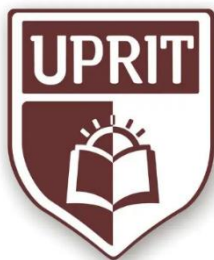


UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y GESTIÓN
EDUCATIVA**



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS INSTITUTOS DE
EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA ZONA
NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO**

Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Educación y
Gestión Educativa

Autores:

Cervantes Tapia Jhon Eddie

Mendoza Loza Miguel Alejandro

Asesor:

Dr. Cornejo Turpo, Maximiliano ([https://orcid.org/ 0009000989209241](https://orcid.org/0009000989209241))

Línea de investigación:

Innovación, Tecnologías, Metodologías, y Procesos Pedagógicos, Gestión y Calidad
Educativa

Trujillo – Perú

2025

TESIS - Jhon -UPRIT

19%
Textos sospechosos



18% Similitudes
3% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - Jhon -UPRIT.pdf
ID del documento: f353241207136097bce82935d081bfc24a1bd0bf
Tamaño del documento original: 1,86 MB

Depositante: Diego Kennedy Pérez Marcos
Fecha de depósito: 29/8/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 29/8/2025

Número de palabras: 13.360
Número de caracteres: 93.642

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.une.edu.pe Percepción del clima organizacional y nivel de satisfacci... https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/928 36 fuentes similares	9%		Palabras idénticas: 9% (1194 palabras)
2	hdl.handle.net EXPLORANDO LAS PREFERENCIAS DEL CONSUMIDOR: UN ESTU... https://hdl.handle.net/20.500.14546/1268	1%		Palabras idénticas: 1% (189 palabras)
3	repositorio.unprg.edu.pe https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9561/Alvites_Carhuatanta_F... 19 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (194 palabras)
4	www.psicothema.com https://www.psicothema.com/pdf/31.pdf 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (142 palabras)
5	1library.co Satisfacción de los Empleados - Medios de Control https://1library.co/article/satisfacción-de-los-empleados-medios-de-control.yd81l16q 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (141 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #92eb4f Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
2	dx.doi.org Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los tr... http://dx.doi.org/10.17162/rmi.v2i1.768	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
3	repositorio.usmp.edu.pe https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14288/lopez_sjf.pdf?sequen...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
4	demo2024.uancv.edu.pe Uso de las tecnologías de la información comunicativa... https://demo2024.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1756	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
5	Documento de otro usuario #1b2f24 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <http://escale.minedu.gob.pe/>

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR

Yo, Dr. Maximiliano Cornejo Turpo,
docente de la Escuela de Posgrado de la segunda especialidad / maestría / doctorado en Ciencias de la Educación y Gestión Educativa, de la Universidad Privada de Trujillo, asesor (a) del trabajo de investigación / informe de tesis titulado(a): "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO" del los autor (es) Cervantes Tapia Jhon Eddie y Mendoza Loza Miguel Alejandro verifico que la investigación tiene un 19 % de similitud, tal como se evidencia en el reporte de originalidad del software antiplagio.

En mi honrada opinión y conocimiento del trabajo de investigación / tesis, cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Privada de Trujillo.

En tal sentido doy conformidad del resultado emitido por el software antiplagio vigente, de acuerdo con los documentos normativos de la Universidad Privada de Trujillo.

Lugar y fecha,



Apellidos y Nombres del Asesor

ORCID: 0009-0009-8920-9241

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el(os) alumno(s):

1.- Cervantes Tapia Jhon Eddie _____

2.- Mendoza Loza Miguel Alejandro _____

Quién(es) ha(n) elaborado la

☐ TESIS

☐ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO.

Declaro (declaramos) que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi (nosotros) y no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otros trabajos de tesis o similares presentados por otros autores ante cualquier organización educativa.

Dejamos expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de la Internet.

Asimismo, afirmo (afirmamos) que he (hemos) leído el documento de investigación en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Y asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos consecuentes con este compromiso de fidelidad de la tesis / trabajo de investigación que tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Privada de Trujillo.

Trujillo, ____ / ____ / ____


Firma estudiante 1

DNI: 02299581

ORCID: 0009-0008-5623-761X


Firma estudiante 2

DNI: 02299049

ORCID: 0000-0001-9829-6863

Nota. Solo en Segunda Especialidad y Maestría las investigaciones son de dos integrantes.

A Dios por haberme permitido
llegar hasta esta etapa de mi
vida académica, a todos mis
seres queridos.

A la Escuela de Posgrado ya que con su fortalecimiento de competencias profesionales se logró la realización de este trabajo investigativo que estoy seguro contribuirá a la solución de problemas en este contexto identificado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

Índice

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática.	1
1.2. Planteamiento del problema.	4
1.2.1. Problema general.	4
1.2.2. Problemas específicos.	4
1.3. Justificación de la investigación.	5
1.4. Objetivos.	7
1.4.1. Objetivo general.	7
1.4.2. Objetivos específicos.	7
1.5. Importancia y alcance de la investigación.	8
1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación.	9
1.7. Hipótesis.	9
1.7.1. Hipótesis general.	9
1.7.2. Hipótesis específicas.	10
1.8. Variables e indicadores.	10
1.8.1. Clima organizacional.	10
1.8.2. Satisfacción laboral.	11
1.9. Operacionalización de variables.	12

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación.	13
2.1.1. A nivel internacional.	13
2.1.2. A nivel nacional.	15
2.2. Bases teóricas.	16
2.2.1. Clima organizacional.	16
2.2.2. Satisfacción laboral.	21
2.3. Marco conceptual.	27

CAPÍTULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método o métodos aplicados en la investigación.	29
3.2. Tipo de investigación.	29
3.3. Nivel de investigación.	30
3.4. Diseño de investigación.	30
3.5. Población y muestra.	31

3.5.1. Población.	31
3.5.2. Muestra.	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	35
3.6.1. Técnica de la investigación.	35
3.6.2. Instrumentos de la investigación.	36
3.6.3. Ficha técnica de los instrumentos.	37
3.7. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación.	38
3.7.1. Validación de los instrumentos.	38
3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos.	39
3.7.3. Aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach.	41
3.8. Diseño de la estrategia para la prueba hipótesis.	42
3.8.1. Diseño estadístico.	42
3.8.2. Planteamiento de las hipótesis.	42

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 38

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos	38
4.1.1. Resultados de la variable independiente: Clima organizacional	38
4.1.2. Resultados de la variable dependiente: Satisfacción laboral	40
4.2. Estrategia para la prueba hipótesis	43
4.2.1. Nivel de investigación.....	43
4.2.2. Tipo de prueba hipótesis	44
4.2.3. Formulación de hipótesis.....	44
4.2.4. Resultados del coeficiente de Spearman (ρ)	44
4.2.5. Interpretación académica	45
4.3. Prueba de normalidad	45
4.4. Discusión	46

CONCLUSIONES RECOMENDACIONES REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ANEXO (S)

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia de la tesis

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de variables

ANEXO N° 3. Instrumento (s) de la investigación

ANEXO N° 4. Matriz de la base de datos de (I) instrumento (S) aplicado (s) ANEXO

N° 5. Ficha de evaluación – Juicio de expertos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Elementos del clima organizacional.	44
Tabla 2:	Dimensiones del clima organizacional.	45
Tabla 3:	Fases de la satisfacción laboral.	47
Tabla 4:	Niveles de satisfacción laboral.	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Elementos del clima organizacional.	44
-----------	--	----

Figura 2:	Dimensiones del clima organizacional.	46
Figura 3:	Fases de la satisfacción laboral.	47
Figura 4:	Niveles de satisfacción laboral.	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito explicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno, durante el año 2021. Se abordó desde un enfoque cuantitativo, aplicando el método deductivo, con un estudio de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 143 trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica de la observación estructurada para recoger datos relacionados con ambas variables de estudio. Con el fin de contrastar la hipótesis planteada, se diseñó una estrategia de análisis basada en la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman (ρ), herramienta estadística que permitió establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Los resultados del análisis estadístico evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con una alta fuerza de asociación. Se observó que, en la medida en que los trabajadores percibieron un clima institucional favorable, caracterizado por una cultura colaborativa, una comunicación efectiva y una estructura organizacional coherente, también mostraron niveles más elevados de satisfacción con su entorno laboral. Este hallazgo permitió concluir que el clima organizacional desempeñó un papel determinante en el bienestar, la motivación y el rendimiento del personal, subrayando la necesidad de promover políticas institucionales orientadas a fortalecer estos aspectos para optimizar la calidad del trabajo en los institutos tecnológicos públicos de la región.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to explain the influence of organizational climate on the job satisfaction of workers at the Public Technological Higher Education Institutes in the northern zone of the Puno department during the year 2021. The study followed a quantitative approach, applying the deductive method, with a basic type of research, correlational level, and non-experimental design. The sample consisted of 143 workers, to whom the structured observation technique was applied to collect data related to both variables of the study. To test the proposed hypothesis, an analytical strategy was designed based on the application of Spearman's rank correlation coefficient (ρ), a statistical tool that made it possible to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction.

The statistical analysis results revealed a positive and significant correlation between the two variables, with a strong degree of association. It was observed that as workers perceived a favorable institutional climate—characterized by a collaborative culture, effective communication, and a coherent organizational structure—they also reported higher levels of satisfaction with their work environment. This finding led to the conclusion that the organizational climate played a decisive role in the well-being, motivation, and performance of the staff, highlighting the need to promote institutional policies aimed at strengthening these factors to enhance the quality of work in the region's public technological institutes.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral representó un aspecto fundamental en el desempeño de los trabajadores dentro de cualquier organización, especialmente en el ámbito educativo, donde el compromiso del personal influye directamente en la calidad de los servicios formativos. En este contexto, el clima organizacional emergió como un factor determinante, al reflejar la percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente en el que desarrollan sus actividades diarias.

En el caso de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno, se reconoció que las condiciones del entorno institucional influyeron notablemente en el bienestar y la motivación del personal. La forma en que se establecieron las relaciones laborales, la comunicación interna, el liderazgo directivo y la estructura organizacional fueron componentes que incidieron directamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

La presente investigación se centró en el análisis del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno. El ****Capítulo I**** abordó la formulación del problema, donde se identificaron las condiciones institucionales que afectaban el bienestar del personal, lo que permitió delimitar el objetivo general, justificar el estudio y establecer una hipótesis clara y coherente con la realidad educativa regional.

En el ****Capítulo II****, se desarrolló el marco teórico, que permitió sustentar conceptualmente las variables de estudio. Se revisaron teorías relacionadas con el clima organizacional, la cultura institucional, la motivación laboral y el desempeño profesional. También se consideraron investigaciones previas que ayudaron a comprender cómo se manifiestan estos fenómenos en contextos educativos similares, fortaleciendo así el soporte científico del estudio.

El **Capítulo III** expuso la metodología empleada, caracterizada por un enfoque cuantitativo, un método deductivo y un diseño no experimental. El nivel de investigación fue correlacional y se aplicó una técnica de observación estructurada para recoger información válida y confiable de una muestra compuesta por trabajadores del ámbito estudiado. Asimismo, se detalló el proceso de análisis mediante el coeficiente de Spearman, el cual permitió probar la hipótesis planteada.

