

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
UNIVERSIDAD DE BARRANCA**

**PRESENTADO POR:**

**Johnny Mitchell Gomero Mancesidor**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**DIRECTOR:**

**Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada**

**HUACHO - 2019**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD DE  
BARRANCA**

**Johnny Mitchell Gomero Mancesidor**

**TESIS DE DOCTORADO**

**DIRECTOR: Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN  
HUACHO  
2019**



## **DEDICATORIA**

Para mi MADRE YOLANDA, por brindarme siempre su apoyo incondicional y enseñarme que con esfuerzo se consigue los objetivos propuestos y para mi ESPOSA AMPARO, que con su amor y comprensión me brinda la confianza para poder alcanzar mis metas.

*Johnny Mitchell Gomero Mancesidor*

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por bendecirme y otorgarme la dicha de lograr mis metas.

En segundo lugar, a mí FAMILIA, por el apoyo emocional y afectivo, que me dieron a lo largo de la carrera.

Asimismo un agradecimiento especial a mi asesor el Doctor CRISTIAN IVAN ESCURRA ESTRADA, por haber transformado mis ideas en conocimiento y por su adecuada dirección para la realización del trabajo de investigación.

También deseo manifestar mi agradecimiento a las personas que de alguna u otra forma apoyaron el presente trabajo para su realización y culminación. Son personas a quien debo todo mi respeto y admiración, que supieron guiarme por el camino del conocimiento, la comprensión, el perdón, la solidaridad, el amor, la gratitud, la paz y la lucha por lo que uno sueña.

*Johnny Mitchell Gomero Mancesidor*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>31</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>32</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>34</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>34</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>34</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>37</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>37</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>37</b>

3.2.2	Muestra	37
3.3	Técnicas de recolección de datos	38
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	39
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>40</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>40</b>
4.1	Análisis de resultados	40
4.2	Contrastación de hipótesis	48
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>54</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>54</b>
5.1	Discusión de resultados	54
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>57</b>
6.1	Conclusiones	57
6.2	Recomendaciones	58
<b>REFERENCIAS</b>		<b>59</b>
7.2	Fuentes bibliográficas	59
7.4	Fuentes electrónicas	63



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tablas</b>	<b>Pág.</b>
Tabla A: Estadísticos de fiabilidad	40
Tabla N°1: Autorrealización de los trabajadores	41
Tabla N°2: Involucramiento Laboral en los trabajadores	42
Tabla N°3: Supervisión en los trabajadores	43
Tabla N°4: Comunicación en los trabajadores	44
Tabla N°5: Condiciones Laborales en los trabajadores	45
Tabla N°6: Clima Organizacional en los trabajadores	46
Tabla N°7: Satisfacción Laboral en los trabajadores	47
Tabla N°8: Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	48
Tabla N°9: Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral	49
Tabla N°10: Correlación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral	50
Tabla N°11: Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral	51
Tabla N°12: Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral	52
Tabla N°13: Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral	53
<b>Figuras</b>	
Figura N°1: Autorrealización de los trabajadores	41
Figura N°2: Involucramiento Laboral en los trabajadores	42
Figura N°3: Supervisión en los trabajadores	43
Figura N°4: Comunicación en los trabajadores	44
Figura N°5: Condiciones Laborales en los trabajadores	45
Figura N°6: Clima Organizacional en los trabajadores	46
Figura N°7: Satisfacción Laboral en los trabajadores	47

## RESUMEN

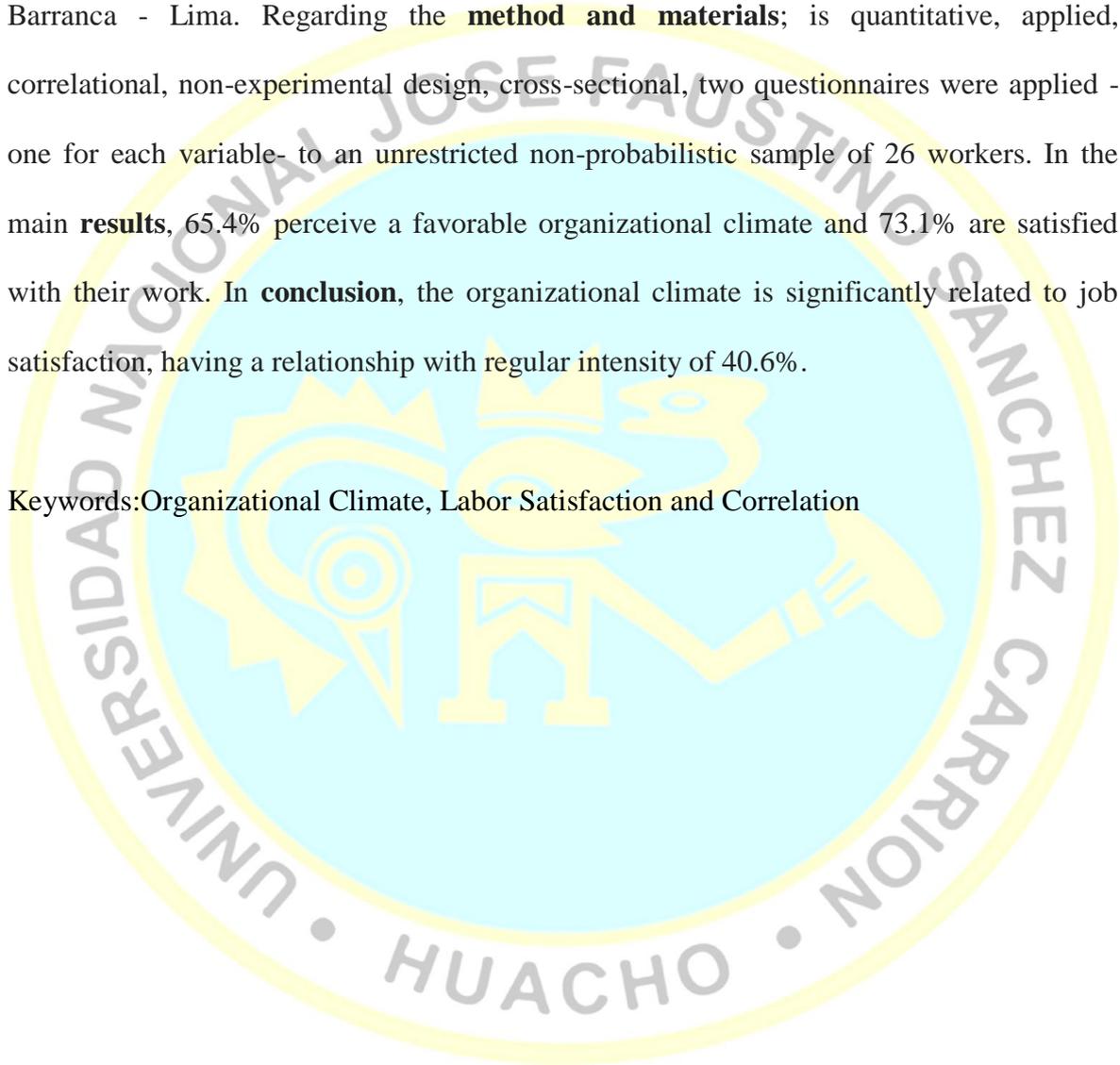
El **objetivo** de esta investigación es determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca – Lima. En cuanto al **método y materiales**; es de tipo cuantitativa, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios -una para cada variable – a una muestra no probabilística irrestricta de 26 trabajadores. En los principales **resultados** se tiene que 65.4 % percibe un clima organizacional favorable y 73.1 % está satisfecho laboralmente. En **conclusión** el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, teniendo una relación con intensidad regular de 40.6%.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral y Correlación

## ABSTRACT

The **objective** of this research is to determine the correlation between the organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the National University of Barranca - Lima. Regarding the **method and materials**; is quantitative, applied, correlational, non-experimental design, cross-sectional, two questionnaires were applied - one for each variable- to an unrestricted non-probabilistic sample of 26 workers. In the main **results**, 65.4% perceive a favorable organizational climate and 73.1% are satisfied with their work. In **conclusion**, the organizational climate is significantly related to job satisfaction, having a relationship with regular intensity of 40.6%.

Keywords: Organizational Climate, Labor Satisfaction and Correlation



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación trata de demostrar la relación que existe entre un buen clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Barranca, ubicada en la capital de la Provincia de Barranca, departamento de Lima. Su importancia radica en que si partimos como premisa que los estudiantes son la finalidad como producto en toda institución educativa, entonces se necesita saber que tan satisfechos está el personal que labora en la Universidad, como consecuencia entre otros factores por el clima laboral que existe al interior de la institución.

En tal sentido, la presente investigación se ha desarrollado aplicando dos cuestionarios a una muestra de trabajadores administrativos permanentes y se dio respuesta al tipo de relación que se encontró, la misma que se detalla en seis capítulos:

- Capítulo I: Planteamiento del Problema
- Capítulo II: Marco Teórico
- Capítulo III: Metodología
- Capítulo IV: Resultados
- Capítulo V: Discusión
- Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

Es por ello que de manera ordenada, encontrará usted primero la parte científica que fundamenta el uso de estas variables y luego los resultados principales, para finalmente arribar a la conclusión de la existencia de una correlación significativa entre las variables contrastadas.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

En los últimos años a nivel internacional se observa una gran insatisfacción de los trabajadores de una institución laboral y más aún si esta es de índole estatal, debido quizá a la forma como está liderada y organizada la institución.

Esto no es ajeno a nuestra realidad nacional, donde el personal que labora en los diferentes órganos gubernamentales esperan y actúan dependiendo del orden del mismo sistema; además tal actuación va acompañada del salario e incentivos que puedan recibir producto de su trabajo o recompensas por realizar una labor fructífera.

En la actualidad muchas instituciones del sector público buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas ya sea en el sector académico u otros servicios. El recurso humano es fundamental para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las instituciones. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo en el trabajo y de esta interacción depende que su paso por ellas sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable. De tal manera que la relación

organización - trabajador conforma un sistema integrado donde cualquier cambio que suceda en uno de ellos afectará inevitablemente al otro.

En la Institución de Educación Superior de la Universidad de Barranca – UNAB, la situación es parecida, se cuenta con trabajadores de rango administrativo, los mismos que laboran aparentemente con ímpetu, amabilidad, cumplen horarios de jornada propios de un buen clima organizacional al interior de la Institución.

Es por ello que la finalidad de la presente investigación es, determinar dimensiones de éxitos y logros centrándonos en la relación del Clima Organizacional y satisfacción laboral en el recurso humano de dicha organización.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la Autorrealización y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre el Involucramiento Laboral y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la Supervisión y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018?

