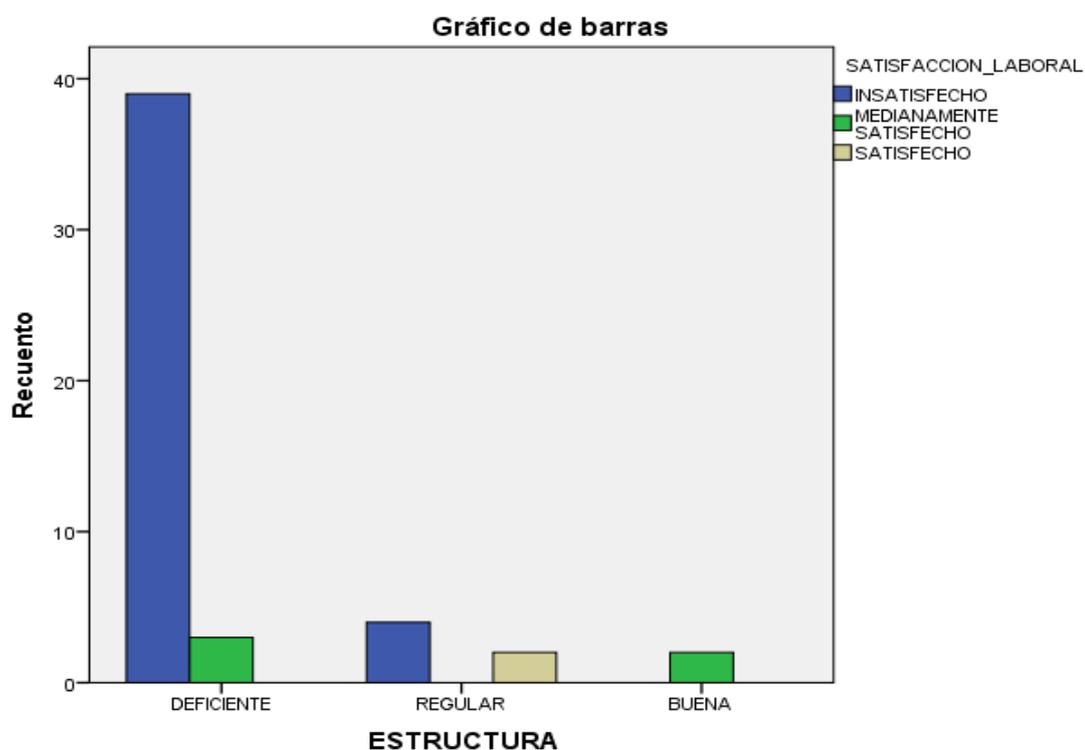


Figura 9. Estructura organizacional según satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

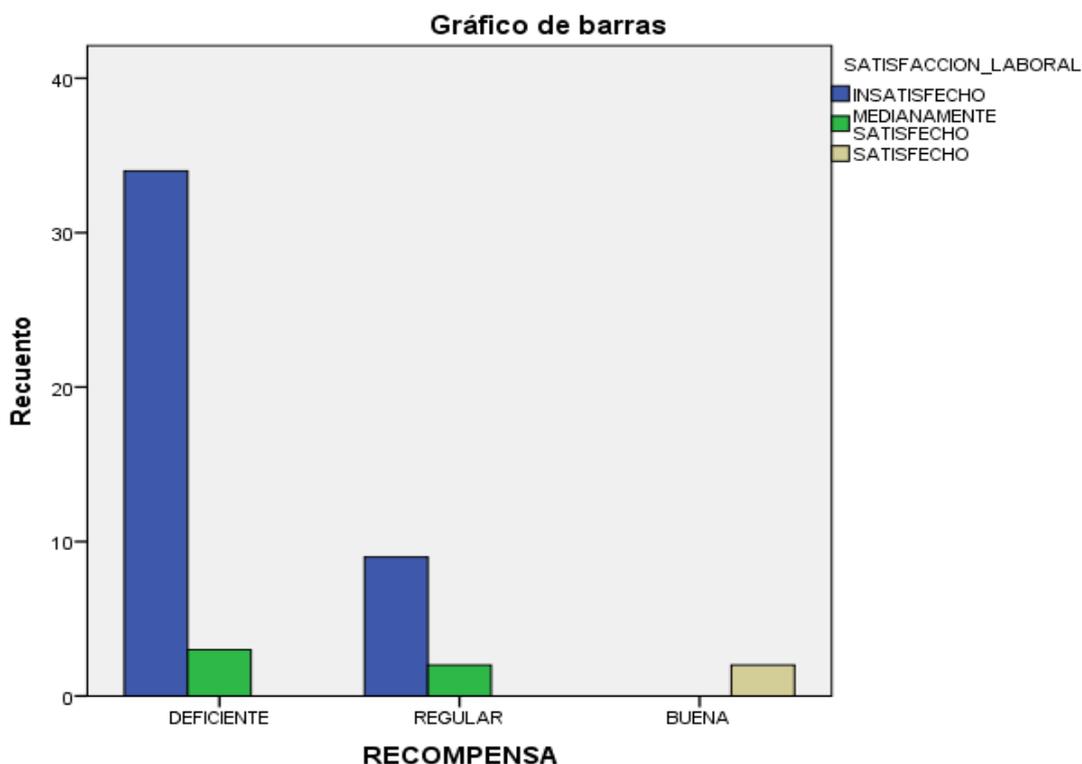


Figura 10. Recompensas según satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL - Puno 2018.