Finalmente, en el **Capítulo IV**, se presentaron los resultados obtenidos, los cuales mostraron una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. A partir de estos hallazgos, se formularon conclusiones que destacaron la importancia de fortalecer el entorno institucional, y se plantearon recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales del personal educativo.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

A nivel internacional

El clima organizacional fue ampliamente reconocido como un factor clave en la promoción de la eficiencia y el bienestar del personal en las organizaciones, especialmente en el sector educativo. Diversas investigaciones mostraron que la calidad del entorno organizacional incidió directamente en la motivación, la estabilidad emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Por ejemplo, González-Romá y Peiró (2014) destacaron que las percepciones compartidas sobre el ambiente laboral afectaron el compromiso organizacional y la productividad de los empleados en instituciones educativas. Por su parte, Robbins y Judge (2020) subrayaron que un clima positivo promovió la cohesión del equipo de trabajo, mientras que ambientes negativos generaron tensión, ausentismo y rotación laboral.

Además, un estudio realizado por Bhatnagar (2017) en universidades de la India evidenció que el liderazgo participativo, la equidad en el trato y el reconocimiento profesional fortalecieron el sentido de pertenencia y la satisfacción de los docentes. En países de Europa, investigaciones como las de Nielsen et al. (2017) indicaron que el apoyo institucional y la claridad en los roles laborales influyeron en la percepción positiva del clima organizacional y en el bienestar psicológico del personal. Estas evidencias reflejaron la creciente preocupación por consolidar entornos institucionales que prioricen el respeto, la colaboración y el desarrollo del talento humano.

A nivel nacional

La realidad de los trabajadores del sistema educativo peruano estuvo marcada por múltiples desafíos estructurales y administrativos. A pesar de las reformas impulsadas por el Ministerio de Educación, persistieron problemáticas vinculadas con la cultura organizacional, el liderazgo directivo y las condiciones laborales. Según la Encuesta Nacional de Docentes (ENDO) realizada por el Ministerio de Educación del Perú (2018), un número significativo de docentes reportó insatisfacción relacionada con el trato de sus superiores, el clima laboral y la falta de espacios para la participación en la toma de decisiones.

Asimismo, estudios como los de Barreto (2019) evidenciaron que muchos docentes del nivel superior tecnológico enfrentaron condiciones institucionales adversas, como la inadecuada gestión del talento humano, escasa comunicación interna y ambientes de trabajo poco colaborativos. De igual forma, Sánchez y Cueto (2020) señalaron que los climas laborales en las instituciones públicas se caracterizaron por una cultura jerárquica y poco participativa, lo cual impactó negativamente en el desempeño y satisfacción de los trabajadores. En este mismo sentido, Rengifo (2021) sostuvo que el bajo reconocimiento del trabajo, la ausencia de liderazgo transformacional y la limitada formación en gestión educativa fueron elementos que redujeron los niveles de bienestar laboral.

A nivel local

En la zona norte del departamento de Puno, los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos también enfrentaron dificultades relacionadas con la gestión del clima organizacional. Las condiciones laborales, la escasa comunicación entre autoridades y trabajadores, así como la carencia de incentivos profesionales, fueron elementos que afectaron directamente la percepción del ambiente institucional. Según

un estudio realizado por Mamani (2022), en varios institutos tecnológicos públicos de la región se identificaron niveles bajos de satisfacción laboral asociados con estilos de liderazgo autoritarios, falta de participación en decisiones y conflictos entre áreas académicas y administrativas.

De igual forma, Quispe (2023) analizó el entorno organizacional en institutos de Puno y encontró que los trabajadores percibieron el clima institucional como poco motivador, sin oportunidades reales de crecimiento o mejora de condiciones laborales. Este panorama fue reafirmado por Choquehuanca y Ramos (2022), quienes señalaron que la ausencia de cultura de reconocimiento y la escasa formación en habilidades gerenciales por parte de los directivos limitaron la construcción de climas organizacionales saludables. Por último, el estudio de Calsina (2023) expuso que la insatisfacción del personal en estos centros educativos respondió, en gran medida, a la falta de coherencia entre las políticas de gestión institucional y las necesidades reales del personal docente y administrativo.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁. ¿Cuál es la influencia de los elementos del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno?

- PE₂.** ¿De qué manera influyen las dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno?
- PE₃.** ¿De qué manera influyen las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno?
- PE₄.** ¿Cómo influyen los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, el estudio del clima organizacional representó una dimensión fundamental dentro del campo de la administración y la gerencia educativa, ya que permitió comprender cómo las percepciones colectivas de los trabajadores sobre su entorno laboral influyeron en su bienestar, motivación y desempeño. A lo largo de las últimas décadas, diversos enfoques teóricos explicaron que el clima organizacional no solo reflejó la atmósfera emocional de una institución, sino que también constituyó una construcción social que moldeó los comportamientos y actitudes del personal (Chiavenato, 2017).

Autores como Robbins y Judge (2020) señalaron que el clima organizacional abarcó aspectos como la comunicación, el liderazgo, la participación en la toma de decisiones, la equidad y el reconocimiento, los cuales, en conjunto, incidieron

directamente sobre la satisfacción laboral. Esta última, entendida como el grado en que los individuos se sintieron realizados y valorados dentro de su contexto de trabajo, fue objeto de múltiples investigaciones que la vincularon estrechamente con la productividad, la permanencia institucional y el compromiso organizacional (Spector, 1997; Pérez & Fidalgo, 2019).

Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, esta investigación respondió a la necesidad de mejorar las condiciones laborales y organizacionales en los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno, donde se evidenciaron deficiencias estructurales en la gestión del talento humano. Las instituciones educativas de este nivel desempeñaron un rol clave en la formación técnica y profesional de jóvenes, por lo que contar con personal satisfecho, comprometido y motivado fue esencial para garantizar la calidad del servicio educativo.

Estudios previos indicaron que la ausencia de un clima organizacional favorable generó desmotivación, conflictos internos, disminución del rendimiento laboral e incluso rotación del personal (López et al., 2018). En el caso de los institutos tecnológicos, la falta de liderazgo efectivo, la escasa participación en la toma de decisiones, la carencia de incentivos y la limitada comunicación institucional contribuyeron a un ambiente laboral percibido como tenso o desalentador (Gutiérrez & Alarcón, 2021). Por lo tanto, el estudio pretendió aportar evidencias que orientaran a los directivos y gestores educativos en el diseño de estrategias más humanas y eficientes de gestión organizacional.

Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico, esta investigación asumió una postura cuantitativa con diseño no experimental, de tipo correlacional, lo cual permitió identificar la relación entre dos variables fundamentales: el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta elección metodológica se sustentó en la necesidad de recoger datos

objetivos, medibles y sistematizables que dieran cuenta de la percepción de los trabajadores sobre su ambiente institucional y su grado de satisfacción con las condiciones laborales.

El uso de instrumentos validados, como cuestionarios estructurados con escalas de Likert, facilitó la recolección de información fiable y replicable en distintos contextos similares. Además, la aplicación de técnicas estadísticas permitió establecer correlaciones significativas entre las dimensiones del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral, posibilitando una interpretación rigurosa de los resultados. (Hernández et al., 2014).

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

OG • Explicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno en el año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar la influencia de los elementos del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores.

OE2. Describir la incidencia de las dimensiones del clima organizacional sobre la satisfacción laboral.

OE3. Identificar cómo las fases de la satisfacción laboral se manifiestan en los trabajadores.

OE4. Evaluar la influencia de los diferentes niveles de satisfacción laboral en el desempeño y bienestar de los trabajadores.

1.5. Importancia y alcance de la investigación

La presente investigación se desarrolló guiados por el proceso sistemático de la investigación científica en acciones y aspectos relacionados a identificar y analizar las

variables en base a la identificación y descomposición para su medición de las variables para compartir reflexivamente las lecciones aprendidas de los eventos configuradas en resultados estadísticos e interpretaciones para la toma de decisiones por parte de los involucrados en la fenomenología investigativa.

El alcance de la investigación que presentamos está sustentado por los resultados obtenidos que se detallan en el resumen y que a partir de ella se pretende incrementar y dar solución a los problemas presentados en la fenomenología de la investigación en referencia a la postura científica y el interés investigativo del investigados en la identificación del contexto identificado, por lo que fue muy importante asimilar el acertadamente dicho alcance en el desarrollar la investigación.

1.6. Limitaciones y delimitación de la investigación

Nuestra investigación realizada según su delimitación en un contexto identificado con sus propias características, pudiendo presentar sugerencias que pretenden solucionar los problemas identificados a largo alcance o plazo en la presente organización o institución con las mismas o parecidas caracterices a nivel regional y nacional.

Durante la ejecución de la investigación se mostraron algunas restricciones, las que se refieren al trabajo de campo, al estar en contacto con los sujetos de investigación, es decir, que algunos sujetos investigativos no están prestos en brindar la información pertinente y de acuerdo a los propósitos esbozados en la presente investigación.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

- HG •** El clima organizacional influye de manera significativa y directa en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno en el año 2021.

1.7.2. Hipótesis específicas

HE₁. Los elementos del clima organizacional tienen una influencia directa y positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores.

HE₂ Las dimensiones del clima organizacional se relacionan de forma significativa con el nivel de satisfacción laboral.

HE₃. Las fases de la satisfacción laboral impactan directamente en la percepción y actitud de los trabajadores hacia su trabajo.

HE₄. Los niveles de satisfacción laboral influyen favorablemente en el compromiso y desempeño laboral de los trabajadores.

1.8. Variables e indicadores

1.8.1. Clima organizacional

Palma, (2004 p. 124), define el término clima organizacional como "...la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea." (Horna, 2005).

1.8.2. Satisfacción laboral

Márquez (2006) lo considera como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

1.9. Operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES ESCALA DE	INDICADORES	VALORACIÓN
------------------	----------------------------------	--------------------	-------------------

Clima organizacional Variable independiente (1)	1.1.1. Medio ambiente de trabajo. 1.1. Elementos del 1.1.2. Desempeñan en el medio clima ambiente. ☐ Desfavorable organizacional 1.1.3. Comportamiento laboral. 1.1.4. Comportamiento individual. 1.1.5. Características de la organización. 1.1.6. Sistema dinámico ☐ Regular		
	1.2 Dimensiones 1.2.1. Trabajo en equipo del clima 1.2.2. Cooperación organizacional 1.2.3. Cohesión ☐ Favorable		
	2.1. Fases de la satisfacción laboral		
	2.2. Niveles de satisfacción laboral		
Satisfacción laboral Variable dependiente (2)	2.1.1. Incentivos y promociones 2.1.2. Monotonía Laboral 2.1.3. Relaciones Interpersonales 2.1.4. Competencia profesional 2.1.5. Seguridad Laboral		■ Nunca
	2.2.1. Plenamente satisfecho 2.2.2. Satisfecho 2.2.3. Medianamente satisfecho 2.2.4. Insatisfecho		■ Pocas veces
			■ Siempre

Fuente: Elaboración del investigador

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *A nivel internacional*

En España el estudio, al analizar las relaciones entre el clima organizacional y la autoeficacia, en grupos de trabajo formados por profesores y/o investigadores que trabajan en un departamento de una universidad. La muestra del presente estudio está compuesta por profesores e investigadores miembros de 59 grupos de trabajo (departamentos), 23 de universidades españolas y 36 de universidades chilenas, 30 de universidades privadas y 29 de universidades públicas. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación del instrumento elaborado (Chiang, 2003) para la recolección de los datos. El instrumento consta de 49 ítems repartidos en siete escalas para medir el clima organizacional y una escala para medir autoeficacia. Los resultados obtenidos muestran que el instrumento utilizado entregó, para las muestras del presente estudio, una fiabilidad adecuada en cada una de las escalas que componen este cuestionario. Sobre la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la autoeficacia concluimos que, los profesores que perciben una mayor libertad para tomar sus propias decisiones (empowerment), un mayor consenso con la misión de su universidad y un mayor interés por el aprendizaje de sus alumnos se sienten más capaces para cumplir su tarea docente (autoeficacia). En la mayoría de los casos los docentes que perciben un clima de mayor libertad de cátedra, mayor interés por la investigación y el estudio y mayor afiliación, también se sienten más capaces de realizar su tarea (autoeficacia). Además, solamente en las universidades privadas, la variable de clima organizacional presión laboral, está relacionada negativamente con la autoeficacia. Por lo que respecta a las diferencias entre departamentos, en los departamentos de las Universidades Privadas españolas existe mayor presión laboral.