- e) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la Autorrealización y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- b) Determinar la relación entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- c) Determinar la relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- d) Determinar la relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- e) Determinar la relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

Esta investigación se realizó porque no se cuenta con información que reúna las condiciones de relacionar las variables de clima organizacional con satisfacción laboral al interior de la Universidad Nacional de Barranca. Hacer una investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral como factores relacionados, no es nada nuevo, sin embargo se mantiene vigente, porque de estas variables depende en gran medida el éxito de una institución. Y más aún si hablamos de la educación superior que constituye uno de los pilares más importantes de transformación de una sociedad, como es la universidad; y por tanto como trabajador docente a tiempo completo, además de desarrollar carga no lectiva de corte administrativo, me veo en la necesidad de medir este tipo de relación con el fin de que se pueda saber la fuerza con la que estas dos variables se desarrollan en los trabajadores de esta Casa Superior de Estudios; así mismo, también se busca tomar decisiones que vayan en busca de mejorar la satisfacción de los trabajadores administrativos producto de un buen clima organizacional.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación Espacial**

La presente investigación, en razón a su población y ubicación geográfica, únicamente permite conocer esta realidad actual en el ámbito en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca.

### **1.5.2 Delimitación Temporal**

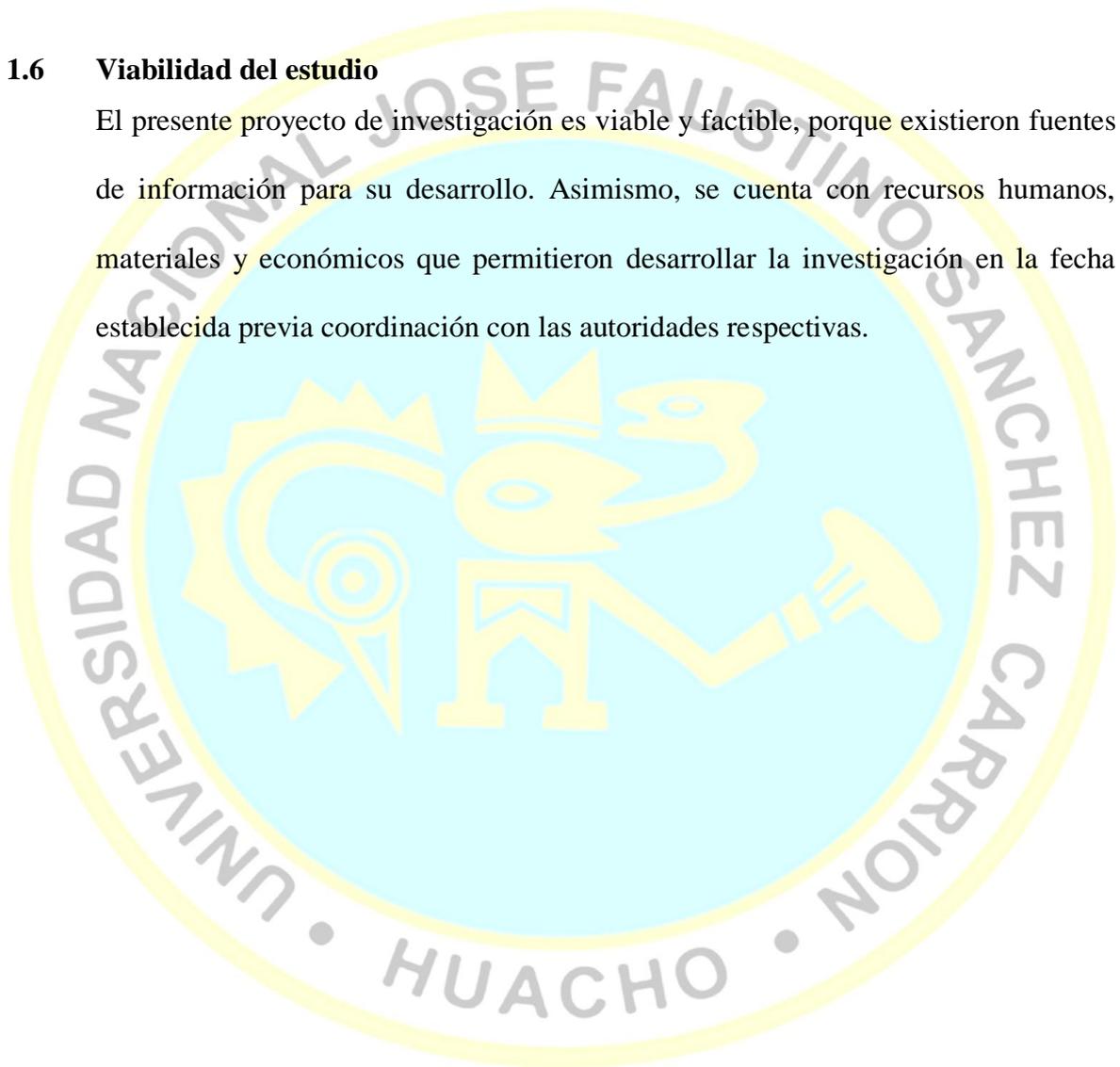
El objeto de estudio se analizó en el año 2018.

### **1.5.3 Delimitación Teórica**

Para el desarrollo de la investigación no se encontró ninguna delimitación teórica ya que la definición de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es muy amplia y aplicada en distintos tipos de organizaciones.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

El presente proyecto de investigación es viable y factible, porque existieron fuentes de información para su desarrollo. Asimismo, se cuenta con recursos humanos, materiales y económicos que permitieron desarrollar la investigación en la fecha establecida previa coordinación con las autoridades respectivas.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Mendoza (2006), en su investigación “El Clima Organizacional como Factor de Desgaste Profesional en Trabajadores de una Empresa de Autotransportes, en el D.F, México”; tuvo como Objetivo general: Determinar la influencia particular directa de factores o subescalas del clima organizacional en el desgaste profesional de trabajadores de una empresa de autotransportes en el D.F., desde el Modelo de clima organizacional de Gordon y Roger, y desde el Modelo de desgaste profesional de Maslach. Con Tipo de Investigación correlacional de diseño no experimental. Muestra: Una muestra de trabajadores  $n= 100$ , de una empresa de autotransportes en el D.F. El cuestionario integra la captación de variables sociodemográficas y variables organizacionales. A continuación se incluyen cada una de ellas: Sociodemográficas (Sexo, Edad, Estado civil, Estudios). Organizacionales (Tipo de trabajador, Coordinación, Antigüedad en la organización). Sus conclusiones se reafirmaron los hallazgos teóricos y empíricos de estudios previos, como son las correlaciones directas significativas entre todas

las subescalas de desgaste profesional y entre los factores de clima organizacional. Se obtuvieron niveles de confiabilidad Alpha de Cronbach superiores a .70.

Quinaluisa (2013), en su tesis “El Clima Organizacional Puede Influir en la Satisfacción Laboral de los Empleados del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, Quito, Ecuador; cuyo Objetivo general: Determinar como el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui. De tipo de investigación es correlacional con diseño no experimental ya que nos permite medir el grado de relación entre dos variables que son el clima organización y satisfacción aboral. La población constituye 100 trabajadores del área administrativa del GADMUR. El grupo de estudio se realizó con 50 trabajadores del área administrativa que pertenecen a los departamentos. El cuestionario de satisfacción laboral: que mida los factores de enriquecimiento en el puesto, relación con los superiores, condiciones del trabajo, relaciones con los compañeros. Cada uno de estos factores cuenta con cuatro ítems, enfocados en la realidad de clima organizacional y satisfacción laboral personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui. Entre sus Conclusiones: Luego del tratamiento de los datos se concluye que se debería mejorar las condiciones de trabajo ya que es el factor que produce insatisfacción laboral. Se recomienda realizar un diagnóstico constante de las variables estudiadas.

Marroquin (2011), en su tesis “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King, en San Carlos – Guatemala”; tuvo como Objetivo general: El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente que perciben los miembros de la empresa que influye directamente en el comportamiento de los colaboradores, al efectuar el estudio sobre “el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades en los restaurantes seleccionados de comida rápida. La población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 17 años en adelante, de sexo femenino y masculino; el muestreo que se utilizó fue probabilístico simple en toda la muestra, ya que las mediciones del subconjunto, fueron estimaciones muy precisas del conjunto mayor, la investigación fue de 125 trabajadores. Instrumento utilizado: Entrevista y cuestionario. Conclusiones: Los resultados de esta investigación se determina que la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Burger King se cumple la interrelación satisfactoriamente permitiendo que cada uno de ellos ejecute con responsabilidad e importancia las tareas que deben de ejecutar diariamente.

Pecino (2010); en su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Almería, Almería-España”. Cuyo Objetivo general: El objetivo del estudio es comprobar la relación del clima y la satisfacción laboral en el contexto de una universidad pública. Se realizaron análisis multinivel para comprobar los efectos transnivel del clima,

operacionalizado a nivel de las áreas administrativas, y la satisfacción laboral individual. El modelo de Kopelman, Brief y Guzzo (1990) sirve de marco teórico para mostrar las relaciones entre el clima y los estados cognitivos y afectivos, como la satisfacción laboral. Los datos fueron recogidos de 318 empleados públicos del personal de administración y servicios. Instrumento utilizado: El clima ha sido medido mediante el cuestionario FOCUS-93 (González-Romá, Tomás y Ferreres, 1995; Van Muijen et al., 1999). La escala utilizada para la evaluación de esta variable estaba compuesta por 40 ítems (p.e., "Cuánta gente que desea progresar obtiene apoyo de sus superiores"). Para todos los ítems, las respuestas presentaban un formato tipo Likert de 6 puntos, desde "1: Nadie / Nunca" a "6: Todos / Siempre". Conclusiones: Este estudio se ha centrado en un contexto laboral específico como es la administración universitaria. No se han encontrado en la literatura, estudios de esta naturaleza, en especial por la ausencia de iniciativas de investigación sobre el colectivo de administración y servicios universitario. En general, un sector público poco proclive y reacio a la realización de trabajos que pudieran directa o indirectamente evaluar el impacto de las políticas adoptadas por la dirección universitaria y sus efectos en las actitudes y conductas de los empleados públicos.

Navarro (2010); en su tesis "Satisfacción Laboral de los Docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con Relación al Clima Organizacional, Bajo un Enfoque Prospectivo, realizada en Barquisimeto – Venezuela"; cuyo Objetivo general: El propósito de la investigación es analizar la satisfacción laboral de los docentes del decanato de administración y contaduría de la UCLA con

relación al clima organizacional, bajo un enfoque prospectivo. El estudio se enmarca en una investigación de campo de carácter descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 181 docentes. Por ser extensa, se requirió efectuar la selección muestral, la cual quedó conformada por 25 docentes. En relación a la técnica e instrumento de recolección de datos, se utilizó la encuesta mediante un cuestionario en escala tipo Likert. La validez del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos y la confiabilidad por alfa de Crombach fue de 0.93. Conclusiones: Concluyendo por los resultados obtenidos que: se comprobó que los docentes al tener dominio sobre los contenidos que imparten. Integridad, responsabilidad en su trabajo y mantener un comportamiento inequívoco con los valores universitarios, le genera mayor satisfacción laboral.

