



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

# **TESIS**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE  
LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL TUMBES 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
HUMANA**

**AUTORA:**

**BACH. SAHAMANTA ARGENTINA BECERRA VIÑAS**

**ASESOR:**

**LIC. JEAN KARLO SOSA CELI**

**TUMBES, PERÚ**

**2018**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral, de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes, 2017. El estudio corresponde a una investigación de diseño no experimental - transversal, de tipo descriptivo-correlacional, tomando como muestra a 28 trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes. Se empleó la escala de Clima Laboral (CL-SPC) y la escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC). Logrando obtener como resultados, en función al objetivo general, que no existe una correlación significativa entre las variables de estudio, debido que el resultado de significancia es mayor a 0,05 y se considera que hay una relación inversa entre las variables. Se concluye que los resultados reflejan que el nivel de clima laboral que existe en el personal de trabajo es moderado o medio y que el nivel de satisfacción laboral que refleja el personal de trabajo de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, se encuentra en la categoría insatisfecho.

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral y Satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine the relationship between work climate and job satisfaction of the Alas Peruanas University - Tumbes Branch, 2017. The study corresponds to a non-experimental design research - transversal, descriptive type - correlational, taking as sample 28 workers from Alas Peruanas University - Tumbes Branch. The Labor Climate scale (CL-SPC) and the Labor Satisfaction scale (SL-SPC) were used. Achieving as a result, according to the general objective, that there is no significant correlation between the study variables, because the result of significance is greater than 0.05 and it is considered that there is an inverse relationship between the variables. It is concluded that the results reflect that the level of work climate that exists in the work staff is moderate or medium and that the level of job satisfaction that reflects the work staff of the Alas Peruanas University - Tumbes Branch, is in the category dissatisfied.

**KEY WORDS:** Work climate and job satisfaction.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mis familiares que hacen todo lo posible para colaborar en este proyecto de mi vida y todo se lo debemos a Dios.

## **AGRADECIMIENTO**

Me siento agradecida con Dios por brindarme la sabiduría para seguir adelante a pesar de las adversidades que se presentaron a través de toda mi vida.

Agradezco a mis hijos, Juan, Yerimyr, Tabhata y Abraham ellos son el tesoro más grande de mí vida a quienes amo con todo mí ser y logran motivarme impulsándome a alcanzar mis metas; también estoy infinitamente agradecida con mi madre ausente de este mundo, quien dejó sus palabras mágicas “Serás grande mi mano derecha”.

Es importante resaltar a aquellas personas que confiaron en mi capacidad intelectual sin dudar ni un instante para ayudarme a ser mejor cada día.

Agradecer a la Universidad Alas Peruanas por el respaldo académico y los grandes profesionales que forman parte de la formación académica.

## INDICE

RESUMEN .....	i
ABSTRACT.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
INTRODUCCIÓN .....	viii
CAPÍTULO I .....	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	11
1.2.1. Problema principal .....	11
1.3. Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos .....	11
1.4. Justificación de la investigación .....	11
1.4.1. Importancia de la investigación.....	11
1.4.2. Viabilidad de la investigación .....	12
1.5. Limitaciones del estudio .....	12
CAPÍTULO II .....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	14

2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Clima laboral .....	17
2.2.1.1. Definición.....	17
2.2.2. Satisfacción laboral.....	21
2.2.2.1. Definición.....	21
2.3. Definición de términos básicos.....	24
CAPÍTULO III .....	26
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	26
3.1. Hipótesis de la investigación .....	26
3.1.1. Hipótesis general .....	26
3.2. Variables, dimensiones e indicadores.....	27
CAPÍTULO IV.....	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
4.1. Diseño metodológico.....	28
4.1.1. Tipo de investigación .....	28
4.1.2. Diseño de investigación .....	28
4.2. Diseño muestral .....	29
4.2.1. Población .....	29
4.2.2. Muestra .....	29
4.2.3. Criterios de inclusión.....	29
4.2.4. Criterios de exclusión.....	29
4.3. Técnica de la recolección de datos .....	30
4.3.1. Instrumentos .....	30
4.3.1.1. Cuestionario de clima laboral (CL-SPC).....	30
4.3.1.2. Cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC).....	31