En los departamentos de las Universidades Privadas chilenas existe mayor interés por el aprendizaje de los estudiantes, mayor presión laboral y mayor autoeficacia.

En España, el estudio realizado sobre “clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME” en el año 1996, concluyó que los empleados valoran positivamente el clima organizacional sobre todo en las dimensiones de implicación, apoyo, autonomía, tarea, claridad e innovación. Por lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, tres aspectos muestran ser claramente satisfactorios (compañeros, trabajo y mando) y dos insatisfactorios (posibilidades de promoción y salario). Con respecto a la satisfacción laboral, en términos generales los empleados se sienten satisfechos con los aspectos intrínsecos al puesto (las tareas, el mando y los compañeros), pero se manifiestan algo insatisfechos con las recompensas extrínsecas, es decir, con las posibilidades de promoción que sienten escasas y con el salario que es su fuente de insatisfacción principal. Las correlaciones entre las dimensiones de clima organizacional y las de satisfacción laboral son significativas estadísticamente. Los resultados sugieren que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño. De los tres grandes factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional, únicamente el factor de relaciones interpersonales correlaciona globalmente con la satisfacción laboral, ya que, de las 15 correlaciones posibles, 14 resultan significativas y la restante lo es marginalmente. Esto no ocurre con los otros dos factores, autorealización y estabilidad/cambio, ya que menos del 20% de las correlaciones resultan significativas (Salgado, 1996).

En Colombia, la investigación realizada con el objetivo de establecer la relación existente entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Edo. Aragua. Se seleccionó una muestra probabilística al azar simple y estratificada aplicando un procedimiento sistemático y por afijación proporcional. Para recolectar la información se aplicaron las Escalas Efido y Evado y el

Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO). Para el análisis e interpretación de los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas, de variabilidad e inferencial. Los resultados, en general indican que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes y alumnos (Nieves, 2005).

2.1.2. A nivel nacional

En el Perú, el estudio realizado sobre la “Relación entre El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A” con el objetivo de determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, en una muestra de 84 trabajadores se obtuvo los siguientes resultados: Los trabajadores de la Empresa SEDALIB S.A., se caracterizan por tener un nivel Medio de Clima Organizacional. Lo que caracteriza a los trabajadores de la Empresa SEDALIB S.A., es un nivel regular de Satisfacción Laboral. Según el sexo, condición laboral, jerarquía, y edad, muestran percepciones similares de Clima Organizacional y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel Medio de Clima Organizacional. Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral; correlación positiva significativa entre el Factor Autorrealización del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa (Alquizar, 2007).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Robbins (1999 p. 64) Indica que el concepto de clima organizacional, que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental a las

percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Es por ello, que el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Un clima favorable propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de la lealtad.

Otra definición propuesta por Goncalves (2000 p. 109) de clima organizacional señala como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que es percibida o experimentada por los miembros de la organización, la misma que influyen en su comportamiento: Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entender el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Alvarez (2001 p. 201) señala del planteamiento presentado sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima se refiere a las propiedades del ambiente organizacional. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña.

2.2.1.1. Elementos del clima organizacional

1. El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
2. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

3. El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
4. El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
5. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
6. El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico (Chiavenato, 2005).

2.2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional, este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como por ejemplo productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

a. Trabajo en equipo

Se entiende como las diversas formas de colaboración entre un grupo de personas que, con una misión u objetivo común trabajan coordinadamente y bajo la dirección de un líder para la consecución de los intereses colectivos.

Básicamente, toda organización está compuesta por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por tanto, NORTEge aquí la clave para que esto se logre con éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo.

Existen diversas definiciones respecto al significado del mencionado "trabajo en equipo". Katzenbach y K. Smith, define como al "número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida", según Luis Riquelme Fritz. "El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general", (Analay, 2005)

Chavienato (1999), afirma que, para fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización, se necesita actuar y compartir el mismo entusiasmo para alcanzar la meta del equipo. Dentro de sus ventajas podemos citar:

- Al tratarse de personas diferentes, cada uno entrega un aporte en particular al equipo. Habrá quienes tengan más habilidades manuales, mientras otros le darán un mayor uso a su intelecto. Habrá líderes y otros seguidores. En definitiva, la diversidad hará el enriquecimiento mutuo.
- Tratándose de seres con capacidad de raciocinio, es lógico encontrar a individuos que discrepen por las diferencias de sus ideas, pero que resulta beneficioso considerando obtener mayor creatividad en la solución de problemas.
- Se logra la integración de metas específicas en una meta común.
- Prevalece la tolerancia y el respeto por los demás.
- Al sentirse parte real de un equipo, donde son tomados en cuenta, las personas se motivan a trabajar con un mayor rendimiento.
- Promueve la disminución de la rotación de personal al desempeñarse en un lugar que les resulta grato.

b. Cooperación

Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

Bastidas (2003) indica que, la cooperación es la antítesis de la competición; sin embargo, la necesidad o deseo de competir con otros es un impulso muy común, que motiva en muchas ocasiones a los individuos a organizarse en un grupo y cooperar entre ellos para poder formar un conjunto mucho más fuerte y competitivo. Está demostrado que la cooperación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, especialmente la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados.

c. Cohesión

Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros. Esto se considera importante en cualquier organización, porque cuando el individuo siente cohesión grupal, el trabajo que requiere mayor esfuerzo lo percibe menos pesado; por ello es considerado como, el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Se pone énfasis en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

Las actividades que incrementan el número de personas a quienes se les permite involucrarse en la resolución de problemas, el establecimiento de metas, y la generación

de nuevas ideas. Se ha demostrado que la participación incrementa la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, y que promueve el bienestar de los empleados (Bastidas, 2003).

2.2.2. Satisfacción laboral

Tarco (2003), indica que la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es considerada como un factor determinante de la calidad de atención. A cerca de la importancia del desempeño laboral en la evaluación de los procesos; donde se considera importante como elementos fundamentales del análisis la capacidad profesional y técnica del trabajador, la satisfacción del paciente y la satisfacción del "proveedor", integrando en su modelo aspectos de proceso y resultados.

Sin embargo, habría que añadir lo afirmado por Locke (1996) quién hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la *satisfacción laboral* y concluyó que es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles de una situación determinada.

Cuando todo esto ocurra el nivel de satisfacción de los empleados será una señal del buen funcionamiento de la organización. Para conocer dicho nivel de satisfacción la organización debe medir periódicamente cuan satisfechos se encuentran los empleados, incluyendo en el cuestionario respectivo preguntas para conocer tanto los refuerzos intrínsecos como los extrínsecos" (Florez, 1989).

2.2.2.1. Fases de la satisfacción laboral.

a. Incentivos y promociones

La satisfacción con las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

La cultura organizacional de la institución, es un factor importante, por todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional, contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas (Robbins, 1998).

b. Monotonía Laboral

La monotonía laboral, es la condición laboral que tiene como resultado una pérdida de interés por parte del trabajador. Las razones de una monotonía laboral están en el propio trabajo, pero también pueden hallarse en factores externos.

Stephen &. Robbins (1998), afirman que el ambiente de trabajo permite el bienestar personal y facilita el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Fernandez (2000) indica que la monotonía laboral se podría combatir a través de la flexibilización de tareas en las unidades administrativas de los centros, y mediante la participación de estos profesionales no sanitarios en tareas organizativas, de control de calidad, etc., con el fin de mejorar la satisfacción laboral.

c. Relaciones Interpersonales

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, nos dan un marco, una referencia, nos estructuran como sujetos. Si nos referimos al ámbito laboral, el contar con un buen equipo de trabajo nos brinda la posibilidad de comunicarnos y la sensación de pertenencia a un grupo, que se ofrecen como moderadores de factores estresantes y posibilitan nuestro desarrollo.

d. Competencia profesional

Irigoien (2002) La competencia profesional es «la habilidad para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en el empleo, a través de un rango amplio de circunstancias y para responder a demandas cambiantes».

La competencia profesional permite a los profesionales ejercer convenientemente una función o una actividad». Por ello, Una competencia es el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea (Vargas, 2001); dicho de manera más objetiva, es el “Conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de Idoneidad Demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus

funciones”; gracias al conjunto de saberes (saber, saber hacer, saber estar y saber ser conocimientos, procedimientos y actitudes) combinados, coordinados e integrados en el ejercicio profesional”. El dominio de estos saberes le "hace capaz" de actuar a un individuo con eficacia en una situación profesional (Tejada, 1999).

e. Seguridad Laboral

Las actitudes se adquieren por lo general tras un largo período. De igual manera, la satisfacción o insatisfacción laboral NORTEge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. Aún, así “la satisfacción laboral es dinámica, puesto que puede declinar aún más rápidamente de lo que se desarrolla” (Davis, 1989).

Los administradores no pueden establecer ahora las condiciones, conducentes a su alta satisfacción y desatenderse de ellas después, porque las necesidades de los empleados pueden fluctuar repentinamente.

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización.

2.2.2. Niveles de satisfacción laboral.

a. Plenamente satisfecho: Cuando el trabajador administrativo logra tener emociones y sentimientos altos y favorables al recibir incentivos y promociones, seguridad, así como al ser reconocido por la labor que desempeña dentro de su competencia profesional, no llegando a la monotonía laboral, siempre que practique las buenas relaciones interpersonales y busque una alta realización personal.

- b. Satisfecho:** Cuando el trabajador administrativo logra tener emociones y sentimientos favorables al recibir incentivos, promociones y seguridad, así como al ser reconocido por la labor que desempeña dentro de su competencia profesional, no llegando a la monotonía laboral, siempre que practique las buenas relaciones interpersonales y se sienta realizado.

- c. Medianamente satisfecho:** Cuando el trabajador administrativo logra tener emociones y sentimientos regulares al recibir incentivos, promociones y seguridad, así como al ser reconocido por la labor que desempeña dentro de su competencia profesional, aunque llega a la monotonía laboral, donde mantiene relaciones interpersonales en forma regular y buscando esporádicamente su realización personal.