Jiménez (2009); en su tesis “Propuesta de un Plan de Mejora que Favorezca el Clima Organizacional Fundamentado en el Análisis y Gestión de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Tienda el Fundador, Cienfuegos – Cuba”; Objetivo general: El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador. La investigación es descriptiva. Esta tienda especializada cuenta con un colectivo profesional de 8 trabajadores. Se utilizó para la obtención de la información un Cuestionario de Satisfacción Laboral los datos fueron procesados en SPSS 15.0, con técnicas estadísticas del nivel descriptivo. Conclusiones: El estudio proporcionó una visión de la organización con relación a la percepción que sobre el clima organizacional tienen los trabajadores de la Tienda estudiada, evidenciándose

indicadores bajos en la satisfacción por la tarea que realizan y no perciben intención institucional que estimule de forma tangible e intangible los resultados de su trabajo. Los resultados del estudio facilitan, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Salazar A. (2014); en su tesis “Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades, Lima – Perú”; cuyo Objetivo general: El propósito de esta investigación es determinar la importancia del rol de las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo. Se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Conclusiones: Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Sotomayor (2013); en su tesis “Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua- Perú”; cuyo Objetivo general: La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. El tipo de investigación es Descriptivo y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Hernández y Sampieri y otros (1994). (Metodología de la Investigación, México, Mc Graw Hill, Cap. 4y5). La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis. Instrumento utilizado: Entrevista y cuestionario. Conclusiones: Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Villa (2012); en su tesis “Aplicación de los Estímulos Organizacionales para el Mejoramiento del Clima Organizacional, Callao – Perú”, tuvo como Objetivo general: Aplicar los estímulos organizacionales que permitan un mejoramiento del clima organizacional y por ende incrementos en el rendimiento laboral y los niveles de productividad en la empresa farmacéutica Corporación Infarmasa S.A. La

investigación es de tipo descriptivo correlacional. El grupo estuvo conformado por 30 trabajadores de uno u otro sexo. El instrumento utilizado fue la Escala de Clima Organizacional CL-SP de Sonia Palma C. (2004). Conclusiones: En esta investigación se llegó a concluir que: Existe correlación significativa entre los estímulos organizacionales y el Clima Organizacional. Asimismo se estudiaron correlaciones múltiples para determinar asociación de los factores de la Escala de Clima Laboral: Autorrealización, Involucramiento Laboral y Supervisión con la escala de Satisfacción Laboral: Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y el factor que menos favorece es: Relación con la Autoridad. Esta investigación se enmarca dentro del paradigma de investigación. No experimental de tipo descriptivo y correlacional. Según el propósito y objetivo se ubica en una investigación con un enfoque epistemológico de tipo introspectivo y vivencial, realizada con el universo de los trabajadores del Laboratorio farmacéutico Corporación INFARMASA S.A. (médicos, enfermeras, técnicas en enfermería, psicóloga, nutricionista, asistente social) la población es total, la recolección de los datos se hizo aplicando las Pruebas Psicológicas de Sonia Palma, sobre Clima y Satisfacción Laboral, las cuales constan de un cuestionario en el cual se formularon preguntas cerradas y dirigidas, los resultados obtenidos se anal por medio del método estadístico porcentual simple y se presentaron en cuadros y gráficos con sus respectivos análisis, que conllevaran a determinar la relación que existe entre el estímulo organizacional y el clima organizacional y en consecuencia la forma en que repercute en la productividad, calidad de vida, gestión en la promoción de un ambiente organizacional que condiciona la eficiencia.

Naveros (2012) “El Estudio del Clima Organizacional y la Rentabilidad en los Restaurantes del distrito de San Andrés- Perú”; cuyo Objetivo general: Los objetivos generales permitirán el poder identificar y explicar el efecto del clima organizacional para poder aumentar la rentabilidad en los distintos restaurantes del distrito de san Andrés en la provincia de Pisco durante el año 2012. La presente investigación que se está llevando a cabo; está bajo el enfoque cuantitativo porque está realizado correspondiente a un en un trabajo objetivo. No experimental de corte transversal (Es decir en un determinado tiempo – Desde enero del 2012 hasta la actualidad). Una porción que representa a la población. En este caso tomaremos 20 unidades de análisis para llevar a cabo la investigación. Entendiéndose como un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado; por tal motivo se realizara de corte cerrado, 10 ítems o preguntas, se aplicará en un solo día con ayuda de personas. Conclusiones: En el presente informe nos permite concluir que se encontró asociación estadística entre clima organizacional y rentabilidad; esto es comprobado con los resultados obtenidos en la encuesta.

Monteza (2010); en su tesis “Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo – Perú”; tuvo como Objetivo general: La presente investigación tuvo como propósito central analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital Essalud Chiclayo. La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del

Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo; abarcando un periodo de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Conclusiones: Como resultado, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral mediante favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que integran.

Silva (2009); en su tesis “Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de Medicina UNAP. Amazonas – Perú”, tuvo como Objetivo general: El presente estudio pretende medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP. Es un estudio descriptivo que pretende definir y evaluar la satisfacción laboral tanto en el personal administrativo como docente de la Facultad de Medicina de la UNAP. En una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente (30 docentes y 20 administrativos). Se utilizó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada. Conclusiones: Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo

mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo.

## 2.2 Bases teóricas

### Clima Organizacional

En lo referente al clima organizacional en las diferentes instituciones públicas o privadas se debe decir que:

Las organizaciones de cualquier tipo y tamaño están integradas por personas, y allí comienza el denominador común entre ellas. Muchos se preguntan: ¿qué relación puede existir entre las Fuerzas Armadas y una organización de 50 personas que distribuye un determinado producto o brinda un servicio? En una primera visión pareciera que muy poco. Pero no es así. Los problemas derivados de las diferentes conductas humanas se encuentran en todas partes donde los individuos se desempeñan. La complejidad de las organizaciones puede variar, así como su tipo de actividad, pero ciertos problemas o situaciones que trataremos en esta obra son comunes a todas ellas. El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y

tamaño. ¿Por qué estudiar el comportamiento organizacional? Por muchas razones; la más importante de ellas es que ciertas problemáticas son comunes a diferentes organizaciones, por lo cual su estudio y comprensión ayuda a conocer cuál es la mejor manera de abordarlas. Por ejemplo, si una organización tiene un problema de transmisión de información entre áreas, conocer y comprender cómo fluye la información y de qué manera se relacionan las personas entre sí, puede ayudar al diseño de un mejor procedimiento, o tal vez a darse cuenta de que lo que se necesita no es modificar el procedimiento, sino desarrollar ciertas competencias en los colaboradores. Por lo tanto, el estudio del comportamiento en las organizaciones no implica sólo un catálogo de situaciones y problemas para integrar un libro o una asignatura universitaria, sino también material de ayuda concreta a los directivos de una organización. En un enfoque simple y directo, la expresión *comportamiento organizacional* hace referencia al comportamiento de los individuos en su ámbito laboral, entendiendo que éstos desarrollan su actividad de trabajo dentro de organizaciones. (Alles, 2008, p. 18 - 19)

Chiavenato (2011, p.50) se refiere al clima organizacional como “el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes”.

Escat, M. (2008), define:

“El Clima Laboral se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta”.

Palma, S. (2004), Asimismo:

“El Clima Organizacional está definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y aspectos como autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales que facilitan el trabajo”.

Sobre la perspectiva global Brunet, menciona algo muy importante en relación con los valores:

Que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, proporciona retroalimentación de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros. (Brunet, 2011, p. 20)

Otro concepto referente al comportamiento organizacional (CO) corresponde a que se defina como:

Campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. Esto parece un trabalenguas, así que lo descifraremos. El comportamiento organizacional es un campo de estudio, lo que significa que es un área distinta de experiencia con un cuerpo común de conocimiento. ¿Qué estudia? Estudia tres determinantes del comportamiento en las organizaciones: individuos, grupos y estructura. Además, el CO aplica el conocimiento que se obtiene sobre los individuos, grupos y el efecto de la estructura sobre el comportamiento, para hacer

que las organizaciones trabajen con más eficacia. Nuestra definición se resume así: el CO se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el CO estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración. Hay un acuerdo creciente en los componentes o temas que constituyen el campo de estudio del CO. Aunque aún existe mucho debate sobre la importancia relativa de cada uno, parece que se coincide en que el CO incluye los temas fundamentales de la motivación, el comportamiento y poder del líder, la comunicación interpersonal, la estructura y procesos de grupo, el aprendizaje, el desarrollo y percepción de actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño del trabajo y tensión laboral. (Robbins & Judge, 2009, p. 10, 11)

#### Globalización:

En el contexto actual, uno de los factores fundamentales a tener en cuenta en relación con el comportamiento organizacional es la globalización. La globalización implica un nuevo enfoque en la dirección de las organizaciones, en la forma de hacer negocios, de moverse en el contexto organizacional, y demanda poseer adaptabilidad y flexibilidad frente a culturas diferentes. Entre las consecuencias no deseadas se pueden identificar las dificultades que deben enfrentar las personas que deben viajar con frecuencia o que son trasladadas a otros países; a esto se suma la problemática de los empleados cuando regresan a su país de origen luego de un período de residencia en el exterior. Entre los beneficios, la

capacitación y el desarrollo de competencias. La globalización no es un concepto nuevo. Fue uno de los motores que impulsaron la conquista de América hace más de 500 años y diversos emprendimientos en las últimas centurias. En Argentina, en épocas recientes, los jóvenes de provincia, a corta edad debían emigrar para estudiar a cientos de kilómetros de su ciudad natal. Algunos tenían la capacidad de adaptarse, y otros no. Quien esto escribe ha vivido estos temas desde niña, ya que pasó su infancia en una pequeña ciudad del interior, donde éste sigue siendo un tema vigente. A su vez, en las últimas décadas se han intensificado los programas de intercambio entre colegios y universidades de diferentes países. Todo esto implica, de un modo u otro, una globalización. Las diferencias culturales en países de geografía extendida como Argentina y tantos otros, o las que se observan con sólo pasar de un pueblo de 5.000 habitantes a una ciudad de varios millones, representan transiciones que requieren adaptabilidad o lo que en tiempos más actuales se ha dado en denominar *cosmopolitismo*. (Alles, 2008, p. 74)

Teorías de clima Organizacional.

Lázaro Vásquez y Silva Justiniano (2014, p.23) tomaron como referencia a Chiavenato (2000) la teoría de la administración en su contexto histórico, en tal sentido explican los modos como los expertos han conceptualizados a las organizaciones, según sus paradigmas históricos, para determinar una mejor relación entre administración y clima organizacional. Analizaron de qué manera, en el tiempo, han evolucionado los diferentes puntos de vista de las organizaciones. Por ello presentan las siguientes teorías: clásica, neoclásica y moderna sobre las organizaciones.

#### A) Teoría Clásica.

La teoría clásica se centra en las relaciones estructurales dentro de las organizaciones. La teoría clásica comienza con el establecimiento de los ingredientes básicos en cualquier organización y luego estudia cómo debe estructurarse mejor a una organización para alcanzar sus objetivos. Para los clásicos hay cuatro ingredientes básicos en toda organización. (Lázaro Vásquez & Silva Justiniano, 2014, p.23)

- Un sistema de actividades diferenciadas.