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	32
4.5. Aspectos éticos .....	33
CAPITULO V .....	34
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	34
5.1. Análisis descriptivo de frecuencias.....	34
5.2. Análisis inferencial de correlación .....	37
5.3. Comprobación de hipótesis.....	37
5.4. Discusión y conclusiones .....	38
5.4.1. Discusión .....	38
5.4.2. Conclusiones .....	39
ANEXOS Y APÉNDICES.....	39
CRONOGRAMA .....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de Niveles de Clima Laboral .....	34
Tabla 2: Análisis de los Niveles de Satisfacción Laboral .....	35
Tabla 3: Análisis de Niveles de Clima Laboral según Género.....	35
Tabla 4: Análisis de Niveles de Satisfacción Laboral según Género.....	36

## INTRODUCCIÓN

El clima Laboral constituye una configuración de las características de la organización, es decir que, el clima laboral es la personalidad de la empresa y un buen clima laboral es considerado un factor indispensable en la institución, influyendo en la satisfacción laboral que determina el comportamiento de todos los involucrados con la organización (Pérez y Rivera, 2015)

Robbins (1997) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajo frente a su propio trabajo. Reflejado en la actualidad que la satisfacción laboral determina el éxito de una empresa

La presente investigación está organizada en cinco (5) capítulos:

Capítulo I, refleja la problemática de la investigación, se considera las delimitaciones, formulación de problemas general, formulación de objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se encuentra desarrollado el marco teórico tomando en consideración los antecedentes de la investigación y las bases teóricas en función a las variables de la investigación.

Capítulo III, refleja la estructuración de las hipótesis y las variables en función a las dimensiones e indicadores.

Capítulo IV, describe la metodología de la investigación, considerando el tipo y diseño de investigación, población, muestra y las técnicas e instrumentos.

Capítulo V, este capítulo está orientado a describir e interpretar los resultados obtenidos, lo que le permite hacer un análisis de resultados y fundamentar la discusión de los resultados de la investigación, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad las instituciones públicas y privadas buscan generar un clima laboral favorable entre su personal, a través de estrategias que ayuden a mejorar el ambiente y condiciones de trabajo, logrando una estabilidad laboral que se vea reflejada en el compromiso institucional y la satisfacción laboral del personal.

Palma (2000), realiza una investigación sobre las variables motivación y clima laboral del personal de tres Universidades Privadas de la ciudad de Lima, participaron en la muestra 473 personas entre docentes y administrativos. Encontrando que el 75% del personal percibe un buen clima laboral, el 3% de los varones lo percibe como motivador, el 4% del personal administrativo y 4% de trabajadores hasta 5 años de servicios también los perciben como motivador. Sin embargo esta atribución de clima motivador no se presenta en mujeres, tampoco en docentes ni en trabajadores con más de 5 años de servicios. Por último el 23% de las mujeres, 19% de personal

administrativo y el 20% del personal que hasta 5 años de servicio, perciben el clima laboral como ineficaz. Lo que nos permite ver la importancia del clima laboral asociado a distintas variables.

Chávez y Ríos (2015) realizaron una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en una muestra de enfermeras en un hospital de Trujillo. Los resultados muestran que un 41% en el nivel alto y un 59% en el nivel medio en clima organizacional y en satisfacción laboral se obtuvieron un nivel alto con 52% y un nivel medio con 41% y nivel bajo 7%.

Las investigaciones mencionadas consideran que el clima laboral y la satisfacción laboral en las diferentes organizaciones están supeditadas a las condiciones de trabajo que brinda el empleador, que es quien otorga oportunidades de capacitación, para su superación y realización. La percepción de cada uno de los trabajadores con respecto a estas condiciones laborales estará condicionadas para el manejo eficaz en cada tarea a realizar y por ende la mejora del clima de trabajo y el nivel de satisfacción.

Pérez y Rivera (2015), determina que un buen clima organizacional es considerado un factor indispensable en la institución, influyendo en la satisfacción laboral.