- d. Insatisfecho:** Cuando el trabajador administrativo presenta sentimientos y emociones negativos, al no recibir incentivos, promociones y seguridad, así como al no ser reconocido por la labor que desempeña dentro de su competencia profesional, llegando a la monotonía laboral, donde mantiene malas relaciones interpersonales, motivo por el cual no busca realización personal.

2.3. Marco conceptual

a. Eficiencia

Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos.

b. Eficacia

Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

c. Comportamiento

El comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos.

d. Organización

Es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes o servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión.

e. Comportamiento individual

Para relacionar el comportamiento individual con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, hay que iniciar por ilustrar lo que significa la conducta, comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia.

f. Características biográficas

Se refiere al historial del candidato. Como por ejemplo la edad, el género, estado civil y antigüedad entre otros.

g. Objetivos del Comportamiento Organizacional

Los cuatro objetivos del comportamiento organizacional son: describir, entender, predecir y controlar ciertos fenómenos.

h. Habilidades individuales

Se refiere a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades y así encontrar la manera adecuada de usarlas en la organización.

i. Habilidades Intelectuales

Son aquellas que se requieren para desarrollar actividades mentales, entre las que se pueden mencionar la aptitud numérica, la comprensión verbal, la velocidad de percepción, el razonamiento inductivo, deductivo, la memoria, entre otros.

j. Habilidades Físicas

Son aquellas que se necesitan para realizar tareas que exigen resistencia, destreza, fuerza y características similares.

CAPÍTULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método o métodos en la investigación

Según, Descartes, clasifica a los submétodos que pueden ser considerados como métodos generales aplicado a todas las ramas de la ciencia siendo esta clasificación: análisis, síntesis, inducción y deducción (Docs, 2020).

El método general que se empleó en el desarrollo de la presente investigación fue el método deductivo, “la cual permitió determinar las características de una realidad particular que se estudió por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad” (Abreu, 2014, p. 200).

3.2. Tipo de investigación

En este estudio el tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo. La investigación básica “llamada también pura no está interesada por un objetivo económico, su motivación es la curiosidad, descubrir nuevos conocimientos, sirve de cimiento para la investigación aplicada y es esencial para el desarrollo de las ciencias” (Ñaupas, et al, 2014, p. 91).

Asimismo, el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos y el análisis de estos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación” (Ñaupas, et al, 2014, p. 97).

3.3. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue “correlacional denominado también primer nivel de investigación sustantiva orientada a describir el fenómeno e identificar las

características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos” (Sánchez, et al., 2018, pág. 80).

3.4. Diseño de investigación

El diseño no experimental de nivel correlacional se caracterizó por la observación de fenómenos tal como ocurrieron en su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables en estudio. Esta metodología permitió analizar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, evaluando el grado de asociación entre ambas variables sin intervenir en su desarrollo.

Asimismo, se centró en recopilar datos simultáneamente, identificando patrones de comportamiento que ofrecieron una comprensión más profunda de la realidad institucional en los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte de Puno. El propósito principal fue establecer vínculos estadísticos significativos que aportaron a la toma de decisiones en el ámbito de la administración educativa.

Esquema del diseño de Investigación - Explicativo compuesto

$$Y = f(X)$$

Fuente: Tamayo: Metodología de Investigación Científica

Donde:

- **Y** V.D.: Satisfacción laboral
- **f** = Función: Causa – influencia: influencia (Ho / Ha) entre Y - X □ **X** V.I.: Clima organizacional

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población de una investigación se definió como el conjunto total de personas, instituciones u objetos que compartieron características comunes y que fueron de interés para el estudio. En el presente trabajo, estuvo conformada por los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos ubicados en la zona norte del departamento de Puno, quienes desempeñaron funciones administrativas, docentes o de gestión, y que se relacionaron directa o indirectamente con los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta población representó el universo del cual se derivaron los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio, garantizando pertinencia y validez en los resultados obtenidos.

Población de los trabajadores

La población está constituida por todos los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.

Cuadro 2

Población: Número de sujetos de investigación. Trabajadores

N°	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	Cantidad Población Población	%
1	IESTP Ayaviri	31	13.60%
2	IESTP Chupa	6	2.63%
3	IESTP Cabanillas	11	4.82%
4	IESTP Huancané	22	9.65%
5	IESTP José Antonio Encinas	79	34.65%
6	IESTP José Domingo Choquehuanca	7	3.07%
7	IESTP Manuel Núñez Butrón	0	0.00%
8	IESTP Muñani	10	4.39%
9	IESTP Nuñoa	9	3.95%
10	IESTP Pedro Vilcapaza	27	11.84%

11	IESTP	San Juan del Oro	13	5.70%
12	IESTP	Santa Lucia	13	5.70%
Total			228	100%

Fuente: <http://escale.minedu.gob.pe/>

3.5.2. Muestra

La muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (Hernández-Sampieri, 2018, p. 196).

Del mismo modo Bernal (2010), dice que “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (p. 161)

Muestra de los trabajadores

Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población. La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

nn = Tamaño de muestra = **xx**

ZZ^2 = Factor de confiabilidad = (1.96), es decir, 95% de confianza)

EE = Margen de error máximo permisible = (5% de error)

NN = Población de estudio = 228 **trabajadores**

pp = Probabilidad de que ocurra el suceso esperado = 50% = (0.5)

$qq = \text{Complemento de } p = 50\% = (0.5)$

Cálculo del tamaño de la muestra para trabajadores

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(228)}{(0.05)^2(228) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.5)(0.5)(228)}{(0.0025)(228) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 228}{0.05^2 * (228 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 143$$

$n = 143$ sujetos de investigación

Donde:

$nn = \text{Tamaño de muestra} = 143$ **trabajadores**

$NN = \text{Población de estudio} = 228$ **trabajadores**

$nnnn = \text{Tamaño de muestra de la institución u organización}$

$NNnn = \text{Población de estudio de la institución u organización}$

El tamaño de muestra estratificado de la unidad de análisis por cargo y por institución u organización se muestra en el siguiente cuadro: Obteniéndose como muestra total: $nn = 143$ trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021. El tamaño de la muestra estratificado se determina de acuerdo al siguiente modelo estadístico:

c. Cálculo:

Aplicando el 5% de margen de error se obtuvo aproximadamente una muestra de 143 trabajadores - sujetos de investigación.

Cuadro 3

Muestra: Número de sujetos de investigación. Trabajadores

N°	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	Cantidad % Muestra	
1	IESTP Ayaviri	21	14.69%
2	IESTP Chupa	6	4.20%
3	IESTP Cabanillas	11	7.69%
4	IESTP Huancané	17	11.89%
5	IESTP José Antonio Encinas	19	13.29%
6	IESTP José Domingo Choquehuanca	7	4.90%
7	IESTP Manuel Núñez Butrón	0	0.00%
8	IESTP Muñani	10	6.99%
9	IESTP Nuñoa	9	6.29%
10	IESTP Pedro Vilcapaza	17	11.89%
11	IESTP San Juan del Oro	13	9.09%
12	IESTP Santa Lucia	13	9.09%
Total		143	100%

Fuente: Resultados del método por muestreo

c. Resumen población - muestra de los trabajadores

Cuadro 4

Resumen de la población – muestra de los trabajadores

N°	Sujetos de investigación Población: Trabajadores	Sujetos de investigación Muestra: Trabajadores
TOTAL	228 trabajadores	143 trabajadores

Fuente: Elaboración del investigador.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.6.1. Técnica de la investigación

Para el presente estudio se utilizará como técnica de recolección de datos la observación: la encuesta y la encuesta, la encuesta es definida como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de 21 sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2016, pág. 72).

3.6.2. Instrumentos de la investigación

En el desarrollo del presente estudio, los instrumentos de investigación se entendieron como medios técnicos especialmente diseñados para recolectar datos relevantes, precisos y confiables en relación con las variables de estudio. Estos instrumentos facilitaron la obtención de información directamente de la población seleccionada, permitiendo así una aproximación rigurosa a la realidad investigada.

En este contexto, se utilizaron cuestionarios estructurados como herramienta principal, los cuales estuvieron compuestos por ítems cerrados y escalas de medición tipo Likert, previamente validadas y adaptadas al objeto de estudio. Su aplicación permitió medir de manera objetiva y sistemática tanto la percepción del clima organizacional como el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno.

Estos instrumentos fueron seleccionados por su capacidad de generar datos cuantificables que facilitaron el análisis estadístico correlacional, atendiendo al enfoque metodológico adoptado. La elaboración del cuestionario se basó en una revisión teórica rigurosa, lo cual garantizó la validez de contenido, mientras que su consistencia interna fue evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Esta estrategia permitió asegurar la fiabilidad del instrumento, entendida como la estabilidad y coherencia de los resultados obtenidos ante su aplicación en contextos similares. En suma, el instrumento

de investigación representó una pieza fundamental en la estructura metodológica del estudio, pues viabilizó la recolección de información directamente desde la voz de los sujetos implicados, aportando así evidencia empírica al análisis del fenómeno investigado.

3.6.3. Ficha técnica de los instrumentos

Se utilizó la ficha técnica establecida en el Inventario de la Matriz de operación de las variables que nos ayudará a detectar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral que ha sido ampliamente utilizado y validado en diferentes medios académicos.

Cuadro 5

Características de la ficha técnica del instrumento del Clima organizacional

Nº	Elementos	Datos
1	Autor (a)	Jhon Eddie Cervantes Tapia
2	Variable independiente	Clima organizacional
3	Ficha técnica	Instrumento - Cuestionario
4	Año edición / aplicado	2021
5	Forma de aplicación	Individual
6	Tipo de instrumento V.I.	Encuesta
7	Número de sujetos investigativos (muestra)	143 trabajadores
8	Tiempo de administración	De 15 a 20 minutos.
9	Descripción del cuestionario (encuesta)	Los ítems del cuestionario son de tipo politómica, es decir con respuestas: cerrada respuesta a criterio del encuestado

10	Grado de valoración del instrumento de la variable independiente: Clima organizacional	▪ Desfavorable ▪ Regular ▪ Favorable
----	---	--

Fuente: Elaboración del investigador

Cuadro 6

Características de la ficha técnica del instrumento de la Satisfacción laboral

Nº	Elementos	Datos
1	Autor (a)	Jhon Eddie Cervantes Tapia
2	Variable dependiente	Satisfacción laboral
3	Ficha técnica	Instrumento - Cuestionario
4	Año edición / aplicado	2021
5	Forma de aplicación	Individual
6	Tipo de instrumento V.D.	Encuesta
7	Número de sujetos investigativos (muestra)	143 trabajadores
8	Tiempo de administración	De 15 a 20 minutos.
9	Descripción del cuestionario (encuesta)	Los ítems del cuestionario son de tipo politómica, es decir con respuestas: cerrada respuesta a criterio del encuestado
10	Grado de valoración del instrumento de la variable dependiente: Satisfacción laboral	▪ Nunca ▪ Pocas veces ▪ Siempre

Fuente: Elaboración del investigador

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación

3.7.1. Validez de los instrumentos

Sánchez, et al. (2018), sostienen que la validez “Es el grado en que un método o técnica sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo. Refiere a que el resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento demuestra medir lo que realmente se desea medir” (p. 124).