Todas las organizaciones se componen de las actividades y funciones que se llevan a cabo dentro de ellas y de las relaciones entre estas actividades y funciones. Una organización formal surge cuando se unen todas las actividades.

- Las personas:

Aunque las organizaciones se componen de actividades o funciones, son las personas las quien ejecutan las tareas y ejercen la autoridad.

- Cooperación hacia una meta:

La cooperación debe existir entre las personas para lograr una unidad de propósito en la consecución de las metas comunes.

- Autoridad:

Se establece por medio de la relación superior – subordinados y dicha autoridad es necesaria para asegurar la cooperación entre las personas que persiguen sus metas.

## B) Teoría Neoclásica.

La teoría neoclásica nació en la década de los 50 y comienzos de la década del 60. El nombre neoclásico connota modernización a la teoría clásica. Los neoclásicos apuntaron que, si bien la división de trabajo ocasiona una independencia funcional entre las actividades laborales, también las despersonaliza de modo que el sujeto encuentra muy poco significado en estas. Es decir, las personas desarrollan un sentido de alineación en trabajos muy repetitivos, que al final ocasiona una insatisfacción laboral. (Lázaro Vásquez & Silva Justiniano, 2014, p.24)

## C) Teoría Moderna de la organización.

Esta teoría adopta un punto de vista complejo y dinámico de las organizaciones denominado aproximación a los sistemas, el cual tuvo sus orígenes en las ciencias biológicas y se modificó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional. (Lázaro Vasquez & Silva Justiniano, 2014)

La aproximación a los sistemas considera que una organización existe en una relación interdependiente con su medio. La teoría moderna afirmó que un sistema organizacional se compone de cinco partes:

### ➤ Individuos:

Los individuos traen sus propias personalidades, habilidades y actitudes a la organización, lo que influye en que es lo que espera conseguir por participar en el sistema.

### ➤ Organización formal:

Está formada por los patrones interrelacionados de los trabajos, que en conjunto establecen la estructura del sistema.

➤ Grupos pequeños:

Los individuos no trabajan de forma aislada que son miembros de grupos pequeños y esto les sirve como medio para facilitar su adaptación dentro del sistema.

➤ Estatus y roles:

Las diferencias del estatus y rol que existen entre los distintos puestos de una organización definen la conducta de los individuos dentro del sistema.

➤ Marco físico:

Hace referencia al ambiente físico externo y al nivel de tecnología que caracteriza a la organización. La teoría moderna de la organización ofrece un alejamiento radical de las escuelas de pensamiento clásica y neoclásica.

Factores que Influyen en el Clima Organizacional.

Fiallo Moncayo, Alvarado Andino y Soto Medina (2015, p. 3) en referencia a los escritores Litwin y Stinger (1968), establecen nueve factores que, a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional. (Estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad).

- Estructura: Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente se conoce como Estructura Organizacional. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)

- Responsabilidad: Este aspecto necesariamente va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)
- Recompensa: ¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo? (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)
- Desafío: En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)
- Relaciones: Estas se fundamentarán en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento y en base a la efectividad, productividad, utilidad, y obediencia, todo en límites precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (mobbing) y otros inconvenientes de este estilo. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)
- Cooperación: Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)
- Estándares: Un estándar, establece un parámetro o patrón que indica su alcance o cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos

necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)

- Conflicto: El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)
- Identidad: Hoy día se lo conoce como Sentido de Pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización. (Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina, 2015)

#### Satisfacción Laboral

En palabras de Palma (2006, p.19):

La satisfacción laboral deriva de las relaciones emocionales determinadas por características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma, las características situacionales como la evaluación precisa al puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situacionales como evaluación posterior al puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan del estado de satisfacción en este caso, hacia el trabajo, como se puede apreciar, las características situacionales son descriptivas y

estables con respecto al objeto de satisfacción, mientras que los eventos situacionales están compuestos por los aspectos incidentiales.

Según Herzberg, citado por Galaz (2003, p.25), define: “La satisfacción con el trabajo es esencialmente un estado emocional asociado con el trabajo de uno, derivado de dos variables independientes, la satisfacción con el trabajo y su insatisfacción”.

Acosta (1996) define:

La satisfacción laboral, podría definirse 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 debería ser. (P. 74)

Locke (1986) Plantea:

Que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo,

siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser estas necesidades físicas o necesidades psicológicas. (P. 27)

El modelo de los cinco grandes

Quizá no haya evidencias que apoyen al ITMB, pero no puede decirse lo mismo del modelo de cinco factores de la personalidad comúnmente llamado modelo de los Cinco Grandes. En los últimos años se ha acumulado un conjunto impresionante de resultados de investigaciones que sugieren la existencia de cinco dimensiones básicas que subyacen a todas las demás y agrupan a la mayor parte de la variación de la personalidad humana. Los Cinco Grandes actores son los siguientes: Extroversión, Adaptabilidad, Meticulosidad, Estabilidad Emocional, Apertura a las experiencias. Las investigaciones sobre los Cinco Grandes también han hallado relaciones entre esas dimensiones de la personalidad y el desempeño en el trabajo. Como dijeron los autores de la revisión más citada: “La preponderancia de las evidencias muestra que los individuos de los que se puede depender son confiables, cuidadosos, meticolosos, capaces de planear, organizados, trabajadores, persistentes y orientados al logro, tienden a tener mejor desempeño en la mayoría o todas las ocupaciones”. Además, los empleados que obtienen calificaciones altas en meticulosidad desarrollan niveles altos de conocimiento de su trabajo, tal vez porque la gente muy meticolosa dedica mucho esfuerzo a su trabajo. Entonces, los niveles elevados de conocimiento del trabajo contribuyen a que haya buen desempeño en el trabajo. Aunque la meticulosidad es la característica que se relaciona con más consistencia con el desempeño en el trabajo, las otras se relacionan con aspectos de éste en ciertas situaciones. Los Cinco Grandes rasgos

tienen también otras implicaciones para el trabajo y la vida. (Robbins & Judge, 2009, p. 108, 109)

#### Teorías de Satisfacción Laboral.

Arbaiza y Fermini (2010, p.35) consideraron las teorías más importantes de la satisfacción laboral.

- Teoría de March y Simon (1958). Planteó que la satisfacción o insatisfacción de un empleado puede generar un aumento o una disminución en el rendimiento.
- Teoría X/Y (D. MC.Gregor 1960). Planteo que las personas se encuentran más satisfechas cuando en la organización existe un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Además, planteo la teoría X o la Teoría Y.
- Teoría de Lawler y Porter (1967). Plantearon que la satisfacción de los trabajadores es función del valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia el trabajo realizado. Además, realizan una diferenciación entre recompensas extrínsecas e intrínsecas.
- Teoría Z. W. Ouchi (1982). Planteo que esta teoría puede aplicarse en las empresas de occidente en los círculos de calidad.

Aguaeden (2015) presenta teorías relevantes de satisfacción laboral:

- Teorías de Contenido. Agrupa aquellas teorías que consideran todo aquello que puede motivar a las personas. Aunque existen varias, las más influyentes son: la jerarquía de las necesidades de Maslow y la teoría bifactorial de Herzberg.
  - a) Jerarquía de las necesidades de Maslow:

Maslow formuló una jerarquía de necesidades humanas y define que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. (Aguaedén, 2015)

Según la teoría de Maslow, los motivos deben tener un orden de prioridades. Por eso, el autor las ubica en una pirámide para representar las distintas etapas, estando las fundamentales o básicas en la parte baja o base de la pirámide y las más elevadas, pero no relacionadas directamente con la supervivencia, en la parte alta o cúspide. (Aguaedén, 2015, p. 25) Las necesidades de Maslow, clasificadas de las más básicas a las más elevadas, son:

- Necesidades fisiológicas.
- Necesidades de seguridad.
- Necesidades de reconocimiento o estima.
- Necesidades de auto-superación o de autorrealización

b) Teoría bifactorial de Herzberg:

A través de una serie de encuestas, debidamente analizadas y categorizadas, el psicólogo Frederick Herzberg identificó dos tipos de factores de gran influencia en la motivación y satisfacción de los trabajadores:

- Factores higiénicos: Se trata de factores relacionados con el contexto laboral como la condición de trabajo, el trato de los superiores o el salario. Si son positivos, la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo, lo cual no implica que generen la motivación necesaria para la consecución de los objetivos deseados por la empresa. (Aguaedén, 2015, p.26)

- Factores motivacionales: Son las actividades desafiantes, estimulantes y realmente motivadoras del puesto laboral. Se describen como la energía que ofrecen el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los mejores resultados. Algunos ejemplos son: el grado de responsabilidad, el reconocimiento, los incentivos y las posibilidades de promoción. (Aguaedén, 2015, p.26)

Efectos de la Satisfacción o Insatisfacción Laboral.

Hemos mencionado que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generan una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel de la organización. (Arbaiza Fermini & D, 2010, p. 88)

A criterio personal: la satisfacción o insatisfacción se relaciona mucho con aspectos psicológicos.

- La salud: algunas investigaciones como la de Jex y Gudanowski 1992 sostiene que la insatisfacción puede causar ansiedad. Schaubroeck et al. 1992 plantean que la insatisfacción puede causar trastornos de depresión y estrés. (Arbaiza Fermini & D, 2010)
- Las actividades hacia la vida: los empleados están influidos por las experiencias que viven tanto dentro como fuera de la organización, en tal sentido, si un empleado está insatisfecho con su trabajo, esto tendrá repercusiones en su vida personal. (Arbaiza Fermini & D, 2010)

- El ausentismo: Algunas investigaciones como la de Wanous et al (1997) planteo que existe una relación directa entre la insatisfacción laboral y ausentismo, pero que esta relación es débil. Esto constituye un gran problema a nivel económico por las organizaciones. Cabe mencionar que el ausentismo no necesariamente se debe a la insatisfacción, sino que existe otros factores relacionados, como por ejemplo, problemas de transporte, enfermedades u otras actividades. (Arbaiza Fermini & D, 2010)
- El abandono: Crampton y Wagner (1994) afirmaron que el abandono es uno de los factores que más se relaciona con la insatisfacción laboral. Este abandono puede darse por parte del empleado si este se encuentra insatisfecho. (Arbaiza Fermini & D, 2010)

### 2.3 Bases filosóficas

#### **Las teorías X e Y de Douglas McGregor**

Las teorías X e Y representan dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad. En su obra *El lado humano de las organizaciones* McGregor citado por (Alles, 2008) describió dos formas de pensamiento de los directivos a los cuales denominó *Teoría X* y *Teoría Y*. Los directivos de la primera consideran a sus subordinados como personas que sólo se movilizan ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar. Supuestos de la Teoría X 1. El ser humano ordinario siente un rechazo intrínseco hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda. 2. Debido a la tendencia humana a “huir” del trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar, controladas, dirigidas y amenazadas

con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado para alcanzar los objetivos de la organización. 3. El ser humano común prefiere que lo dirijan y trata de soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad. Supuestos de la Teoría Y 1. El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. Al ser humano común no le disgusta esencialmente trabajar. 2. El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios de encauzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización, el hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo en pos de los objetivos con cuya realización se compromete. 3. Se compromete a la realización de los objetivos de la empresa por las compensaciones asociadas con su logro. 4. El ser humano ordinario se habitúa a buscar responsabilidades. La falta de ambición y la insistencia en la seguridad son, generalmente, consecuencias de la misma experiencia y no características esencialmente humanas. 5. La capacidad de desarrollar en grado relativamente alto la imaginación, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización, es característica de grandes sectores de la población. 6. En las condiciones actuales de la vida industrial las potencialidades intelectuales del ser humano están siendo utilizadas sólo en parte. (Alles, 2008, p. 45, 46)

#### **2.4 Definición de términos básicos**

**Eficacia.** "hacer las cosas correctas, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Robbins y Coulter, 2005, p. 29).