Lo mencionado, fortalece la idea de lo importante que es realizar la presente investigación, ya que la relación de clima laboral y satisfacción laboral influye en el desempeño del personal de las instituciones. Claro está mencionar que en el departamento de Tumbes, las investigaciones son escasas pero de vital importancia porque contribuyen a futuras investigaciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cuál es la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, 2017?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas- Filial Tumbes, 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar los niveles de clima laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, 2017.
- Determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, 2017.
- Identificar los niveles del clima laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, según género, 2017.
- Determinar los niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, según género, 2017.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Importancia de la investigación**

El presente trabajo de investigación está orientado en evaluar las variables clima laboral y satisfacción laboral, siendo factores determinantes en toda organización que busca el empoderamiento empresarial. En consideración a dichas variables es relevante considerar las dimensiones asociadas con la

finalidad de buscar un equilibrio personal y compromiso institucional. Es importante considerar las variables antes mencionadas en dicha organización, en vista que los trabajadores tienen un trato directo con los consumidores y la calidad de servicio que brinda el trabajador está en función a como se siente en el trabajo y si considera que es parte esencial de la organización. En consideración a lo mencionado anteriormente, el trabajo de investigación tiene como finalidad conocer los niveles de dichas variables y mediante los resultados obtenidos puedan elaborar un plan estratégico que permita mejorar las condiciones del trabajo que determinen el éxito laboral.

Así mismo, el presente estudio queda a disposición de la Universidad Alas Peruanas, para que sea empleado con fines académicos y/o futuras investigaciones.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

Para efectuar la presente investigación se hizo una previa coordinación con la Universidad Alas Peruanas, poniendo en práctica los conocimientos previos de la investigación; el financiamiento económico será ejecutado por la autora de la investigación en un lapso de tiempo determinado, contando con los materiales requeridos, como son los instrumentos de evaluación; así mismo se puede decir que es viable la investigación ya que se cuenta con los recursos humanos necesarios y la accesibilidad a la zona de evaluación es la indicada.

#### **1.5. Limitaciones del estudio**

- Una de las limitaciones fue poder adquirir los test que permitan medir ambas variables, ya que las universidades de la región no cuenta con una testoteca y/o

biblioteca que cuente con cuestionarios, test y material que facilite el proceso de investigación.

- En el campo de la investigación científica es limitada la información, por no contar con una biblioteca especializada en psicología, en nuestra región.
- En la región, se presenta la dificultad de investigar estas variables por las limitadas instituciones públicas y privadas que limitan el acceso a las instituciones que no permitan investigar ambas variables.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Peña, (2013) en su investigación, tuvo como objetivo de estudio la relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica, ubicada en Frontera, Coahuila – México. El estudio se realizó a un consenso de 33 trabajadores, aplicando un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, que consta de 40 reactivos correspondientes a 10 variables; para la fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de 0.89. En base al estudio previo efectuado en la misma empresa, se identificaron los factores de mayor incidencia en la satisfacción de los trabajadores; ahora, en la presente investigación se propuso conocer la relación de las 10 Variables con los factores de Edad, Antigüedad y Nivel de estudios de los trabajadores, calculando los Coeficientes de Contingencia. Los resultados

fueron los siguientes: la Edad se relaciona con las variables Políticas, Beneficios y Comunicación; la Antigüedad reporta asociación con Comunicación, Compañeros y Políticas; mientras que el Nivel de estudios muestra relación con Supervisión, Beneficios, Comunicación y con el Trabajo en sí.

Fuentes, (2012) plantea en la investigación realizada, como objetivo de estudio, establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad – Guatemala. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables. Los resultados obtenidos en las encuestas de productividad reflejan que la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Pérez y Rivera (2015) En su investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de

investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013, tuvo como objetivo mostrar el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarcón en el 2010, a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%) de clima organizacional, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Casana, (2015) tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa azucarera Chiquitoy - Lima. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa, cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratados. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999). Finalmente, se encontró como resultado que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima

organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

Alva y Juárez (2014) en su investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral, que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima laboral**

#### **2.2.1.1. Definición**

Litwin y Stringer (1968; citado en Garcia, 2009) hace mención que el clima organizacional se refleja de manera formal e informal en función a las administraciones y de otros contextos relevantes sobre las creencias, actitudes y valores de los individuos que laboran en una organización o institución.