Anexo 2. Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	METODO	PRUEBA ESTADÍSTICA
GENERAL ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018?	GENERAL Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018	GENERAL El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018	INDEPENDIENTE Clima organizacional	Relaciones Identidad	Hipotético deductivo	Chi cuadrado

ESPECÍFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	DEPENDIENTE	Satisfacción laboral	Satisfacción con el ambiente físico. Satisfacción con la supervisión. Satisfacción con las prestaciones recibidas.	
<p>- ¿Cómo influye las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018?</p> <p>- ¿Cómo influye la identidad con la organización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018?</p>	<p>- Analizar las relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018</p> <p>- Analizar la identidad con la organización y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018</p>	<p>-Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018</p> <p>-La identidad con la organización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018</p>				

Anexo 3. Cuestionario del clima organizacional y satisfacción laboral

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - PUNO

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

1.- SEXO: Masculino Femenino

Responda con una "x" la calificación que a su criterio le merecen los siguientes ítems, a continuación, se muestra un cuadro de valoración

CUADRO DE VALOR	Buena	3
	Regular	2
	Deficiente	1

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Relaciones					
1	En esta institución trabajamos con espíritu de equipo					
2	En esta institución es sencillo ponerse de acuerdo					
3	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito					
4	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la institución					
5	En esta institución se valora el trabajo y el esfuerzo					
El directivo						
6	Tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos y personas					
7	Es claro en la asignación de las tareas					
8	Brinda seguridad para que realice mis tareas					
9	Brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales					
10	Es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera					
11	Brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones					
12	Toma en cuenta las diferentes ideas de las personas					
13	Reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás					
14	Mantiene una comunicación abierta con todos en la institución					
Dimensión 2: Identidad						
15	Me siento parte importante de esta institución					
16	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo					



17	Considero importante mi trabajo en esta institución					
18	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la institución					
19	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta institución					
20	Disfruto trabajar en esta institución.					

!!Gracias...!!!

**CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - PUNO**

Estimado Servidor (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizamos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

Responda con una "x" la calificación que a su criterio le merecen los siguientes ítems, a continuación, se muestra un cuadro de valoración

CUADRO DE VALORACION	Satisfecho	3
	Medianamente satisfecho	2
	Insatisfecho	1

Nº	SATISFACCION LABORAL	1	2	3
1	Está satisfecho con los objetivos, metas que debe alcanzar			
2	Está satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo			
3	Está satisfecho con el entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo			
4	Está satisfecho con la temperatura de su lugar de trabajo			
5	Está satisfecho con las relaciones personales con sus superiores			
6	Está satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted			
7	Está satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado			
8	Está satisfecho con la forma en que sus superiores juzgan sus tareas.			
9	Está satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe en su institución			
10	Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores.			
11	Está satisfecho con la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales			
12	Está satisfecho con el grado en que la organización cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales			

!!Gracias...!!!

Anexo 4. Ficha técnica del instrumento del clima organizacional

Nombre original	: Cuestionario de Clima Organizacional
Autor	: Litwin, George H. y Robert A. Stringer
Dimensiones que evalúa	: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad
Adaptación al Perú	: Angélica Lucrecia Crespín Meza.
Mes y año de adaptación	: Octubre, 2014.
Administración	: Auto administrado
Áreas que se evalúa	: Estructura, Recompensa, Relaciones, Identidad.
Rango de aplicación	: Trabajadores administrativos
Validez de contenido	: Por juicio de expertos, con una validez total de 0.96
Confiabilidad	: Por consistencia interna probada por el coeficiente alfa de Cronbach. obteniendo un valor de 0.963

Tratamientos de datos

Para el tratamiento de datos se utilizará una escala de Baremo, en la que se establecieron tres niveles para describir las dimensiones investigadas: Buena, regular y deficiente.

Para el sistema de calificación de la encuesta, tenemos los puntajes mínimos y máximos para cada dimensión, en tal sentido, en función de estos valores (mínimo y máximo) fueron establecidos los intervalos para cada uno de los niveles respectivos, de la siguiente manera:

Baremo del cuestionario de clima organizacional

Dimensión	Baremo		Numero de ítems	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
	Nivel	Rango			
Estructura	Bueno	48-65	13	13	65
	Regular	30-47			
	Deficiente	13-29			
Recompensa	Bueno	29-40	8	8	40
	Regular	18-28			
	Deficiente	8-17			
Relaciones	Bueno	51-70	14	14	70
	Regular	32-50			
	Deficiente	14-31			
Identidad	Bueno	23-30	6	6	30
	Regular	14-22			
	Deficiente	6-13			
Clima organizacional	Bueno	150-205	41	41	205
	Regular	95-149			
	Deficiente	41-94			