**Extroversión.** “Esta dimensión captura el nivel de confort con las relaciones que se tiene. Los extrovertidos tienden a ser gregarios, asertivos y sociables. Los introvertidos, a ser reservados, tímidos y callados” (Robbins & Judge, 2009, p. 108).

**Adaptabilidad.** “Esta dimensión se refiere a la propensión de un individuo para aceptar los puntos de vista de otros. Las personas muy adaptables son cooperativas, cálidas y confiables. La gente con baja calificación en adaptabilidad es fría, inconforme y antagonista” (Robbins & Judge, 2009, p. 108).

**Meticulosidad.** “Esta dimensión es una medida de la confiabilidad. Una persona muy meticulosa es responsable, organizada, confiable y persistente. Aquellos con baja calificación en esta dimensión se distraen con facilidad, son desorganizados y poco confiables” (Robbins & Judge, 2009, p. 108).

**Estabilidad Emocional** “(Es frecuente que se denote por su inversa, la neurosis). Esta dimensión describe la aptitud de una persona para manejar la tensión. Las personas con calificaciones muy negativas tienden a ser nerviosas, ansiosas, depresivas e inseguras” (Robbins & Judge, 2009, p. 109).

**Apertura a las experiencias.** “La dimensión final aborda el rango y la fascinación de alguien con lo nuevo. La gente abierta en extremo es creativa, curiosa y con sensibilidad artística. Aquellos en el otro extremo de esta categoría son convencionales y se sienten cómodos con lo que les resulta familiar” (Robbins & Judge, 2009, p. 109).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El Clima Organizacional se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a) La Autorrealización se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- b) El Involucramiento Laboral se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- c) La Supervisión se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- d) La Comunicación se relaciona directa y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.
- e) Las Condiciones Laborales se relacionan directa y significativamente con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad de Barranca, 2018.

## 2.6 Operacionalización de las variables

Primera Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (N° de ítems)
<b>Clima Organizacional</b>	a) Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existen oportunidades de progresar en la institución.</li> <li>➤ Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse.</li> </ul>	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
	b) Involucramiento laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</li> <li>➤ Los trabajadores están comprometidos con la organización.</li> </ul>	2,7,12,22,27,32,37,42,47
	c) Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</li> <li>➤ La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.</li> </ul>	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48
	d) Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>➤ La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</li> </ul>	4,9,14,19,24,34,39,44,49
	e) Condiciones Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.</li> <li>➤ Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</li> </ul>	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

Segunda Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (N° de ítems)
<b>Satisfacción Laboral</b>	a) Condiciones físicas y/o materiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades.</li> <li>➤ El ambiente donde se trabaja es agradable.</li> </ul>	1, 13, 21, 28, 32
	b) Beneficios sociales y/o remunerativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.</li> <li>➤ Me siento mal con lo que percibo.</li> </ul>	2, 7, 14, 22
	c) Políticas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.</li> <li>➤ La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</li> </ul>	8, 15, 17, 23, 33
	d) Relaciones sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Me agrada trabajar con mis compañeros.</li> <li>➤ Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.</li> </ul>	3, 9, 16, 24
	e) Desarrollo personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.</li> <li>➤ Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</li> </ul>	4, 10, 18, 25, 29, 34
	f) Desarrollo de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</li> <li>➤ Me siento realmente útil con la labor que realizo.</li> </ul>	5, 11, 19, 26, 30, 35
	g) Relación con autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mi jefe es comprensivo.</li> <li>➤ El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.</li> </ul>	6, 12, 20, 27, 31, 36

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

Investigación Aplicada, correlacional, con enfoque cuantitativo El estudio de diseño no experimental, de corte transversal, ya que se tomó la información en un solo momento. Se aplicó dos Test empleando la técnica de encuesta al personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca. Donde se describió las variables del estudio y analizar su incidencia y correlación.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La Población estuvo conformada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Barranca, que asciende a 77 administrativos. Divididos en diferentes áreas.

#### **3.2.2 Muestra**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003):

Las muestras no probabilísticas, selecciona sujetos con la vaga esperanza de que serán casos representativos de una población determinada. Por ello, para fines deductivos-cuantitativos sus estimaciones son relativas a la muestra en sí, más no a

la población, ya que la elección de un sujeto depende de la decisión de él mismo o del investigador. (p. 326).

Por lo tanto, no se calculó la muestra puesto que se pensó en trabajar con toda la población, por ser pequeña y accesible; sin embargo por limitaciones de la investigación se desarrolló una muestra irrestricta no probabilística de 26 trabajadores.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Para la variable 1: El Clima Organizacional, para ello se recolectó los datos usando test de Clima organizacional (CL-SPC). Que consta de 50 ítems, elaborado por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo. La evaluación de este instrumento se sustenta en las valoraciones sugeridas por la Escala de Likert de cinco valores categoriales (frecuentemente, a veces, neutro, casi nunca y nunca).

Para la variable 2: para Satisfacción Laboral, para la recolección de los datos se usó otro test de Satisfacción laboral (SL-SPC). Que consta de 50 ítems, elaborado por Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo. Cada ítem consta de 5 categorías de respuesta tales como: (frecuentemente, a veces, neutro, casi nunca y nunca).

Validación de cuestionarios.

Ambos instrumentos diseñados con escala de Likert, fueron evaluados por criterio de jueces expertos. Aplicándolo en muestras piloto de 952 y 1393 trabajadores dependientes en los años 1999 y 2004 respectivamente en empresas de Lima Metropolitana. La cual resultó en condiciones altas de validación y aplicabilidad en ambos cuestionarios.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez recolectados, tabulados y codificados todos los datos, se transcribió y analizados a través del programa SPSS 22. A modo de prueba. Se utilizó tablas y gráficos descriptivos y la prueba tau b de kendall para contrastar las correlaciones.



## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Análisis de fiabilidad.

Según la prueba de Cronbach, resulta ser el alfa 0.919, es decir los resultados tienen el 91.9% de alta confiabilidad.

**Tabla A**  
*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	7

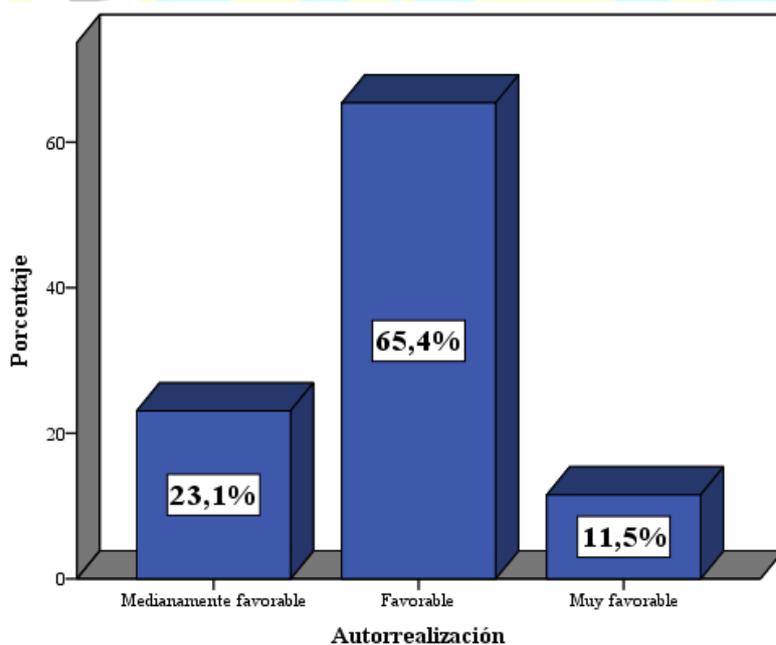
### **Autorrealización.**

El 65.4% de los trabajadores tiene una autorrealización favorable, 23.1% medianamente favorable y 11.5% muy favorable. Como se muestra en la tabla y figura 1.

**Tabla N° 1**

*Autorrealización de los trabajadores*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Medianamente favorable	6	23,1	23,1
Favorable	17	65,4	88,5
Muy favorable	3	11,5	100,0
Total	26	100,0	



**Figura N° 1:** *Autorrealización de los trabajadores*

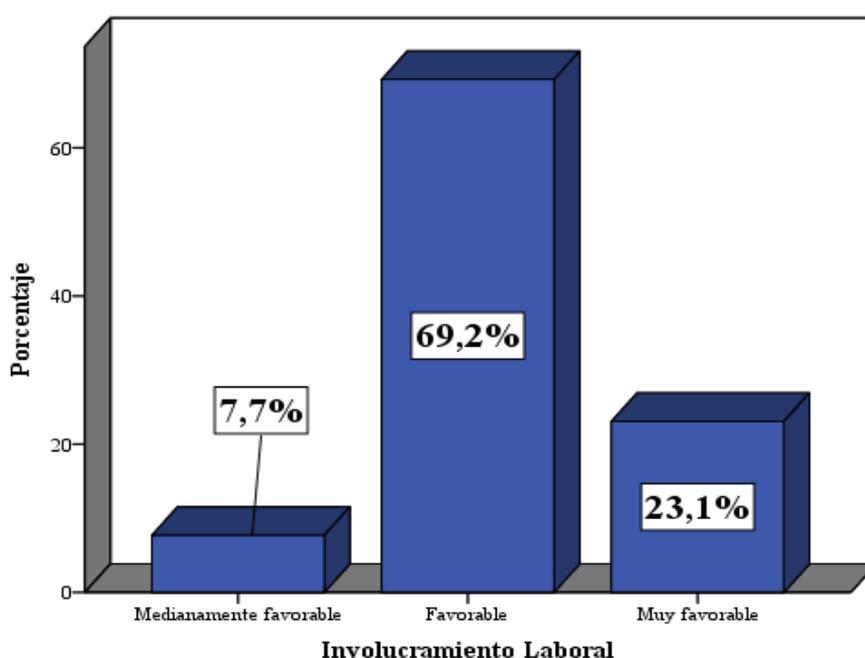
### **Involucramiento Laboral.**

El 69.2% de los trabajadores tiene un involucramiento laboral favorable, 23.1% muy favorable y 7.7% medianamente favorable; como se observa en la tabla y figura 2.