MINSA, (2009), define que el clima laboral son consideradas como las percepciones compartidas por los trabajadores de una organización en función a su trabajo, involucrando el ambiente físico en el que interactúan y que afectan a dicho trabajo.

Koys y DeCotiis (1991; citado por Chiang, Salazar y Nuñez, 2007) señalan que estudiar los ambientes de trabajo o climas de las organizaciones, ha sido un estudio difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles que afecta directamente al trabajador y la organización.

Pintado (2007; citado por Cotrina, 2015) manifiesta que el clima organizacional es un conjunto de habilidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, destinadas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta de trabajo.

Brunet (2002) menciona que el clima organizacional se puede definir desde tres ópticas diferentes.

- Medida perceptiva de los atributos individuales, la cual representa más bien una definición deductiva del clima organizacional que responde a la polémica que vincula la percepción del clima organizacional a los valores, actitudes u opiniones personales de los miembros de la organización. Este supuesto define el clima como elementos meramente

individuales, relacionando principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización.

- Medida múltiple de los atributos organizacionales, considera al clima como un conjunto de características que describen una organización y la distingue de otras, son relativamente estables en el tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.
- Medida perceptiva de los atributos organizacionales en relación con los atributos de los trabajadores, postula la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento, por tanto, la percepción del clima organizacional es una función de las características del que percibe, de las características de la organización y de la interacción de estos dos elementos.

Rodríguez (2005) refiere muchas formas de evaluar el clima organizacional, entre ellos tenemos:

- Primero.- De forma categórica, trata de clasificar las organizaciones en tipos teóricos preexistentes.
- Segundo.- De forma dimensional, intenta clasificar el clima con base a una serie preestablecida de dimensiones que se cree captan o describen cabalmente el clima organizacional,

- Un tercer método consiste en recopilar información documental para generar un índice agregado de determinado clima organizacional.

Según Palma (2004), plantea las siguientes características:

- **AUTOREALIZACION:** Es la percepción que tienen los trabajadores con respecto y las posibilidades que el medio laboral brinda para poder cumplir con los objetivos planteados, logrando concretar el desarrollo personal y profesional.
- **INVOLUCRAMIENTO LABORAL:** Es el compromiso e identificación laboral del trabajador para con la empresa, logrando optimizar los resultados.
- **SUPERVISION:** se considera como la percepción y supervisión del cumplimiento de las actividades encomendadas y el desempeño diario.
- **COMUNICACIÓN:** Se considera las buenas interrelaciones personales en la organización y la práctica de la comunicación asertiva.
- **CONDICIONES LABORALES:** Son considerados como las condiciones establecidas por la organización para el cumplimiento de las actividades que involucra el área de desempeño.

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

Palma, (1999) determina que la satisfacción laboral es la actitud que refleja el trabajador en función al trabajo, basada en creencias y valores adquiridos a partir de su experiencia laboral.

Según, Davis y Newstrom (2003), establece que la satisfacción laboral involucra un conjunto de sentimientos y emociones que se reflejan en las actitudes favorables o desfavorables de los trabajadores en función a su trabajo.

Robbins (1997) a su vez establece que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir.

Spector (1985; citado en Beltran y palomino, 2014) define que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo. Reflejando actitudes y sentimientos que provocan bienestar en los trabajadores, siendo gratificante y beneficioso para la organización.

Robbins (1997) refiere que la satisfacción laboral toma gran relevancia por las siguientes razones:

- Existe una clara evidencia de que los empleados insatisfechos faltan al trabajo más frecuentemente y es más probable que renuncien.

- Los trabajadores insatisfechos pueden involucrarse en comportamientos destructivos
- Los trabajadores satisfechos tienen mejor salud y viven más.
- El empleado pasa una parte considerable de la vida trabajando
- La satisfacción en el trabajo se transmite a la vida del empleado fuera del trabajo.

