

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



TESIS

TÍTULO :CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA - 2018

Para Optar el : El Título Profesional de Psicóloga

Autor(es) : Bachiller Chávez Quiñones, Sara Betzabé

:Bachiller Sánchez Miranda, Jessica Tatiana

Asesor : Mg. Rodríguez Falla, José Rafael

Línea de Investigación Institucional: Salud y Gestión de la Salud

Fecha de inicio y culminación : Febrero 2018 – Junio 2020

Lima- Perú, 2022

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado con nosotras en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortalezas para continuar.

A nuestros hijos Alexandra, Felipe y Valentina, ya que, son el motivo de nuestra perseverancia y esfuerzo arduo en la búsqueda de lograr nuestros objetivos personales y profesionales y prueba de ello es el presente estudio.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

El presente estudio es producto del gran esfuerzo en conjunto de las autoras tanto a nivel intelectual y económico. Asimismo, agradecemos a nuestro asesor Mg Rodríguez Falla José Rafael, quien nos brindó su apoyo en la dirección clara y oportuna del presente trabajo de investigación.

Como no mencionar a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra existencia creyeron en nosotras en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades en la búsqueda firme y constante de nuestra realización profesional.

Chávez Quiñones, Sara Betzabé y
Sánchez Miranda, Jessica Tatiana

INTRODUCCIÓN

Las empresas e instituciones públicas y privadas de nuestro país, en estos últimos años se identificaron deficiencias en liderazgo, condiciones físicas de trabajo, planificación, recompensas, comunicación, relaciones interpersonales y participación e iniciativa. Las empresas han pasado momentos muy difíciles en cuanto a reclutamiento de personal, por lo que el tema de clima organizacional se hace importante en el análisis, de la misma manera la satisfacción laboral se hace necesario para que cualquier empresa logre los objetivos institucionales en favor del crecimiento de la empresa y de sus empleados. Patiño (2016) indica que un mal clima organizacional genera ineficiencia en la gestión del tiempo, calidad, ausencia del personal y el incremento de conflictos que disminuyen la productividad laboral.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Para lo cual se recurre a una metodología descriptiva, tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño correlacional transversal.

A continuación, se detallará los contenidos que se trabajó en cada capítulo de la tesis en mención.

En el primer capítulo se trató aspectos referentes al planteamiento del problema, donde se detalló la problemática de la investigación para luego plantearse interrogantes (formulación del problema); asimismo, se identificó la justificación teórica, social y metodológica, en este apartado también se encuentra el objetivo general y los específicos que nos direccionaron en todo momento en la realización del estudio.

En el segundo capítulo se encuentra todo lo referente al marco teórico: antecedentes nacionales e internacionales; asimismo, se encuentra el marco conceptual y bases teóricas que se utilizó.

En el tercer capítulo precisamos aspectos relacionados con la hipótesis general y las específicas; asimismo, se describe a las variables utilizadas y a sus respectivas dimensiones.

En el cuarto capítulo se trata aspectos relacionados con la metodología que se utilizó: tipo, nivel y diseño de la investigación, población y muestra, instrumentos empleados, técnicas de procesamiento de los datos y los aspectos éticos.

En el quinto capítulo se presentan los resultados desde dos perspectivas estadísticas: El análisis descriptivo con la expresión de los cuadros de frecuencia y con el análisis inferencial a través de la prueba de hipótesis.

Posteriormente se precisa la discusión en función a los resultados obtenidos, contrastándolos con los antecedentes y la teoría que se utilizó. Finalmente se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