**Tabla N° 2**

*Involucramiento Laboral en los trabajadores*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Medianamente favorable	2	7,7	7,7
Favorable	18	69,2	76,9
Muy favorable	6	23,1	100,0
Total	26	100,0	



**Figura N° 2:** *Involucramiento Laboral en los trabajadores*

### Supervisión.

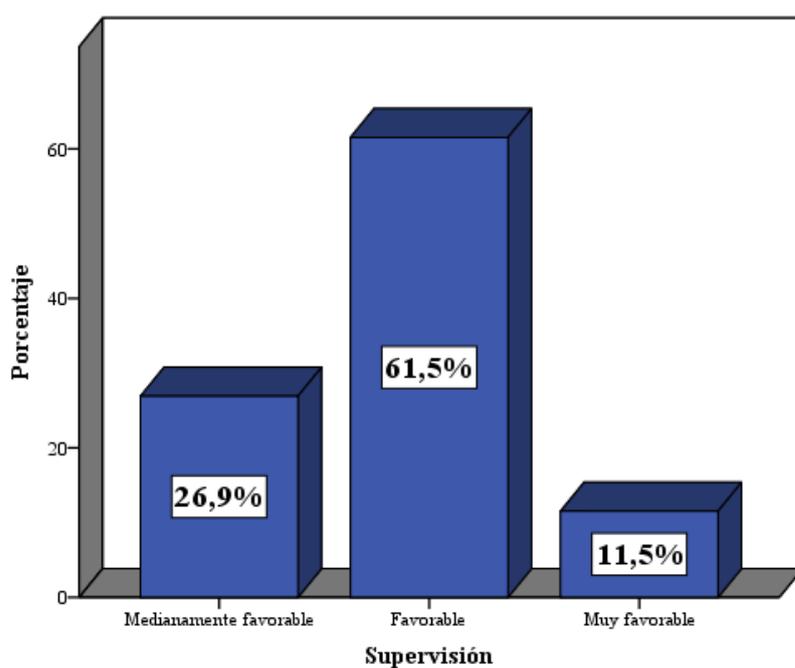
Sobre la supervisión en el interior de la Universidad, existe 61.5% de los trabajadores está a favor, 26.9% medianamente favorable y 11.5% muy favorable.

Como se presenta en la tabla y figura 3.

**Tabla N° 3**

*Supervisión en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente favorable	7	26,9	26,9
Favorable	16	61,5	88,5
Muy favorable	3	11,5	100,0
Total	26	100,0	



**Figura N° 3:** *Supervisión en los trabajadores*

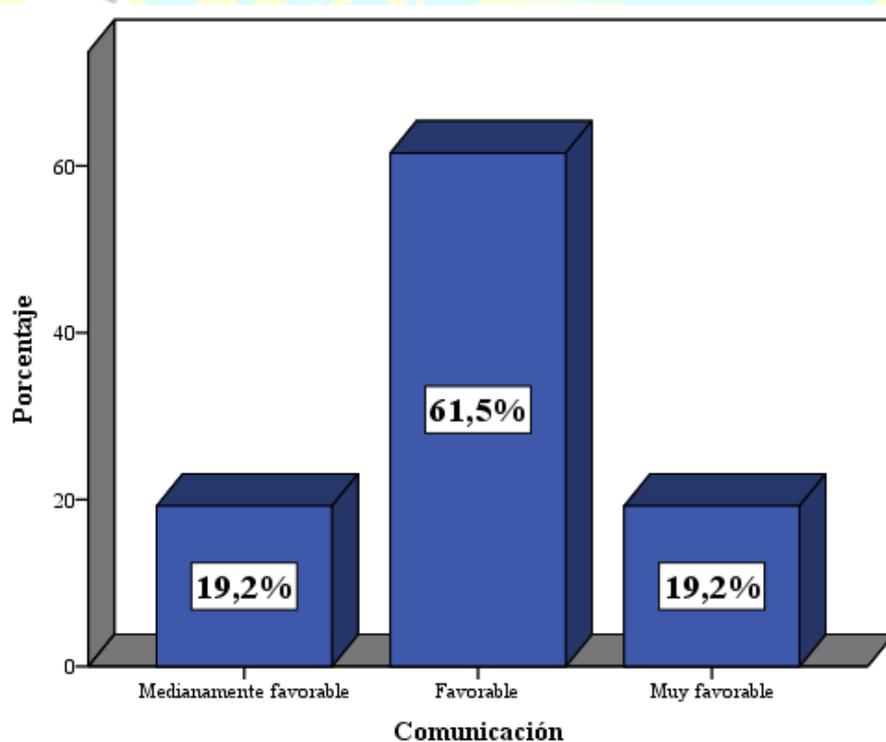
## Comunicación.

61.5% de los trabajadores también opinan de manera favorable en cuanto a la comunicación, 19.2% entre muy y medianamente favorable. Como se detalla en la tabla y figura 4.

**Tabla N°4**

*Comunicación en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente favorable	5	19,2	19,2
Favorable	16	61,5	80,8
Muy favorable	5	19,2	100,0
Total	26	100,0	



**Figura N°4:** *Comunicación en los trabajadores*

### Condiciones Laborales.

Los trabajadores se muestran favorables y medianamente favorables en un 46.2%, en tanto que el 7.7% son muy favorables.

Tabla N° 5

*Condiciones Laborales en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente favorable	12	46,2	46,2
Favorable	12	46,2	92,3
Muy favorable	2	7,7	100,0
Total	26	100,0	

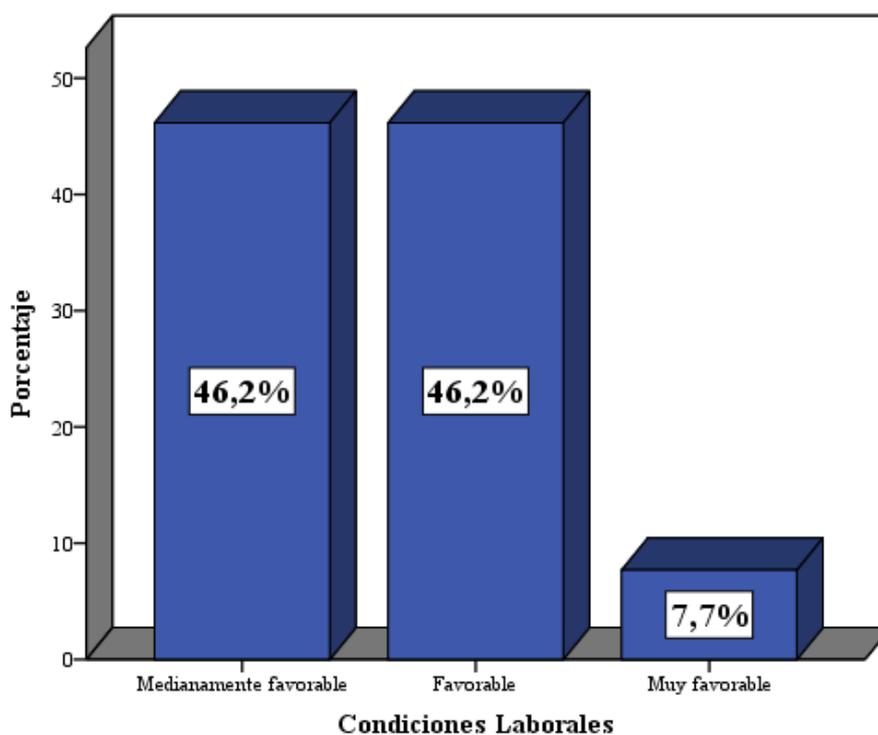


Figura 5: *Condiciones Laborales en los trabajadores*

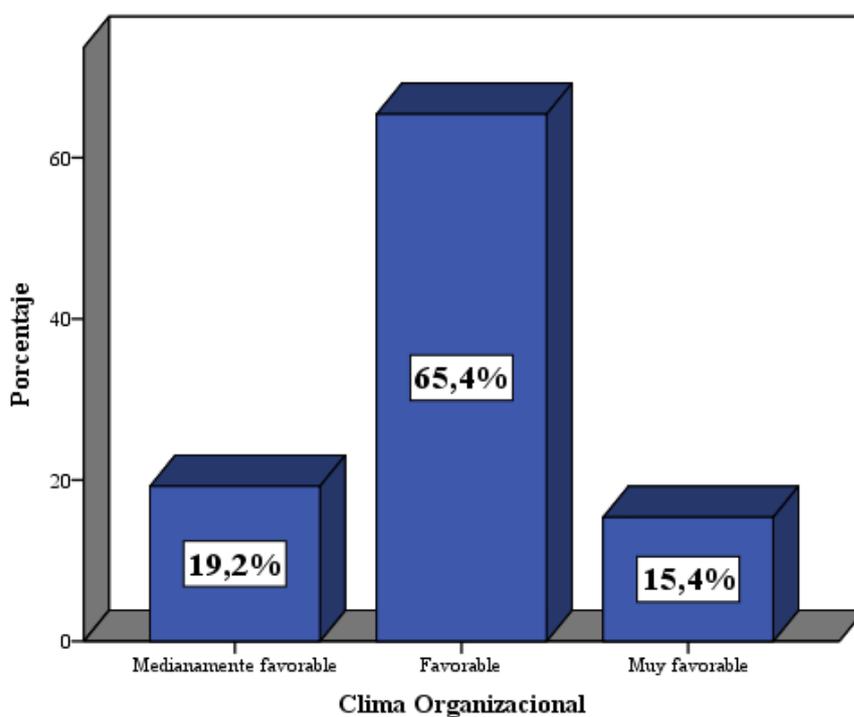
### Clima Organizacional.

El 65.4% de trabajadores siente que en su centro existe un favorable clima organizacional, 19.2% medianamente favorable y 15.4% muy favorable. Tal como se observa en la tabla y figura 6.

**Tabla N° 6**

*Clima Organizacional en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente favorable	5	19,2	19,2
Favorable	17	65,4	84,6
Muy favorable	4	15,4	100,0
Total	26	100,0	



**Figura N° 6:** *Clima Organizacional en los trabajadores*

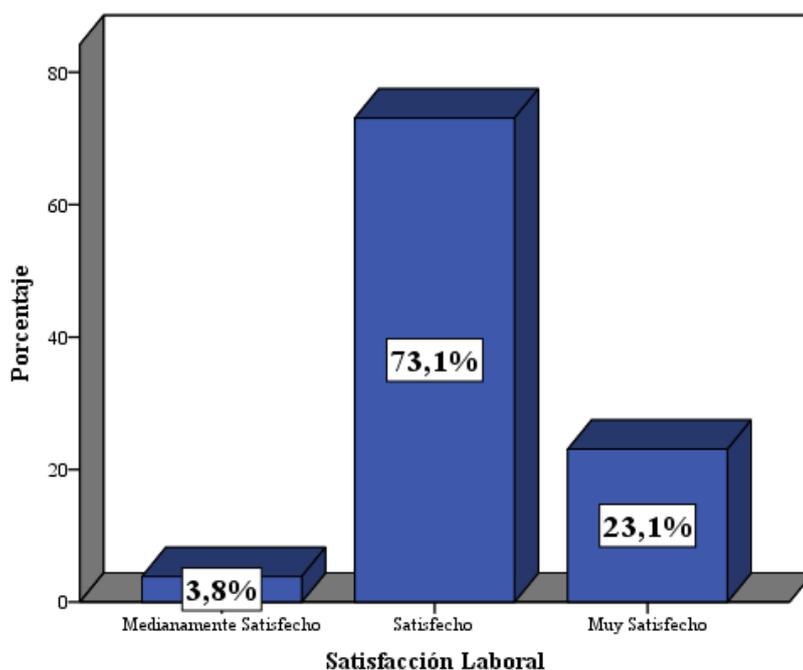
## Satisfacción Laboral

73.1% de los trabajadores se sienten satisfechos en su centro laboral, 23.1% muy satisfecho y 3.8% medianamente satisfecho. Tal como se presenta en la tabla y figura 7.