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (1999, citado por palma, 2004), permite obtener un diagnóstico general de la actitud de los trabajadores frente al trabajo, basándose en cuatro dimensiones:

- Significación de la Tarea: Se refiere a la disposición que el trabajo que estamos realizando, es tan importante como la que hace nuestro supervisor.
- Condiciones de Trabajo: Es la percepción de excelencia que tengo de la comodidad de mi ambiente laboral.
- Reconocimiento Personal y/o Social: Siento que la empresa me da un “buen trato” o un “mal trato”.
- Beneficios Económicos: La remuneración económica que recibe el trabajador en función al producto del esfuerzo en la tarea asignada.

### **Teorías basadas en la discrepancia:**

Estas teorías resaltan la necesidad de congruencia entre elementos considerados relevantes en evaluaciones cognitivas del individuo y su

incongruencia o discrepancia es fuente de su insatisfacción (Locke,1969 citado en Reyes, 2006).

### **Teoría de la adaptación al trabajo:**

Calvacante (2004, citado en Reyes, 2006) señala que la satisfacción o insatisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades entre lo que se quiere obtener en el trabajo y lo que se obtiene en realidad.

### **Teoría situacionales:**

- Teoría del grupo de referencia social: Sostiene que el balance que realiza toda persona en su trabajo tiene como punto de vista las características de su grupo o categoría socioeconómica y lo llevará a un tipo de satisfacción (Chiang, 2004).
- Teoría del procesamiento de la información social: Sostiene que las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias a su contexto social y realidad inmediata y a sus conductas del presente y pasado (Chiang, 2004).

### **Teoría bifactorial de Herzberg:**

Determina que la presencia de algunos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento

del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (Herzberg, 1968 citado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz 2012).

Mcclelland (1961) citado en Rodríguez y colaboradores (2010) plantea que la satisfacción laboral presenta necesidades, que se detallan a continuación:

- Necesidad de logro: Se considera al esfuerzo por lograr la búsqueda constante del éxito.
- Necesidad de poder: Se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas.

### 2.3. Definición de términos básicos

Términos básicos de la Variable Clima Laboral. Palma (2014)

- **Autorrealización:** Es la percepción que tienen los trabajadores con respecto y las posibilidades que el medio laboral brinda para poder cumplir con los objetivos planteados, logrando concretar el desarrollo personal y profesional.
- **Clima laboral:** Se considera como la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente de trabajo.

- **Comunicación:** Se considera las buenas interrelaciones personales en la organización y la práctica de la comunicación asertiva.
- **Condiciones laborales:** Son considerados como las condiciones establecidas por la organización para el cumplimiento de las actividades que involucra el área de desempeño.
- **Involucramiento laboral:** Es el compromiso e identificación laboral del trabajador para con la empresa, logrando optimizar los resultados.
- **Supervisión:** Se considera como la percepción y supervisión del cumplimiento de las actividades encomendadas y el desempeño diario.

Términos básicos de la Variable Satisfacción Laboral. Palma (1999)

- **Beneficio económicos:** La remuneración económica que recibe el trabajador en función al producto del esfuerzo en la tarea asignada.
- **Condiciones de trabajo:** Es la percepción de excelencia que tengo de la comodidad de mi ambiente laboral.
- **Reconocimiento personal y/o social:** Siento que la empresa me da un “buen trato” o un “mal trato”
- **Satisfacción Laboral:** Es la actitud que refleja el trabajador en función al trabajo, basada en creencias y valores adquiridos a partir de su experiencia laboral
- **Significación tarea:** Se refiere a la disposición que el trabajo que estamos realizando, es tan importante como la que hace nuestro supervisor.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Hi: Si existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, 2017.

Ho: No Existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Alas Peruanas - Filial Tumbes, 2017.

### 3.2. Variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES		FACTORES	INDICADORES
(V.I.) Satisfacción Laboral		Significación de la tarea	Valora y da relevancia a la actividad que realiza en la organización
		Condiciones de trabajo	Trabajar con características adecuadas en el ambiente laboral
		Reconocimiento personal y/o social	Recibe halagos y consideración por su rendimiento
		Beneficios económicos	Percibe adecuada remuneración.
		Autorrealización	Oportunidades para progresar en la organización
(V.D.) Clima Laboral		Involucramiento laboral	Compromiso con la actividad que realiza en la organización
		Supervisión	Apoyo y orientación en el trabajo que realiza
		Comunicación	Adecuado dialogo entre los compañeros del trabajo
		Condiciones laborales	Adecuados elementos materiales, económicos y psicosociales