Es el juicio de expertos para constatar la validez de los ítems, consistente en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado. El experto o juez evalúa de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad con la que están redactados los ítems o reactivos. (pp. 124-125)

La validación se desarrolló en base al juicio de expertos, quienes evaluaron la consistencia de los ítems propuestos para ser aplicados dentro del cuestionario, siguiendo una serie de estipulaciones designadas en la Ficha de Evaluación del Instrumento de Acopio de Datos: Juicio de Expertos (ANEXO N° 8); en este sentido se ha optado por el criterio de medición del instrumento (s) por los 3 expertos.

3.7.2. Confiabilidad de los instrumentos

Según, Sánchez, et al. (2018), refieren que la confiabilidad: Implica las cualidades de estabilidad, consistencia, exactitud, tanto de los instrumentos como de los datos y las técnicas de investigación. Al igual que la validez, la confiabilidad puede ser entendida en relación con el error, pues a mayor confiabilidad, menor error. Es la capacidad del instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez en condiciones lo más parecidas a la inicial. Se expresa en forma de correlaciones. (...). (p. 35)

En la misma línea, Sánchez, et al. (2018), define al Alpha de Cronbach, como “Un indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista de reactivos. Se expresa en término de correlaciones que van desde -1 a $+1$ ” (p. 16).

Cuadro 7

Escala de confiabilidad del Alpha de Cronbach.

N°	Escala	Significado
1	-1 a 0	No es confiable
2	0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
3	0.50 – 0.69	Moderad confiabilidad
4	0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
5	0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández, R. Fernández, C.; Batista, P. (2014)

Cabe destacar que, con esta escala, fue posible determinar los valores próximos a 1, lo que implica que los instrumentos que se utilizaron son confiables con una alta confiabilidad. Basados en la escala de Likert, fue posible proceder al análisis de los resultados obtenidos, basados en los valores de:

Para la variable independiente: Clima organizacional

- Desfavorable. (3)
- Regular. (2)
- Favorable. (1)

Para la variable dependiente: Satisfacción laboral

- Nunca. (3)
- Pocas veces. (2) □ Siempre. (1)

Mide los niveles de precisión de cada instrumento empleado, para nuestro caso se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, esto ha determinado los valores de aceptación de confiabilidad de los instrumentos, cuya fórmula es: A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach.

3.7.3. Aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach

Como resultado de la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, obtenido con el software SPSS 22 fue posible obtener el resultado siguiente: Con 20 elementos total de las variables, respuestas en relación al N° de Ítems de cada variable (V.I. = 11 / V.D. = 08)

Cuadro 8

Alpha de Cronbach: Confiabilidad cuestionario del Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N° de Ítems
0.957	11

Fuente: Elaboración del investigador.

El coeficiente obtenido tiene un valor de 0.957 lo que significa el instrumento de la variable independiente posee una alta confiabilidad.

Cuadro 9

Alpha de Cronbach: Confiabilidad cuestionario de la Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de Ítems
0.921	09

Fuente: Elaboración del investigador

El coeficiente obtenido tiene un valor de 0.921 lo que significa el instrumento aplicado de la variable dependiente posee una alta confiabilidad.

Esto quiere decir, que la alta confiabilidad de ambos instrumentos con respecto a sus dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones indicadores e ítems

administrados, si tienen consistencia, lo que significa que los resultados de la investigación con alta confiabilidad – Muy bueno.

3.8. Diseño de la estrategia para la prueba hipótesis

3.8.1. *Diseño estadístico*

De acuerdo al tipo de investigación en el presente estudio y la población; se utilizó el estadístico de prueba denominado: Prueba Chi Cuadrado.

Prueba que nos sirvió para determinar la influencia del Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021, del estudio. Para ello, se realizó la prueba de hipótesis para cada una de las variables planteadas en el presente trabajo de investigación.

3.8.2. *Planteamiento de las hipótesis*

Hipótesis Alterna; $H_a: r = 0$:

H_a : El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.

Hipótesis Nula; $H_o: r \neq 0$:

H_o : El clima organizacional influye indirectamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos.

4.1.1. Resultados de la variable independiente: Clima organizacional

Tabla 1

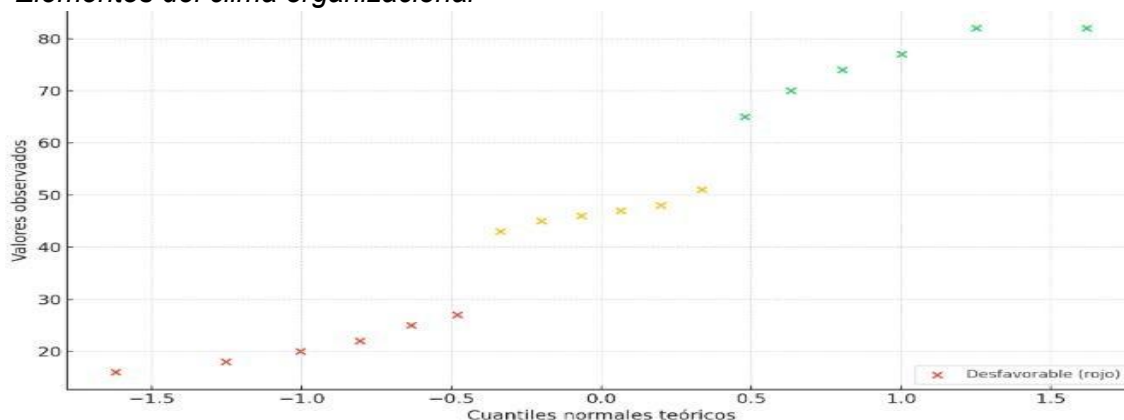
Elementos del clima organizacional

Indicadores	Desfavorable (A)	Regular	Favorable	Medio
ambiente de trabajo	18 (12.6%)	(B)	(C)	(C)
Desempeño en el ambiente	25 (17.5%)	48 (30.6%)	82 (51.9%)	
Comportamiento laboral	20 (14.0%)	46 (32.2%)	77 (53.8%)	
Comportamiento individual	16 (11.2%)	45 (31.5%)	82 (57.3%)	
Características organizativas	27 (18.9%)	51 (35.7%)	65 (45.5%)	
<u>Sistema dinámico</u>	<u>22 (15.4%)</u>	<u>47 (32.9%)</u>	<u>74 (51.7%)</u>	

Nota: Resultados de la encuesta.

Figura 1

Elementos del clima organizacional



Nota: Tabla 1.

Interpretación

El análisis estadístico permitió observar que, en general, los *elementos del clima organizacional* fueron valorados de forma predominantemente favorable por los trabajadores encuestados. El indicador “Medio ambiente de trabajo” obtuvo un 57.3% de respuestas en el nivel favorable, lo que evidencia una percepción positiva respecto a las condiciones físicas y ambientales del entorno laboral. Asimismo, “Comportamiento

individual” compartió este mismo nivel de valoración favorable, lo cual sugiere que las actitudes personales dentro de la institución contribuyeron al fortalecimiento del clima organizacional.

Por otro lado, el indicador con menor porcentaje favorable fue “Características de la organización” (45.5%), lo que podría reflejar ciertas limitaciones estructurales, normativas o de cultura institucional que aún requieren ser optimizadas. A pesar de ello, se destaca que todos los indicadores superaron el 45% de valoración favorable, lo que confirma una tendencia general positiva respecto al clima organizacional.

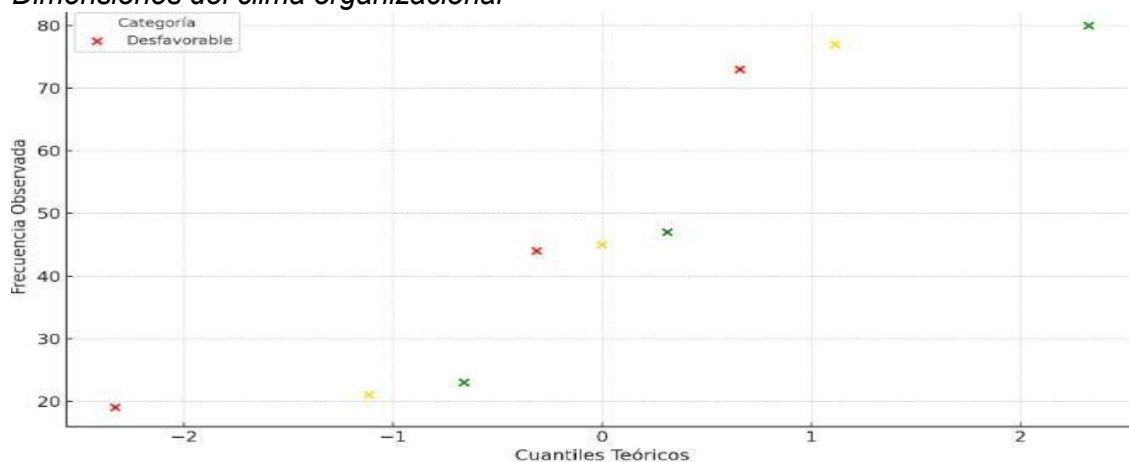
Tabla 2 *Dimensiones del clima organizacional*

Indicadores	Desfavorable (A)	Regular (B)	Favorable (C)
Trabajo en equipo	19 (13.3%)	44 (30.8%)	80 (55.9%)
Cooperación	23 (16.1%)	47 (32.9%)	73 (51.0%)
Cohesión	21 (14.7%)	45 (31.5%)	77 (53.8%)

Nota: Resultados de la encuesta.

Figura 2

Dimensiones del clima organizacional



Nota: Tabla 2.

Interpretación

Los resultados evidenciaron que los trabajadores percibieron de manera favorable los aspectos relacionados con las dimensiones del clima organizacional. En el indicador *Trabajo en equipo*, el 55.9% valoró positivamente la disposición colaborativa y el esfuerzo compartido en la ejecución de tareas, lo que refleja un entorno laboral orientado hacia la cooperación y el cumplimiento de metas comunes.

De manera similar, el indicador *Cohesión* obtuvo un 53.8% de respuestas favorables, lo cual sugiere que los lazos interpersonales y el sentido de pertenencia entre los colaboradores se consolidaron como elementos fundamentales en la dinámica institucional. Por su parte, *Cooperación* alcanzó un 51.0% en la categoría favorable, indicando que, aunque en menor medida, los trabajadores reconocieron el apoyo mutuo y la voluntad de colaborar entre áreas como aspectos relevantes del clima laboral.