CONTENIDO

<i>CARÀTULA</i>	<i>i</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>ii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iii</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>iv</i>
<i>CONTENIDO</i>	<i>vi</i>
<i>CONTENIDO DE TABLAS</i>	<i>ix</i>
<i>CONTENIDO DE FIGURAS</i>	<i>x</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>xi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xii</i>
<i>CAPITULO I</i>	<i>13</i>
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i>	<i>13</i>
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	19
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema General	19
1.3.2. Problemas Específicos	20
1.4. Justificación	20
1.4.1. Justificación Social	20
1.4.2. Justificación Teórica	21
1.4.3. Justificación Metodológica	22
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivos Específicos	22
<i>CAPÍTULO II</i>	<i>24</i>
<i>MARCO TEÓRICO</i>	<i>24</i>
2.1. Antecedentes	24
2.1.1. Antecedentes Nacionales	24
2.1.2. Antecedentes Internacionales	27
2.2. Bases teóricas	29
2.2.1. Clima organizacional	30
2. 2.2. Satisfacción laboral	40
2.3. Marco conceptual	51

<i>CAPÍTULO III</i>	55
<i>HIPÒTESIS</i>	55
3.1. Hipótesis General	55
3.1.1. Hipótesis general alterna	55
3.1.1. Hipótesis general nula	55
3.2. Hipótesis Específica	55
3.3. Variables	55
<i>CAPÍTULO IV</i>	59
<i>METODOLOGÍA</i>	59
4.1. Método de investigación	59
4.1.1. Tipo de investigación	59
4.1.2. Nivel de Investigación	60
4.1.3. Diseño de investigación	60
4.1.4. Población y muestra	61
4.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.1.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	70
4.1.7. Aspectos éticos de la Investigación	71
<i>CAPITULO V</i>	73
<i>RESULTADOS</i>	73
5.1 Descripción de resultados	73
Prueba de normalidad	83
5.4. Contrastación de hipótesis	84
5.4.1. De la hipótesis general	85
5.4.2. De las hipótesis específicas	87
<i>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</i>	93
<i>CONCLUSIONES</i>	101
<i>RECOMENDACIONES</i>	103
<i>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</i>	105
<i>ANEXOS</i>	114
ANEXO N ^o 1. Matriz de consistencia	114
ANEXO N ^o 2. Matriz de operacionalización de variables	114
ANEXO N ^o 3. Matriz de operacionalización del instrumento	117
ANEXO N ^o 4. Instrumento de investigación	119

ANEXO N ^o 5. Constancia de Juicios de Expertos, confiabilidad y validez del instrumento	122
ANEXO N ^o 6. La data de procesamiento de datos	126
ANEXO N ^o 7 Declaración de confidencialidad	141
ANEXO N ^o 8. Consentimiento/ asentimiento informado	143
ANEXO N ^o 9. Fotos de la aplicación del instrumento.	144

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Juicio de Expertos – Escala CL-SPC	67
Tabla 2 Juicio de Expertos – Escala SL-SPC	70
Tabla 3 Características sociodemográficas de la muestra según la edad, área de trabajo y tiempo de servicio de los trabajadores administrativos de una universidad privada.	74
Tabla 4 Resultado del clima organizacional y la satisfacción laboral	76
Tabla 5 Resultado del clima organizacional y la dimensión significación de las tareas	77
Tabla 6 Resultado del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo	79
Tabla 7 Resultado del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social	80
Tabla 8 Resultado del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social	82
Tabla 9 Prueba de normalidad	83
Tabla 10 Tabla de correlación	82
Tabla 11 Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral	86
Tabla 12 Correlación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas	87
Tabla 13 Correlación entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo	88
Tabla 14 Correlación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social	90
Tabla 15 Correlación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos	91

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1	Infografía de la encuesta sobre satisfacción laboral. Info Capital Humano, 2016	15
Figura 2	Tipos de clima organizacional de Likert	34
Figura 3	Componente y resultados del clima organizacional.	35
Figura 4	Los procesos del clima organizacional	36
Figura 5	La satisfacción y la no satisfacción (frustración) de las necesidades humanas.	44
Figura 6	Factores satisfactores y factores no satisfactores como entidades separada.	45
Figura 7	Distribución de la muestra según características sociodemográficas: edad, área de trabajo y tiempo de servicio de los trabajadores administrativos de una universidad privada	74
Figura 8	Resultado del clima organizacional y la satisfacción laboral	76
Figura 9	Resultado del clima organizacional y la dimensión significación de las tareas	78
Figura 10	Resultado del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo	79
Figura 11	Resultado del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social	81
Figura 12	Resultado del clima organizacional y la dimensión beneficios económicos	83