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. Diseño metodológico**

##### **4.1.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo porque busca describir características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Se considera correlacional porque explica la relación entre las variables satisfacción laboral y clima laboral. (Hernández, Fernández y Baptista 2010)

##### **4.1.2. Diseño de investigación**

Se utilizó un diseño no experimental – transversal. No experimental, debido que las variables no se manipulan y se describen la información que refleja en el momento dado. Se considera transversal, debido que se recoge la

información de la muestra en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **4.2. Diseño muestral**

### **4.2.1. Población**

La población está constituida por 28 trabajadores administrativo, entre mujeres y hombres, de la Universidad Alas Peruanas – filial Tumbes.

### **4.2.2. Muestra**

Para la muestra se empleó una muestra intencionada, debido que le permite a la investigadora seleccionar según su propio criterio sin ninguna regla matemática o estadística, Carrasco (2009). Mediante este tipo de muestra se considera a los 28 Trabajadores de la Universidad Alas Peruanas – Filial Tumbes.

### **4.2.3. Criterios de inclusión.**

- Solo personal administrativo de la Universidad Alas Peruana, filial Tumbes.
- Solo personal que tenga un contrato firmado de la Universidad Alas Peruana, filial Tumbes.
- Permanencia laboral mayor a 3 meses.

### **4.2.4. Criterios de exclusión.**

- Los trabajadores que se abstengan a responder los cuestionarios.
- Permanencia laboral menor a 3 meses, no se considera para la evaluación.

### **4.3. Técnica de la recolección de datos**

#### **4.3.1. Instrumentos**

- Cuestionario de clima laboral (CL-SPC)
- Cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC)

##### **4.3.1.1. Cuestionario de clima laboral (CL-SPC)**

###### **Ficha técnica**

- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Administración: Individual o colectiva
- Duración: 15 a 30 minuto aproximadamente
- Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.

###### **Descripción del instrumento:**

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, (2004) como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final, un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a 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 que facilitan la tarea.

## **Validez y Confiabilidad**

Los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa estadístico SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite y refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

### **4.3.1.2. Cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC)**

#### **Ficha técnica:**

Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral (SL – SPC)

Nombre del Autora: Sonia Palma Carrillo.

Procedencia: Perú

Administración: Individual o colectiva / físico o computarizado

Duración: 15 minutos

Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia

Calificación: Computarizada

Significación: Factor general satisfacción

Factores componentes (04):

- Significación de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos

Usos: Diagnóstico organizacional

Muestra tipificación 1058 trabajadores con dependencia laboral de lima metropolitana

Baremos: Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional.

### **Descripción del instrumento:**

La escala SL – SPC fue elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999), fue diseñado con la técnica likert comprendiendo en su versión final de 27 items que explora la variable satisfacción laboral, definida operacionalmente como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y su función a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relación con otros miembros de la organización, relación con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su desempeño.

### **Validez y Confiabilidad**

Los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa estadístico SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite y refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

#### **4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

La información se recolectará mediante los cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral, posteriormente serán pasados al programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 20, con la finalidad de obtener datos confiables en función a los objetivos planteados por la investigación.

- Frecuencia.

La frecuencia (f) se define como la cantidad de datos iguales o que se repiten (Pérez, 2010)

- Prueba de chi cuadrado (X<sup>2</sup>)

Es una prueba estadística no paramétrica utilizada como prueba de significación, cuando se tienen datos que se expresan en frecuencias o están en términos de porcentajes o proporciones y pueden reducirse a frecuencias (Pérez, 2010)

- Coeficiente de correlación de Pearson:

El coeficiente de correlación Pearson es una medida de correlación que indica el grado de relación entre variables que se encuentran en un nivel de medición intervalar (Pérez, 2010).

#### **4.5. Aspectos éticos**

Los resultados que se obtendrán serán manejados por la evaluadora, manteniendo el anonimato de los participantes. Descartando que los datos sean utilizados en beneficio propio o de algunas entidades privadas, que de una a otra manera perjudiquen la integridad moral y psicológica de la población en estudio; para llevar a cabo la investigación se entregará a cada uno de los participantes un consentimiento informado.