4.1.2. Resultados de la variable dependiente: Satisfacción laboral

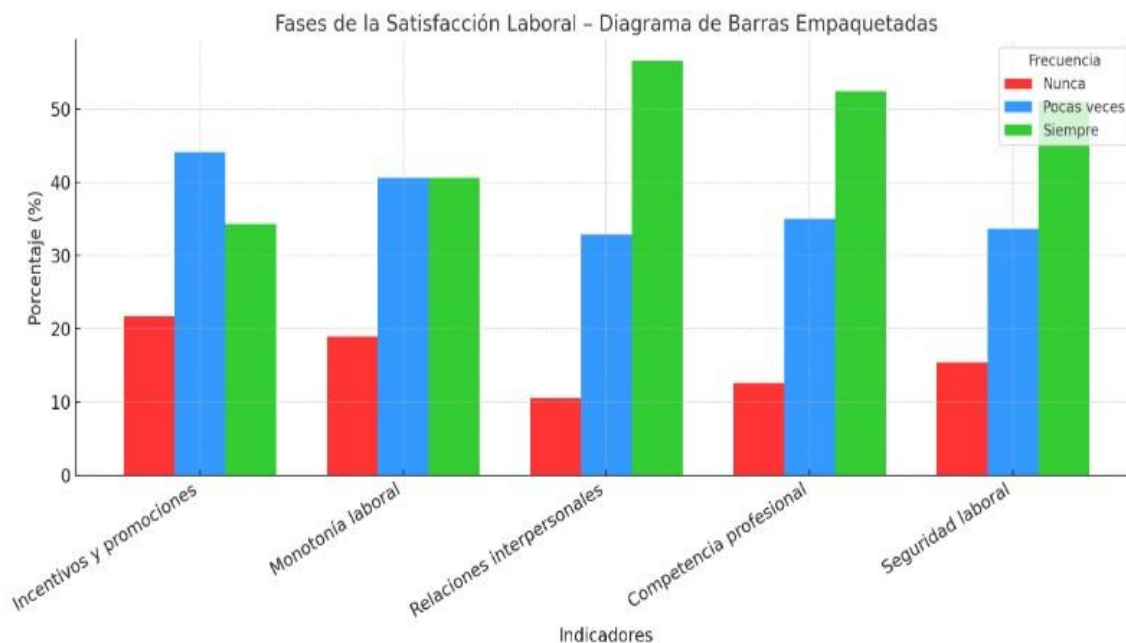
Tabla 3 *Fases de la satisfacción laboral*

Indicadores	Nunca	Pocas veces	Siempre
Incentivos y promociones	31 (21.7%)	63 (44.1%)	49 (34.3%)
Monotonía laboral	27 (18.9%)	58 (40.6%)	58 (40.6%)
Relaciones interpersonales	15 (10.5%)	47 (32.9%)	81 (56.6%)
Competencia profesional	18 (12.6%)	50 (35.0%)	75 (52.4%)
Seguridad laboral	22 (15.4%)	48 (33.6%)	73 (51.0%)

Nota: Resultados de la encuesta.

Figura 3

Fases de la satisfacción laboral



Nota: Tabla 3

Interpretación

Los datos revelaron una tendencia positiva en relación con la percepción de la satisfacción laboral por parte de los trabajadores encuestados. En el indicador *Relaciones interpersonales*, el 56.6% señaló que siempre experimentaba interacciones cordiales y colaborativas con sus colegas, lo cual constituye un factor esencial para un entorno laboral saludable y motivador.

Respecto a la *competencia profesional*, el 52.4% afirmó sentirse competente y valorado profesionalmente, lo que implica un reconocimiento implícito de sus capacidades y desempeño dentro de la institución. Asimismo, la *seguridad laboral* fue destacada por el 51.0% como un aspecto estable en su experiencia laboral, lo cual fortalece su permanencia y compromiso organizacional.

En contraste, los *incentivos y promociones* obtuvieron solo un 34.3% en la categoría “siempre”, lo que sugiere la existencia de debilidades en los mecanismos de motivación extrínseca como ascensos y recompensas. Finalmente, el indicador *monotonía laboral* presentó una distribución equitativa entre quienes lo experimentan

con frecuencia y quienes no, lo que podría ser indicativo de la necesidad de diversificar tareas o promover mayores desafíos profesionales.

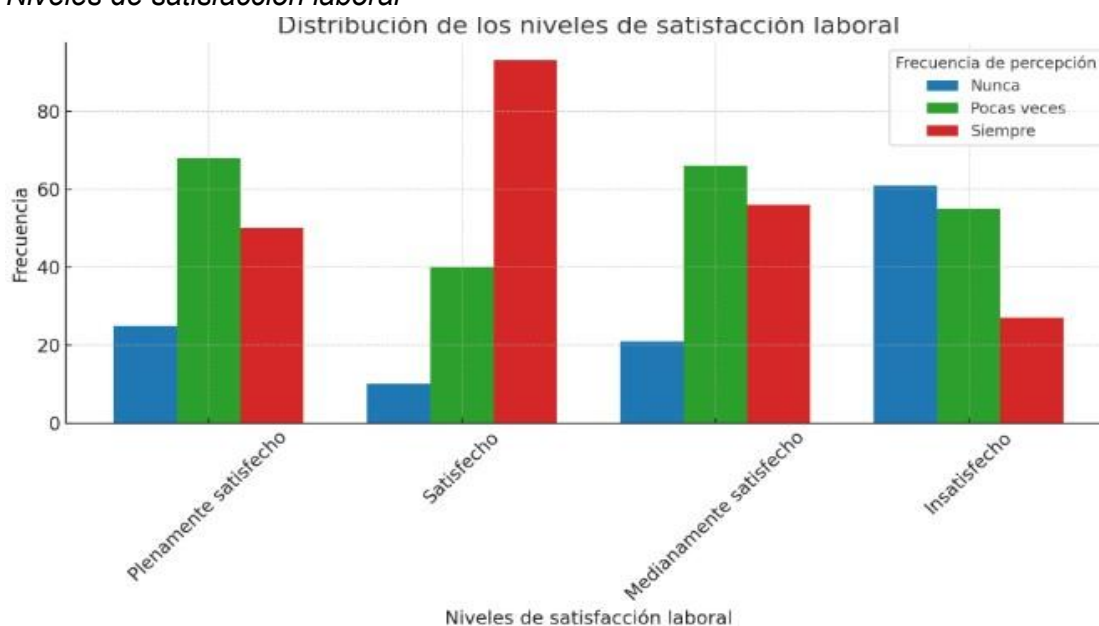
Tabla 4 *Niveles de satisfacción laboral*

Indicadores	Nunca	Pocas veces	Siempre
Plenamente satisfecho	25 (17.5%)	68 (47.6%)	50 (35.0%)
Satisfecho	10 (7.0%)	40 (28.0%)	93 (65.0%)
Medianamente satisfecho	21 (14.7%)	66 (46.1%)	56 (39.2%)
Insatisfecho	61 (42.7%)	55 (38.5%)	27 (18.8%)

Nota: Resultados de la encuesta.

Figura 4

Niveles de satisfacción laboral



Nota: Tabla 4

Interpretación

La dimensión referida a los niveles de satisfacción laboral reveló resultados diversos entre los trabajadores de los institutos tecnológicos públicos del norte de Puno. En relación con el indicador plenamente satisfecho,

se observó que el 47.6 % manifestó haber experimentado esta condición solo pocas veces, mientras que un 35.0 % refirió haberla sentido siempre, y un 17.5 % señaló que nunca se sintió plenamente satisfecho. En contraste, para el indicador satisfecho, una mayoría del 65.0 % afirmó sentirse así de manera frecuente (siempre), lo que sugiere una percepción generalizada de satisfacción moderada dentro del entorno laboral.

Respecto al nivel de satisfacción medianamente satisfecho, el 46.1 % indicó haberlo experimentado pocas veces, seguido de un 39.2 % que lo vivenció siempre, y un 14.7 % que reportó nunca haber sentido dicha condición. Por otro lado, el indicador insatisfecho mostró una alta proporción de respuestas negativas: el 42.7 % refirió nunca sentirse insatisfecho, pero un 38.5 % lo vivenció pocas veces, y un 18.8 % de forma frecuente (siempre), lo cual podría ser indicativo de ciertos factores organizacionales o condiciones laborales que requieren ser revisadas por la gestión institucional.

Estos resultados permitieron inferir que, si bien existe un predominio de niveles de satisfacción laboral positivos, aún persisten signos de insatisfacción que podrían impactar en la motivación, el rendimiento y el clima organizacional general. En tal sentido, el fortalecimiento de políticas institucionales orientadas al bienestar del personal sería un aspecto clave para elevar la percepción de satisfacción en el ámbito laboral educativo.

4.2. Estrategia para la prueba hipótesis

4.2.1. Nivel de investigación

El estudio se situó en el **nivel correlacional**, ya que se buscó establecer el grado de relación existente entre dos variables fundamentales en el ámbito educativo: el *clima organizacional* y la *satisfacción laboral* de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno.

4.2.2. Tipo de prueba estadística

Para la contrastación de la hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), técnica no paramétrica apropiada cuando los datos se presentan en forma ordinal o no cumplen con los supuestos de normalidad. Esta prueba permitió identificar si existía una relación monotónica entre ambas variables (Hernández et al., 2021).

4.2.3. Formulación de hipótesis

- **Hipótesis nula (H_0):**

No existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno.

- **Hipótesis alterna (H_1):**

Existió una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la zona norte del departamento de Puno.

4.2.4. Resultados del coeficiente de Spearman (ρ)

Tras el procesamiento estadístico de los datos mediante el coeficiente de Spearman, se obtuvo un valor de **$\rho = 0.714$** con un **nivel de significancia (p-valor) = 0.000**, lo cual fue inferior al nivel crítico de 0.05. Este resultado indicó que la correlación entre ambas variables fue **positiva y significativa**, con una **fuerza de asociación alta**.

En términos interpretativos, a medida que el clima organizacional fue percibido de manera más favorable por los trabajadores, también se incrementó la satisfacción

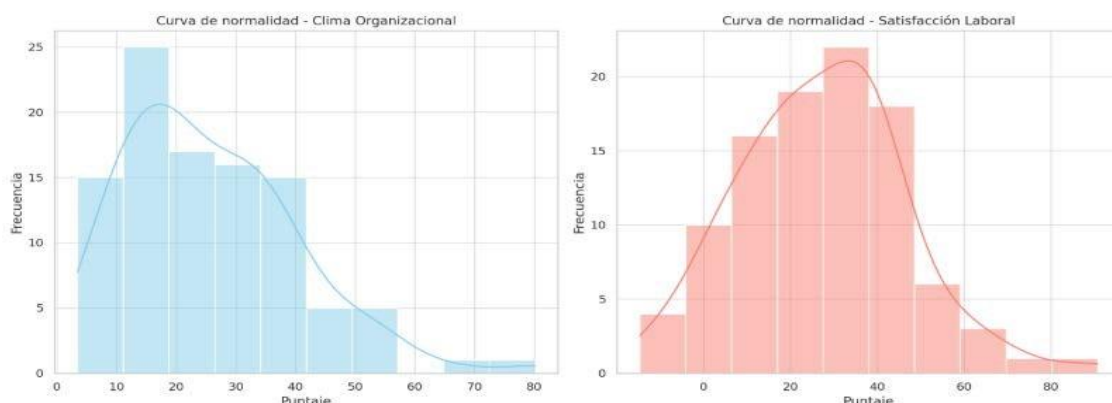
laboral. Esta relación sugiere que un entorno institucional saludable, colaborativo y estructurado repercutió positivamente en el bienestar y desempeño del personal educativo.