**Tabla N° 7**

*Satisfacción Laboral en los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medianamente Satisfecho	1	3,8	3,8
Satisfecho	19	73,1	76,9
Muy Satisfecho	6	23,1	100,0
Total	26	100,0	



**Figura N° 7:** *Satisfacción Laboral en los trabajadores*

## 4.2 Contrastación de hipótesis

**Hipótesis General:** “*El Clima Organizacional se relaciona con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca, 2018*”.

Según la prueba Tau b de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.032) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: clima organizacional y satisfacción laboral son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (40.6%).

**Tabla N° 8**

*Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,406*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	26	26
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,406*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	26	26

**Hipótesis Específica 1:** “Autorrealización se relaciona con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca, 2018”.

Según la prueba Tau b de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.017) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : Autorrealización y satisfacción laboral son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que la Autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (45.4%).

**Tabla N° 9**

*Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral*

			Autorrealización	Satisfacción Laboral
Tau_b de Kendall	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,454*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	26	26
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,454*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	26	26

**Hipótesis Específica 2:** “*El Involucramiento Laboral se relaciona con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca, 2018*”.

Según la prueba Tau b de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.012) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: el involucramiento laboral y satisfacción laboral son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que el Involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (48.2%).

**Tabla N° 10**

*Correlación entre el Involucramiento laboral y la satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral	Involucramiento Laboral
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,482*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	26	26
Involucramiento Laboral		Coeficiente de correlación	,482*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	26	26

**Hipótesis Específica 3:** “*La Supervisión se relaciona con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca, 2018*”.

Según la prueba Tau b de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.013) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : la supervisión y satisfacción laboral son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que la supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (47.3%).

**Tabla N° 11**

*Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral		Supervisión	
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,473*	
		Sig. (bilateral)	.	,013	
		N	26	26	
	Supervisión	Coefficiente de correlación	,473*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,013	.	
		N	26	26	

**Hipótesis Específica 4:** “La Comunicación se relaciona con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca, 2018”.

Según la prueba Tau b de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.010) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: la comunicación y satisfacción laboral son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (48.6%).

**Tabla N° 12**

*Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	Comunicación
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	1,000	,486**
	Coefficiente de correlación	.	,010
	Sig. (bilateral)	.	,010
	N	26	26
	Comunicación	,486**	1,000
	Coefficiente de correlación	,010	.
	Sig. (bilateral)	,010	.
	N	26	26

**Hipótesis Específica 5:** “Las Condiciones Laborales se relaciona con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Barranca, 2018”.

Según la prueba Tau b de Kendall por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.019) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: las condiciones laborales y satisfacción laboral son independientes) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (44.7%).

**Tabla N° 13**

*Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral	Condiciones Laborales
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,447*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	26	26
Condiciones Laborales		Coefficiente de correlación	,447*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	26	26

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

En la investigación “Como el Clima Organizacional Puede Influir en la Satisfacción Laboral de los Empleados del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, Quito, Ecuador, 2013” desarrollada por Quinaluisa, en la Facultad De Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador, cuyo objetivo fue demostrar la influencia del clima laboral en la satisfacción laboral; donde llego a la conclusión: que se debería mejorar las condiciones de trabajo ya que es el factor que produce insatisfacción laboral. Se recomienda realizar un diagnóstico constante de las variables estudiadas.

Haciendo una crítica constructiva sobre su objetivo y conclusión que hace el autor, no llega a concluir sobre dicha influencia solo indica las condiciones de insatisfacción laboral de los trabajadores, por mi parte a diferencia en esta investigación donde también pretendo demostrar la correlación que existe entre ambas variables, si llego a determinar la correlación significativa del clima organizacional y la satisfacción laboral de manera general; así mismo, también encuentro una correlación significativa entre las 5 dimensiones como son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las

condiciones laborales; con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la UNAB.

Por su parte Quinaluisa Myriam, en su investigación “Como el Clima Organizacional Puede Influir en la Satisfacción Laboral de los Empleados del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, Quito, Ecuador, 2013” tomo factores como factores: enriquecimiento en el puesto, relación con los superiores, condiciones del trabajo, relaciones con los compañeros y concluía que se debería mejorar las condiciones de trabajo ya que es el factor que produce insatisfacción laboral. Se recomienda realizar un diagnóstico constante de las variables estudiadas; el autor no concluye de manera parcial y por dimensiones para tener un amplio concepto de lo que en realidad es la situación laboral; sin embargo, propone mejorar las condiciones de trabajo dado por entendido que nos son buenas las condiciones laborales o que hay una alta insatisfacción o que el clima laboral no es de los mejores. En esta investigación se midieron factores como *Autorrealización* que en relación con la satisfacción laboral alcanza un 45.4% por lo que podemos decir que depende de manera parcial o regular que se sientan realizados con que estén satisfechos. Del mismo modo el *Involucramiento Laboral* se relaciona solo en 48.2% con la satisfacción llegando a nivel regular lo que hace suponer que los trabajadores no se comprometen de lleno con la institución. En cuanto a la *Supervisión* coincido con Quinaluisa porque la relación igual resulto regular en 47.3%, es decir no es buena la relación con los superiores en algunos aspectos internos, ya que no lo toman de la mejor manera ser supervisados. Sobre *Comunicación* reafirma lo dicho anteriormente el nivel de comunicación relacionado a la satisfacción de su trabajo es de nivel regular por lo que no se puede atribuir que

exista mucha comunicación entre los trabajadores de esta Universidad, aspecto que se tiene que mejorar con urgencia y finalmente las *Condiciones Laborales* a decir verdad no son de nivel alto en relación a su satisfacción laboral, alcanza el 44.7% de influencia, por lo que su satisfacción en el trabajo no va por las condiciones internas o externas en que las desarrollen. De esta manera coincidimos en algunos aspectos con el autor.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Luego de ejecutar los cuestionarios y analizar los resultados, llego a las siguientes conclusiones:

- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (40.6%).
- La Autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (45.4%).
- El Involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (48.2%).
- La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (47.3%).
- La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (48.6%).

- Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (44.7%).

## 6.2 Recomendaciones

- Establecer políticas para mejorar las condiciones laborales, ya que no se encontró muchos trabajadores que estén muy favorables.
- Evaluar a los trabajadores sobre sus metas y el papel que desempeñan al interior de la Universidad, con el fin de reubicarlos en sus puestos, ya que sentirse autorrealizado a un trabajador es importante para el desarrollo de cualquier institución.
- Sobre la supervisión se recomienda establecer otro tipo de mecanismos de observar el trabajo realizado a fin de que los trabajadores se sientan a gusto y en buenos términos con sus superiores o jefes inmediatos.
- Se sugiere realizar por parte de las autoridades talleres de interrelación entre el personal y dinámicas de integración para poder mejorar los niveles de comunicación entre los trabajadores, de este modo incrementar los climas laborales y de organización.
- Finalmente se recomienda replicar esta investigación tomando otras variables importantes también como son liderazgo del personal que dirige la Universidad, entre otros indicadores que pudiera destacar el lector.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

- Acosta, S. (1996) *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Aguaedén (2015). Principales teorías sobre *Motivación y Satisfacción en el Trabajo* : admin-edenblog. Obtenido de Principales teorías sobre Motivación y Satisfacción en el Trabajo : admin-edenblog.
- Arbaiza Fermini, L., & D, P. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires - Argentina: 1º Edición - Buenos Aires.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica
- S.A. Alvarez, M. (1998) *El Liderazgo de la Calidad Total*. España: Editorial Escuela Española.
- Beckhard, R. (1973) *Desarrollo Organizacional: estrategias y modelos*. México: Centro de Regional de Ayuda Técnica.
- Brunet, L. (1989) *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: trillas.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, L. (2002) *El Clima de Trabajo en Las Organizaciones*. (1.a Ed). México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2004) *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.

- Chiavenato, I., (2011) *Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones*: (9da. Edi.). México: MC GRAW HILL.
- Chiavenato, I., (2009) *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Estudios Superiores de Monterrey.
- Chiavenato, I. (2002) *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Ed. Me Graw HI11.
- Ciampa, D. (1993) *Calidad Total*. U.S. A.: Addison Wesley Iberoamericana.
- Collins, O. (1996) *New Paradigma for change: Theories of organizador and the organization of theories*, *Journal of organizational change management*. Vol. 9 N 0 4 De Paria, F.
- Escat, M. (2008) *Definición de Clima Laboral*. Área Recursos Humano. España.
- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. S. (2010). Clima Organizacional dentro de la Empresa. Contribuciones a la Economía.
- Flórez, J. (1992) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Perú: U. Pacífico. Furnham A.
- Herzberg F.(2003) *The Motivation-Hygiene Concept and Psychotherapy*. Personnel Administration.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jiménez M. (2009) *Propuesta de un Plan de Mejora que Favorezca el Clima Organizacional Fundamentado en el Análisis y Gestión de la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Tienda el Fundador, Cienfuegos – Cuba*.

- Lázaro Vasquez, M., & Silva Justiniano, C. (2014). Nivel de Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal de la Empresa Servicios y Representaciones DIAL S.R.L en la Ciudad de Cajamarca en el Año 2014. Cajamarca - Perú: Tesis.
- Locke, E. (1986) *La Naturaleza y las causas de la Satisfacción Laboral. Manual de Psicología Industrial y Organizacional*. Chicago: Editorial Dunnette.
- Marroquin S. (2011) *El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King*, en San Carlos – Guatemala.
- Medina P. (2010) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Almería*, Almería- España.
- Mendoza I. (2006) *El Clima Organizacional como Factor de Desgaste Profesional en Trabajadores de una Empresa de Autotransportes*, en el D.F, México.
- Monteza N. (2010) *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo* – Perú.
- Navarro A. (2010) *Satisfacción Laboral de los Docentes del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA con Relación al Clima Organizacional, Bajo un Enfoque Prospectivo, realizada en Barquisimeto* – Venezuela.
- Naveros R. (2012) *El Estudio del Clima Organizacional y la Rentabilidad en los Restaurantes del distrito de San Andrés*- Perú.
- Palma, S., (2006) *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima, Perú: Editorial y Comercializadora Cartolan EIRL.