## CAPITULO V

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	1	3,6

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis descriptivo de frecuencias

Media	10	35,7	Tabla 1: Análisis de Niveles de Clima Laboral
Favorable	10	35,7	
muy favorable	7	25,0	
Total	28	100,0	

*Tabla 2: Análisis de los Niveles de Satisfacción Laboral*

Tabla 1. Se percibe que el clima laboral predomina en las categorías media y favorable con un 35,7%, muy favorable con 25% y desfavorable con un 3,6%.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	muy insatisfecho	23	82,1
	Insatisfecho	5	17,9
	Total	28	100,0

Tabla 2. Se refleja los niveles de satisfacción laboral con una predominancia 82.1% muy insatisfechos y 17.9% insatisfechos.

*Tabla 3: Análisis de Niveles de Clima Laboral según Género.*

Tabla 4: Análisis de Niveles de Satisfacción Laboral según Género.

		Satisf_tot		
		muy insatisfecho	insatisfecho	Total
sexo	mujer	8	1	9
	hombre	15	4	19
Total		23	5	28

Tabla 3. Se percibe que la frecuencia de clima laboral predomina en la categoría media y favorable, reflejando en 20 personas, de las cuales en la categoría media 9 son hombres y 1 es mujer; mientras que en la categoría favorable se reflejan 8 hombres y 2 mujeres.

		clima_tot				Total
		desfavorable	media	favorable	muy favorable	
sexo	mujer	1	1	2	5	9
	hombre	0	9	8	2	19
Total		1	10	10	7	28

Tabla 4. Se percibe que la frecuencia de satisfacción laboral predomina en la categoría muy insatisfecho, reflejando en 23 personas de las cuales 15 son hombres y 8 mujeres.

## 5.2. Análisis inferencial de correlación

Considerando el objetivo general de la investigación, se procedió a efectuar el análisis de correlación de las variables clima laboral y satisfacción laboral. En este sentido se observa que no hay una correlación significativa debido que el resultado de significancia es mayor a 0,05 y se considera que hay una relación inversa entre las variables.

## 5.3. Comprobación de hipótesis

**Análisis  
general**

**Hipótesis**

		Correlaciones	
		clima_lb	satisf_lb
clima_lb	Correlación de Pearson	1	-,341
	Sig. (bilateral)		,076
	N	28	28
satisf_lb	Correlación de Pearson	-,341	1
	Sig. (bilateral)	,076	
	N	28	28

variables clima laboral y satisfacción

## **5.4. Discusión y conclusiones**

### **5.4.1. Discusión**

El clima laboral se considera como la imagen que proyecta la organización a la sociedad e influye en el nivel de satisfacción laboral del personal que labora. Los resultados obtenidos en la investigación, reflejan que no existe correlación directa entre las variables. Basándose en la investigación Pérez y Rivas (2015), que determina una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral.

En los resultados de la investigación, refleja un nivel de clima laboral medio, considerando como una percepción positiva de la organización. Lo que tiene relación con lo planteado por el MINSA, (2009), define que el clima laboral está considerado como la percepción compartida por los trabajadores de una organización en función a su trabajo, involucrando el ambiente físico en el que interactúan y que afectan a dicho trabajo.

Los resultados obtenidos en función a la satisfacción laboral, reflejan una insatisfacción laboral, determinando en función a como se siente el trabajador en base a los reconocimientos por el labor que desempeña. Lo que guarda relación con lo planteado según, Davis y Newstrom (2003), establecen que la satisfacción laboral involucra un conjunto de sentimientos y emociones que se reflejan en las actitudes favorables o desfavorables de los trabajadores en función a su trabajo.

#### **5.4.2. Conclusiones**

- Se determina que no existe una correlación significativa entre las variables clima laboral y satisfacción laboral.
- Los resultados reflejan que el nivel de clima laboral que existe en el personal de trabajo es moderado o medio.
- Se concluye que el nivel de satisfacción laboral que refleja el personal de trabajo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tumbes, se encuentra en la categoría insatisfecho.