4.2.5. Interpretación académica

El hallazgo permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, evidenciando una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Tal como lo destacan Robbins y Judge (2017), un entorno institucional donde se promueven relaciones positivas, reconocimiento y condiciones adecuadas de trabajo tiende a fortalecer la motivación y el compromiso del personal.

En consonancia, estos resultados coincidieron con lo planteado por Chiavenato (2018), quien sostuvo que la satisfacción laboral está estrechamente ligada a la calidad del entorno organizacional, dado que factores como la comunicación interna, la cohesión entre equipos y la claridad en las funciones influyen directamente en el estado emocional y actitudinal de los trabajadores.

4.3. Prueba de normalidad



Prueba de normalidad: Clima organizacional y Satisfacción laboral

Para verificar la distribución de los datos antes de aplicar pruebas de correlación, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, que es adecuada para muestras menores a 200 casos (Field, 2018). Los resultados fueron los siguientes:

□ **Clima organizacional:** $W = 0.946$, $p = 0.000$ □

Satisfacción laboral: $W = 0.986$, $p = 0.348$

Según estos resultados, la variable **clima organizacional** no presentó una distribución normal ($p < 0.05$), mientras que **satisfacción laboral** sí mostró una distribución aproximadamente normal ($p > 0.05$). Dado que al menos una de las variables no seguía una distribución normal, se justificó el uso de un estadístico no paramétrico para la prueba de correlación.

4.4. Discusión

En la presente investigación, se buscó analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los institutos de educación superior tecnológicos públicos de la zona norte del departamento de Puno. Para ello, fue necesario comprobar inicialmente la distribución de los datos. La prueba de Shapiro-Wilk reveló que la variable clima organizacional no presentó una distribución normal, mientras que la satisfacción laboral sí mostró un comportamiento aproximadamente normal. Esta condición justificó la aplicación de un estadístico no paramétrico para evaluar la relación entre ambas variables. El análisis mediante el coeficiente de Spearman arrojó una correlación positiva y significativa ($\rho = 0.714$; $*p^* = 0.000$), lo cual permitió establecer que, a medida que el clima organizacional fue percibido de forma más favorable, la satisfacción laboral también tendió a incrementarse. Esta relación fue de magnitud alta, lo cual evidenció una conexión sustancial entre el entorno institucional y el bienestar laboral.

Estos resultados coincidieron con lo planteado por Palma (2004), quien sostuvo que el clima organizacional está conformado por la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral, el cual involucra aspectos como la posibilidad de realización personal, el tipo de supervisión recibida y las condiciones que facilitan su desempeño.

En ese sentido, un entorno laboral estructurado y participativo propició un mayor grado de satisfacción entre los trabajadores.

Del mismo modo, Márquez (2006) señaló que la satisfacción laboral corresponde a una actitud que el trabajador adopta frente a su labor, construida a partir de sus creencias, valores y percepciones sobre lo que considera ideal en su puesto. En este estudio, los trabajadores que evaluaron positivamente su clima institucional reflejaron también una actitud favorable hacia sus labores, lo cual corroboró este planteamiento teórico.

En cuanto a estudios internacionales, los hallazgos mostraron coherencia con la investigación desarrollada por Chiang (2003) en universidades de España y Chile. Allí se concluyó que los docentes que percibían mayor autonomía, claridad institucional y compromiso con la enseñanza, manifestaban niveles más altos de autoeficacia. Aunque este estudio abordó otra variable dependiente, se evidenció que un clima organizacional saludable potencia aspectos positivos en el desempeño del personal académico.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

El estudio confirmó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, evidenciando que un ambiente institucional favorable mejora el bienestar y motivación del personal.

SEGUNDA:

Los elementos y dimensiones del clima organizacional, tales como el trabajo en equipo, la cooperación y la cohesión, fueron valorados mayoritariamente de manera favorable por los trabajadores, impactando en la calidad del entorno laboral.

TERCERA:

Se identificó que las fases de satisfacción laboral, incluyendo incentivos, relaciones interpersonales y seguridad laboral, son determinantes en la percepción general de satisfacción de los trabajadores.

CUARTA:

A pesar de los niveles generalmente positivos de satisfacción, se detectaron debilidades en aspectos como incentivos y promoción, lo que señala áreas de mejora para fortalecer la motivación laboral.

QUINTA:

La evidencia sugiere que optimizar el clima organizacional contribuirá directamente a elevar los niveles de satisfacción laboral y, por ende, a mejorar el desempeño institucional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Implementar políticas institucionales que fomenten una comunicación interna clara y efectiva, el trabajo colaborativo y el reconocimiento del desempeño, para fortalecer el clima organizacional.

SEGUNDA:

Fortalecer las dimensiones del clima organizacional, especialmente las relacionadas con la cooperación y cohesión, para consolidar un ambiente laboral positivo y motivador.

TERCERA:

Diseñar y ejecutar estrategias dirigidas a mejorar los sistemas de incentivos y promociones, haciendo énfasis en la equidad y transparencia, para aumentar la satisfacción laboral.

CUARTA:

Promover la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones y en actividades que favorezcan su desarrollo profesional y personal.

QUINTA:

Realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional y la satisfacción laboral para detectar áreas críticas y ajustar las políticas de gestión del talento humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, S. (2001). *Cultura y clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Centro de Salud Manuel Bonilla - Punta* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Arias, F. (2019). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (7.ª ed.). Episteme.
- Ary, D., Jacobs, L. C., & Razavieh, A. (2000). *Introducción a la investigación pedagógica* (2.ª ed.). Nueva Editorial Interamericana.
- Bastida, E., Estrada, J., & Rivera, G. (2003). *Clima organizacional y su incidencia en la calidad de los servicios de Cedenar, Empopasto y Telenariño* (Código ISPN de la publicación). Colombia.
- Beheza, G. (1998). Reflexiones en torno a los principios básicos de la investigación científica. *Revista Punto Cero*, 1(1), 36–39.
- Bhatnagar, J. (2017). Mediator analysis of employee engagement: Role of perceived organizational support, P-O fit, organizational commitment and job satisfaction. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 42(2), 127–140. <https://doi.org/10.1177/0256090917703751>
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la investigación educativa* (2.ª ed.). La Muralla.
- Cáceda, F., & Pérez, S. (2001). *Procedimientos metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica* (1.ª ed.). Editorial Universitaria.
- Calsina, R. (2023). *Satisfacción laboral y condiciones institucionales en docentes de institutos públicos de educación superior en Puno* [Tesis de maestría, Universidad José Carlos Mariátegui].
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). Editorial San Marcos.
- Carrillo, F. (1988). *Cómo hacer la tesis y el trabajo de investigación universitario* (9.ª ed.). Editorial Horizonte.
- Castro, E. (1999). *La metodología de la investigación científica* (1.ª ed., p. 147). Universidad Cristiana María Inmaculada.
- Chang, M., & Núñez, A. (2003). *Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior*. Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad del Bío-Bío; Universidad Pontificia de Madrid.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la investigación científica* (2.ª ed.). Editorial Nuevo Mundo.
- Chiavenato, I. (s.f.). *Administración de recursos humanos* (2.ª ed., p. 22). Editorial Atlas.

- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la teoría general de la administración* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Choquehuanca, V., & Ramos, P. (2022). *Relación entre liderazgo institucional y clima organizacional en institutos tecnológicos públicos de la región Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
- Cornejo, R. (2004). *Investigación I* (1.^a ed.). Calidad Educativa.
- Cuadros, J. (1997). *Cómo investigar hechos sociales*. Editorial Universitaria UNA.
- Davis, K., & Newstrom, J. (s.f.). *Comportamiento humano en el trabajo* (10.^a ed., p. 175). McGraw-Hill.
- Eyssautier de la Mora, M. (2006a). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). Thomson Editores.
- Eyssautier de la Mora, M. (2006b). *Metodología de la investigación: Desarrollo de inteligencia* (5.^a ed.). Thomson Editores.
- Fernández, C., Hernández, S., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
- Fidias, A. (2006). *El proyecto de investigación* (5.^a ed.). Episteme.
- Flores, J. (2000). *Teoría y metodología de la investigación*. Editorial UNMSM.
- González-Romá, V., & Peiró, J. M. (2014). Climate and culture: A conceptual and a measurement comparison. *Journal of Organizational Behavior*, 35(5), 584–602. <https://doi.org/10.1002/job.1922>
- Gutiérrez, L., & Alarcón, M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos de educación superior. *Revista de Ciencias Sociales Aplicadas*, 15(2), 33–42.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C., & Baptista Lucio, P. (2021). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, F. (2001). *Métodos de investigación en psicopedagogía* (2.^a ed.). Servicio de Publicación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3.^a ed., 706 pp.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. (1997). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hill Malca, G., & Alva, D. (1992). *Metodología de la investigación científica* (1.^a ed.). Ediciones INDDEP.
- León, F., & Montero, J. (1999). *Diseño de investigaciones* (2.^a ed.). Labor.

- Levin, T. (2012). *Metodología de la investigación*. Trillas.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.
- López, M., Ramírez, D., & Vargas, C. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral docente en instituciones educativas públicas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(1), 503– 518.
- Mamani, R. (2022). *Gestión institucional y clima organizacional en institutos tecnológicos de la región Puno* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). Editorial UNMSM.
- Ministerio de Educación del Perú. (2018). *Encuesta Nacional a Docentes ENDO 2018: Informe de resultados*. MINEDU.
<https://www.minedu.gob.pe>
- Naghin, M. (1997). *Metodología de la investigación*. Piscoy.
- Nielsen, K., Taris, T. W., & Cox, T. (2017). The future of organizational interventions: Addressing the challenges of today's organizations. *Work & Stress*, 31(3), 219–233.
- Nieves, F. (s.f.). *Desempeño docente y clima organizacional en el Liceo "Agustín Codazzi" de Maracay, Estado Aragua*. Colombia.
- Parella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel.
- Palomino, P. (2002). *Seminario de investigación educativa* (1.ª ed.). Editorial Titikaka.
- Palomino, T. (2016). *Investigación pedagógica*. San Marcos.
- Peña, A. (2016). *Elaboración de proyectos de investigación*. San Marcos.
- Pérez, M., & Fidalgo, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional: Una revisión sistemática. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195–206.
- Pino, R. (2014). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Prisco, C., & Wagner, E. (1990). *Investigación y docencia en las universidades*. Interciencia.
- Quispe, S. (2023). *Clima institucional y desempeño docente en los Institutos Superiores Tecnológicos de Azángaro* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
- Rengifo, J. (2021). Clima laboral y desempeño en instituciones educativas públicas del nivel superior. *Revista de Gestión Educativa*, 9(1), 21–29.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8.ª ed., pp. 441–456). Prentice Hall.

- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento organizacional* (8.^a ed., p. 345). Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson Educación.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Editorial Panapo de Venezuela.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación* (3.^a ed.). Panapo.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329–335.
- Salkind, J. (2002). *Metodología de la investigación científica*. Graó.
- Sánchez, J., & Cueto, M. (2020). Clima organizacional en instituciones educativas públicas: análisis desde la gestión directiva. *Revista Peruana de Educación y Sociedad*, 3(2), 81–90.
- Schein, H. (1996). *Psicología de la organización*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa, Grupo Noriega Editores.
- Tamayo y Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica* (6.^a ed.). Limusa.
- Werther, W. (1989). *Administración del personal de salud y recursos humanos* (2.^a ed., pp. 122–146). McGraw-Hill.