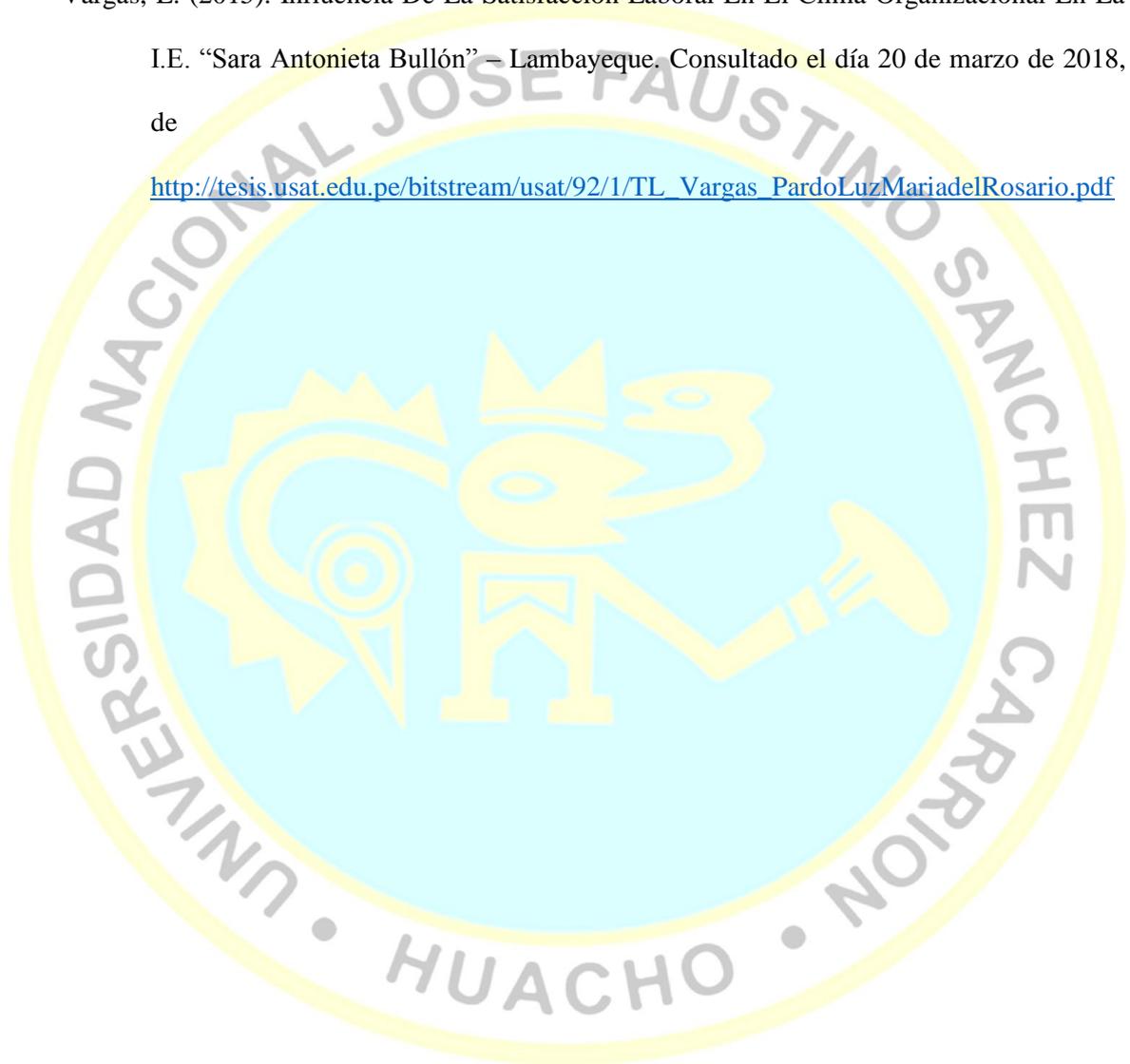
- Palma, S. (1999) *Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° I, Lima: Facultad Psicología.
- Quinaluisa M. (2013) *Como el Clima Organizacional Puede Influir en la Satisfacción Laboral de los Empleados del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui*, Quito, Ecuador.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005) *Administración. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.*
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN - 13 Edición
- Rodríguez, D. (1999) *Diagnóstico Organizacional* Mexico: Alfaomega Sehcin, E (1996) *Psicología de la Organización*. Mexico: Ed. Prentince Hall Sehncider y Reichard en Furnham, A. (2001) *Psicología Organizacional*. México: Oxford University Press.
- Salazar A. (2014) *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*, Lima – Perú.
- Silva H. (2009) *Medición del Clima Laboral y Satisfacción del Personal de Trabajadores Docentes y no Docentes de la Facultad de Medicina UNAP*. Amazonas – Perú.
- Sotomayor F. (2013) *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua*-Perú.
- Villa J. (2012) *Aplicación de los Estímulos Organizacionales para el Mejoramiento del Clima Organizacional*, Callao – Perú.

#### 7.4 Fuentes electrónicas

- Cacho, S. (2015). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo Bajo Régimen Del D. Leg. N° 1057 Del Registro De Propiedad Vehicular De Lima, 2014. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5432/Cacho\\_GSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5432/Cacho_GSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Monteza, N. (2012). Influencia Del Clima Laboral En La Satisfacción De Las } Enfermeras Del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/595>
- Pérez, N. (2013). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/54238875.pdf>
- Quispe, N. (2015). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Asociación Para El Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1)

Vargas, L. (2015). Influencia De La Satisfacción Laboral En El Clima Organizacional En La I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque. Consultado el día 20 de marzo de 2018, de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMariadelRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf)



**ANEXOS**



## Instrumentos

### PRESENTACIÓN:

Estimado (a), los presentes cuestionarios son parte de una investigación que tiene por finalidad la recopilación de información, acerca del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Sus opiniones personales son de gran importancia para la investigación. Siendo el objetivo del estudio verificar el nivel de relación existente de las dos variables ya mencionadas en la Universidad Nacional de Barranca.

#### A. Datos del Encuestado

Oficina:

Edad:

Sexo:  M  F

Condición laboral:  Nombrado  Contratado

Tiempo de servicio:

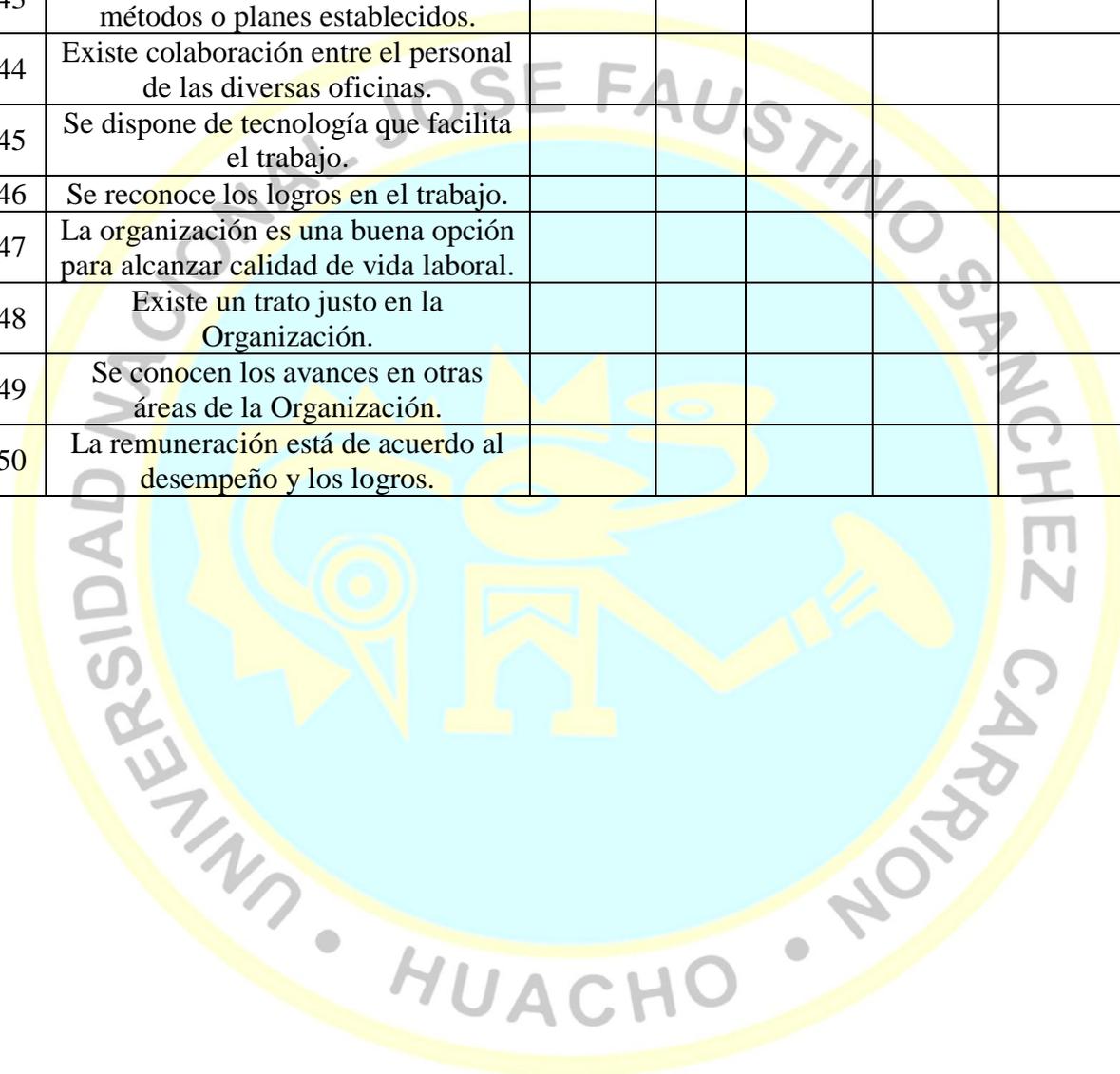
#### I. CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Instrucciones:** A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ITEM	Ninguno o Nunca 1	Poco 2	Regular o Algo 3	Mucho 4	Todo o Siempre 5
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona					

	como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					

40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



## II. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN

### LABORAL

**Instrucciones:** A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características de la satisfacción laboral. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	ITEM	Ninguno o Nunca 1	Poco 2	Regular o Algo 3	Mucho 4	Todo o Siempre 5
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					

8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta					

	incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud características es nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

---

**Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada**  
**DIRECTOR**

---

**Dr. Manuel Alberto Patroni Bazalar**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Rey Lelis Bautista Juan de Dios**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. Policarpo Diomedes Márques Valencia]**  
**VOCAL**

---

**Dra. Bertha Luz Mamani Salcedo**  
**VOCAL**

---

**Dra. Flor de María Garivay Torres**  
**VOCAL**