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una Universidad Privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima en el período 2018. Desde el punto de vista metodológico, el estudio fue de orden cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional y diseño transversal. Se seleccionó a 84 trabajadores a través de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Los instrumentos de medición utilizados fueron la escala de clima laboral (CL – SPC) y la escala de satisfacción laboral (SPC –SL). El procesamiento de los datos se realizó a través del software SPSS/23 para los estadísticos de frecuencia y asociación, determinándose a través de la prueba no paramétrica de correlación Spearman. Se encontró un predominio de nivel de clima laboral favorable, en satisfacción laboral una mayor tendencia de niveles satisfechos y en la prueba de correlación un valor $r = .432$, para un nivel de significación $p < 0,05$; mostrándose que a mejor clima laboral se identificaba mayores niveles de satisfacción laboral. Se concluye que existe relación directa, moderada y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se recomienda implementar actividades y talleres periódicos en las diversas áreas de la institución con el propósito de concientizar y ayudar a mantener los niveles favorables del clima organizacional y satisfacción laboral; así como identificar las principales necesidades e inconvenientes de los trabajadores.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, tendencia, nivel.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify the relationship between the organizational climate and job satisfaction in administrative workers of a Private University of the District of San Juan de Lurigancho, Lima in the period 2018. From the methodological point of view, the study was of quantitative order, descriptive - correlational and transversal design. 84 workers were selected through a simple random probability sampling. The measurement instruments used were the work environment scale (CL - SPC) and the work satisfaction scale (SPC -SL). The data processing was carried out through the SPSS / 23 software for the frequency and association statistics, being determined through the non-parametric Pearson correlation test between the study variables. A predominance of a favorable work environment level was found, in job satisfaction a greater tendency of satisfied levels and in the correlation test a value $r = .432$, for a significance level of $p < 0.05$; showing that the better work environment identified higher levels of job satisfaction. It is concluded that there is a direct, moderate and statistically significant relationship between organizational climate and job satisfaction. It is recommended to implement activities and periodic workshops in the various areas of the institution in order to raise awareness and help maintain favorable levels of organizational climate and job satisfaction; as well as identifying the main needs and problems of the workers.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, trend, level

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es de suma importancia conocer las características del factor humano que integran diversas empresas y organizaciones, ya sean públicas o privadas con el objetivo de direccionar medidas que consoliden el crecimiento empresarial. Es así, que el éxito de una organización se encuentra estrechamente relacionada con el talento humano, en los últimos años se ha presentado mayor atención a los recursos humanos porque es la fuerza productiva, el sustento del funcionamiento y el desarrollo de los sistemas dentro de las organizaciones. (Domínguez, Ramírez y García, 2013).

Para que exista un óptimo funcionar de cualquier organización es sumamente relevante examinar las percepciones que tienen los trabajadores sobre las estructuras y los procesos existentes en su medio laboral, porque de esto dependerá su comportamiento en el futuro. Al analizar la percepción del trabajador se identificó la gran cantidad de estímulos a los que se encuentra sometido proveniente de su entorno laboral esto se reflejará en sus actividades cotidianas, es así como se define el clima organizacional. (Brunet, 1987)

Chiavenato (2009) menciona que si una organización laboral aspira ser exitosa tiene que convertirse en un lugar gratificante para sus trabajadores. El nivel de satisfacción laboral atrae y retiene talentos, asimismo, motiva a los trabajadores a cumplir sus obligaciones resguardando y manteniendo un clima organizacional saludable.

La satisfacción laboral son actitudes de las personas frente a sus funciones de trabajo y, a su vez, están relacionadas con el posterior comportamiento, percepción, personalidad, aprendizaje y la motivación de los trabajadores; influyendo poderosamente en sus decisiones, es así como la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se inculca en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia sus funciones laborales. (Bravo, 2015, p.18).