ANEXO (S)

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia de la tesis

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de variables

ANEXO N° 3. Instrumento (s) de la investigación

ANEXO N° 4. Matriz de la base de datos de (l) instrumento (S) aplicado (s)

ANEXO N° 5. Ficha de evaluación – Juicio de expertos

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia de la tesis

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	
			VARIABLES DIMENSIONES	
PG. ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021?	OG. Explicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.	HG. El clima organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.	Clima organizacional Variable independiente (1)	• MÉTODO Método deductivo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		• TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica
PE1. ¿Cuál es la influencia de los elementos del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno?	OE1. Conocer la influencia de los elementos del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno.	HE1. Los elementos del clima organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno.		
PE2. ¿De qué manera influyen las dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno?	OE2. Describir la influencia de las dimensiones del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno.	HE2. Las dimensiones del clima organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno.		• NIVEL Correlacional
OPERACIÓN DE	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN			

• **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN** No experimental

PE3. ¿De qué manera influyen las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno? OE3. Detallar la influencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno. HE3. Las dimensiones de la satisfacción laboral influyen directamente en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno.

PE4. ¿Cómo influyen los niveles de la satisfacción laboral en los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno? OE4. Analizar la influencia de los niveles de la satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno. HE4. Los niveles de la satisfacción laboral influyen directamente en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno.

□ **POBLACIÓN**
228 trabajadores (sujetos de investigación)

□ **MUESTRA**
143 trabajadores (sujetos de investigación)

□ **TÉCNICAS** Observación trabajadores de los Institutos de en

□ **INSTRUMENTOS**
Cuestionario para ambas variables

Satisfacción laboral
Variable dependiente (2)

los trabajadores de los satisfacción laboral influyen 2.2. Niveles de Encuesta y Encuesta

Educación Superior Tecnológicos Institutos de Educación Superior directamente en los trabajadores satisfacción
Públicos de la Zona Norte del Tecnológicos Públicos de la Zona de los Institutos de Educación laboral

Fuente: Elaboración del investigador

ANEXO N° 2.**Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES	DIMENSIONES ESCALA DE	INDICADORES	VALORACIÓN
Clima organizacional Variable independiente (1)	1.1. Elementos del clima ambiente. Comportamiento laboral.	1.1.1. Medio ambiente de trabajo. 1.1.2. Desempeñan en el medio ☐ Desfavorable organizacional	1.1.3.
	1.1.4. Comportamiento individual. Características de la organización.	1.1.5. 1.1.6. Sistema dinámico	☐ Regular
Satisfacción laboral Variable dependiente (2)	1.2. Dimensiones Cooperación organizacional	1.2.1. Trabajo en equipo del clima 1.2.3. Cohesión ☐ Favorable	1.2.2.
	2.1. Fases de la satisfacción laboral	2.1.1. Incentivos y promociones 2.1.2. Monotonía Laboral 2.1.3. Relaciones Interpersonales ☐ Nunca 2.1.4. Competencia profesional 2.1.5. Seguridad Laboral	
	2.2. Niveles de satisfacción laboral	2.2.1. Plenamente satisfecho 2.2.2. Satisfecho 2.2.3. Medianamente satisfecho 2.2.4. Insatisfecho	☐ Pocas veces ☐ Siempre

ANEXO N° 3. Instrumento (s) de la investigación

**CLIMA ORGANIZACIONAL
(CUESTIONARIO - ENCUESTA)**

Instrucciones

Señor (es) Trabajadores, con esta encuesta pretendemos obtener información acerca del Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.

Escala de valoración

Escala de valoración		
Desfavorable	Regular	Favorable
3	2	1

1. Elementos del clima organizacional

Indicadores / Ítems	3	2	1
Medio ambiente de trabajo.			
Desempeñan en el medio ambiente.			
Comportamiento laboral.			
Comportamiento individual.			
Características de la organización.			
Sistema dinámico			
Total			

2. Dimensiones del clima organizacional

Indicadores / Ítems	3	2	1
Trabajo en equipo			

Cooperación			
Cohesión			
Total			

Muchas gracias por su colaboración

SATISFACCIÓN LABORAL (CUESTIONARIO - ENCUESTA)

Instrucciones

Trabajadores, con esta encuesta pretendemos obtener información acerca de la Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Zona Norte del departamento de Puno en el año 2021.

Escala de valoración

Escala de valoración		
Nunca	Pocas veces	Siempre
3	2	1

1. Fases de la satisfacción laboral

Indicadores / Ítems	3	2	1
Incentivos y promociones			
Monotonía Laboral			
Relaciones Interpersonales			
Competencia profesional			
Seguridad Laboral			
Total			

2. Niveles de satisfacción laboral

Indicadores / Ítems	3	2	1
Plenamente satisfecho			
Satisfecho			
Medianamente satisfecho			
Insatisfecho			
Total			

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO N° 4. Matriz de la base de datos de (l) instrumento (s) aplocado (s)

SUJETOS DE INVESTIGACIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL																		SATISFACCIÓN LABORAL							
	Dimensiones																		Dimensiones							
	Elementos del clima organizacional			Dimensiones del clima organizacional															Fases de la satisfacción laboral		Niveles de satisfacción laboral				-----	
N°	1	2	3	4	5	6													1	2	3	4	5	6		
1	3	1	1	2	3	1													3	1	1	2	3	1		
2	3	2	1	2	2	3													3	2	1	2	2	3		
3	3	2	1	2	2	3													3	2	1	2	2	3		
4	2	2	2	2	3	4													2	2	2	2	3	4		
5	3	2	2	1	1	2													3	2	2	1	1	2		
6	3	3	1	3	3	3													3	3	1	3	3	3		
7	2	1	2	1	1	1													2	1	2	1	1	1		
8	2	1	3	3	3	1													2	1	3	3	3	1		
9	3	1	1	2	3	1													3	1	1	2	3	1		
10	2	1	1	3	1	1													2	1	1	3	1	1		
11	2	1	1	3	1	1													2	1	1	3	1	1		
12	1	1	1	1	3	1													1	1	1	1	3	1		
13	1	1	3	1	1	3													1	1	3	1	1	3		
14	1	1	3	1	1	3													1	1	3	1	1	3		
15	1	1	1	1	1	1													3	1	1	2	3	1		
16	1	1	1	1	1	1													3	2	1	2	2	3		
17	1	1	1	1	1	1													3	2	1	2	2	3		
18	1	3	1	1	1	1													2	2	2	2	3	4		
19	1	1	1	1	3	1													3	2	2	1	1	2		
20	3	3	1	3	3	3													3	3	1	3	3	3		

21	3	1 1	1	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1
22	3	2 1	1	2	2	3	1	3	2	3	2	1	3	3	3
23	3	2 1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	1	2	3
24	2	2 1	2	2	3	4	4	2	3	2	2	1	1	3	1
25	3	2 1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1
26	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1					

33	1	1	3	1	1	3	1 3	1 2	2 2	3 1	1	2
34	1	1	3	1	1	3	3 3	1 3	2 1	3 3	3	3
35	1	1	1	1 1 1 1 1 1 1								
		2	1	2	1	1	1					
36	1	1	1	1 1 1 1 1 1 1								
		2	1	3	3	3	1					
37	1	1	1	1 1 1 1 3 3 1								
		3	1	1	2	3	1					
38	1	3	1	1 1 1 1 1 1 1								
		2	1	1	3	1	1					
39	1	1	1	1 3 1 3 3 1 1								
		2	1	1	3	1	1					
40	3	3	1	3 3 3 2 3 3 3								
		1	1	1	1	3	1					
41	3	1	1	2	3	1	1 1	3 1	2 3	3 1	1	3
42	3	2	1	2	2	3	1 1	3 1	2 3	3 1	1	3
43	3	2	1	2	2	3	1 3	3 1	2 1	3 2	3	1
44	2	2	2	2	3	4	4 3	2 2	3 1	2 2	2	3
45	3	2	2	1	1	2	2 3	1 2	1 1	3 2	2	3

46	3	3	1	3	3	3	2 2	2 2	3 2	1 2	3	4
47	2	1	2	1	1	1	1 3	1 2	1 2	3 1	1	2
48	2	1	3	3	3	1	1 3	1 3	1 1	3 3	3	3

49	3	1	1	2	3	1	1	3	2	3										2	1	2	1	1	1				
50	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3										2	1	3	3	3	1				
51	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3										3	1	1	2	3	1				
52	2	2	2	2	3	4	4	2	3	2										2	1	1	3	1	1				
50																				2	1	1	3	1	1				
60																				1	1	1	1	3	1				
70																				1	1	3	1	1	3				
80																				1	1	3	1	1	3				
90																				3	1	1	2	3	1				
100																				3	2	1	2	2	3				
110																				3	2	1	2	2	3				
120																				2	2	2	2	3	4				
130																				3	2	2	1	1	2				
140																				3	3	1	3	3	3				
150																				2	1	2	1	1	1				
160																				2	1	3	3	3	1				
170																				3	1	1	2	3	1				
180																				2	1	1	3	1	1				
190																				2	1	1	3	1	1				
200																				1	1	1	1	3	1				
215																				1	1	3	1	1	3				
225																				1	1	3	1	1	3				
235																				3	2	1	2	2	3				
245																				3	2	1	2	2	3				
255																				2	2	2	2	3	3				

Fuente: Elaboración del investigador

ANEXO N° 5. Ficha de evaluación – Juicio de expertos

**FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS:
JUICIO DE EXPERTOS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS INSTITUTOS
DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICOS PÚBLICOS
DE LA ZONA NORTE DEL DEPARTAMENTO DE PUNO**

I. REFERENCIA

- 1.1. EXPERTO
1.2. ESPECIALIDAD
1.3. CARGO ACTUAL
1.4. GRADO ACADÉMICO.....

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

Promedio de valoración.....

a. Muy deficiente () **b.** Deficiente () **c.** Regular () **d.** Buena () **e.** Muy buena ()

0,0 Muy Deficiente (MD)	0,5 Deficiente (D)	1,0 Regular (R)	1,5 Bueno (B)	2,0 Muy Bueno (MB)
--------------------------	--------------------	-----------------	---------------	--------------------

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 0,0 a 2,0 donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	MD 0,0	D 0,5	R 1,0	B 1,5	MB 2,0
1. CLARIDAD: Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					
2. OBJETIVIDAD: Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.					

3. ACTUALIDAD: Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumento de investigación.					
--	--	--	--	--	--

4. ORGANIZACIÓN: La formulación de los ítems tienen una secuencia lógica según el tipo de investigación que se pretende realizar.					
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL: La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores que se quiere medir.					
6. COHERENCIA SEMÁNTICA: Los ítems se refiere a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación.					
7. CONSISTENCIA TEORICA: Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					
8. METODOLOGÍA: Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger los datos confiables.					
9. ESTRUCTURA FORMAL: El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.					
10. ORIGINALIDAD: El instrumento es elaboración propia de lo contrario se menciona la fuente.					

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

RESOLUCIÓN

- a) Aprobado (C = 75%) (X)
 b) Desaprobado (C = 25%) ()

Lugar y fecha.....

Experto