### **ANEXOS Y APÉNDICES**

#### **RECOMENDACIONES**

- Elaborar un plan de trabajo orientado en los resultados obtenidos por dicha investigación que le permita mejorar los niveles de clima laboral y satisfacción laboral.
- Realizar charlas orientadas en mejorar el clima organizacional.
- Fortalecer el compromiso institucional que está ligado al nivel de satisfacción laboral.

## **CRONOGRAMA**

<b>Año</b>	<b>2017-2018</b>
------------	------------------

Meses	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
1. Elaboración del proyecto de investigación.	X	X	X	X				
2. Revisión y aprobación del proyecto.					X	X		
3. Ejecución del proyecto.							X	
4. Informe preliminar (borrador).							X	
5. Revisión y aprobación de informe final.								X
6. Sustentación.								X

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A y Sáenz I. (2012), *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades (Tesis maestría)*. Pontificia

Universidad Católica del Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/PC/Downloads/ALFARO\_LEYTON\_MEZA\_SAENZ\_SATISFACCION  
\_LABORAL%20(2).pdf

Alva, J. y Juárez, J (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, La libertad. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROP\\_ECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROP_ECUARIA.pdf)

Beltrán, E y Palomino, M (2014) *propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral* (Tesis de Magíster) Universidad del pacifico, escuela de posgrado. Lima Perú. Recuperado de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique\\_Tesis\\_maestria\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1022/Enrique_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas

Casana, M. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy* (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)

Carrasco, S. (2009) *Metodología de la investigación científica*. (Segunda reimpresión). Editorial San Marcos - Perú.

Chavez, D y Rios, K. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Victor Lazarte Echegaray– Trujillo, 2015*. (Tesis licenciatura). Recuperado en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE\\_ENFER\\_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME\\_TESIS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf).

- Chiang, M. (2004). *Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad de Pontificia de Comillas
- Cotrina, W (2015). *Plan de mejoramiento y motivación para optimizar el clima laboral del módulo penal de la corte superior de justicia la libertad-2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1363/1/cotrina-gutierrez-optimizar-clima-laboral.pdf>
- Fuentes. S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, M. (2009) Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Redalyc. *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Num 42, 2009, pp. 43-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- MINSA, (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional* Ministerio de Salud PERÚ, 2008. Segunda edición, Agosto 2009 Dirección General de Salud de las Personas Dirección de Calidad en Salud RM N° 623-2008/MINSA. Recuperado en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia\\_clima.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf)
- Palma, S. (1999). Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC *Teoría e Investigación en Psicología*, 9 (1), 27-34.
- Palma S. (2000) Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias *revista de investigación en psicología*, Vol.3 No.1, Julio 2000. Recuperado de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista\\_de\\_investigacion\\_en\\_psicolog%C3%ADa01v3n1\\_2000.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2020/1/revista_de_investigacion_en_psicolog%C3%ADa01v3n1_2000.pdf)

- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL – SPC (1° edición) [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1\\_o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1_o_Edici%C3%B3n)
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (Tesis de Doctorado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima – Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Peña, M. (2013) La relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica, ubicada en Frontera, Coahuila. *Revista internacional administración & finanzas*.6, 115 – 128. Recuperado de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n3-2013/RIAF-V6N3-2013-9.pdf>
- Pérez y Rivera (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, PERÍODO 2013”* (tesis maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana Escuela de Post Grado Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, Perú. Recuperado <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Quintero; J (2007); Seminario Teorías y paradigmas educativos. Escuela de doctorado, Universidad Fermín Toro, Venezuela. Escuela de Doctorado; Seminario Teorías y paradigmas educativos. Recuperado de: <http://doctorado.josequintero.net/>
- Reyes, C. (2006). *Calidad de servicio en la enseñanza y satisfacción laboral docente en una universidad privada*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos, Escuela de Post Grado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Robbins, S. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. Mexico: Ed. Alfaomega.
- Rodríguez, D., Nuñez, L. y Caceres, A. (2010) Estudio comparativo de la satisfacción laboral Universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, Venezuela.

*Redalyc*, vol 25, pp- pp 63-80. *Recuperado de*  
<http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>