Haciendo una revisión global sobre la satisfacción laboral diversos estudios reflejan las diferencias significativas en relación con esta variable. Los trabajadores de Europa, Dinamarca y Australia presentan una alta satisfacción laboral en un 66%, situación que fue contrastada con la realidad de Estados Unidos la cual hace una década ha presentado un descenso llegando al 50%, los encuestados indicaron que a mayor salario mayor es el nivel de satisfacción laboral. Por otro lado, en Brasil, Argentina y Chile, se han realizado estudios comparativos con países del este europeo como Hungría y Ucrania donde concluyen que el factor más determinante de esta variable en estos cinco países es la naturaleza del trabajo y los menos gratificantes, son el salario, los beneficios extrasalariales o bonos. Cabe destacar que, en Suramérica, Chile destaca como aquel país en el que existe una mayor satisfacción laboral, superando a las economías más potentes de la región y constituyéndose en un referente para las mismas. (Quispe, 2015).

De acuerdo al ranking Top 10.000 de Perú, señalan que las grandes empresas de nuestro país, con más de 24 años de trayectoria aproximadamente son las únicas que poseen prácticas de gestión de personas, pues son organizaciones de primer mundo como en el

caso de las transnacionales, estas importan culturas que exigen índices de satisfacción del trabajador por encima del 85%, sin embargo, las empresas medianas y pequeñas brindan menor importancia a las áreas de recursos humanos. Estas empresas aún no han comprendido que su cultura de liderazgo o sus políticas de gestión del talento humano podría llevar a sus colaboradores a otro nivel. (El comercio, 2017)

En el mes de mayo del año 2016, el portal Trabajando.com realizó una encuesta sobre satisfacción laboral a nivel nacional, considerándose una muestra total de 2050 participantes, caracterizados por ser 49% del género femenino y el 51% masculino. Con relación al nivel de estudios se compuso por 46% del nivel técnico, 37% nivel universitario y 12% con nivel de posgrado. De la muestra en mención, un 76% marcó negativamente ante la pregunta ¿Eres feliz en tu trabajo?, de este grupo, un 22% indica que su trabajo no es desafiante, un 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% expresa que su jefe no es un buen líder, un 12% no está conforme con la remuneración, un 10% indica que en su trabajo no se le retribuye sus logros, un 10% atribuye su respuesta a que no puede aportar nuevas ideas y un 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso. (Info Capital Humano, 2016).

Figura 1

Infografía de la encuesta sobre satisfacción laboral. Info Capital Humano, 2016



Es así, que Brunet, 1987 indicó que en la actualidad la mayoría de las empresas se preocupan por crecer en el mercado competitivo, obviando el factor humano, que es el recurso más importante de toda institución (p. 1).

Teniendo en cuenta los cambios y los grandes avances tecnológicos del siglo XXI, se han realizado diversos estudios identificando diversas definiciones en función a los trabajadores y a su compleja interrelación con las organizaciones donde laboran que puede ser pública o privada, pequeña o grande encontrando que las personas constantemente son tratadas de forma inapropiada y no son valoradas por sus supervisores, jefes o gerentes, es así, que se puede inferir que no existe una correlación entre el avance tecnológico y el avance organizacional que debería priorizar y cuidar la mano de obra porque sin esta no funcionaría adecuadamente ninguna industria. (Moreno y Godoy, 2012)

Millán y Montero (2017) refieren que toda organización tiene características particulares independientemente del rubro al que se dedique, dicha distinción es creada por sus colaboradores; es inevitable mencionar que el ambiente interno de una organización está conformado por los sentimientos psicológicos (confianza, temor, progreso o inseguridad) de los trabajadores. Esto no solo depende de las características del personal, sino también, influye la forma de percibir su ambiente de trabajo y los mecanismos de la organización (clima organizacional).

Arbaiza (2010) señaló que las organizaciones deben procurar que sus trabajadores se encuentren satisfechos y motivados o de lo contrario es probable que se genere una alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño. Por ello es importante que una organización deba conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores y realizar un análisis de sus resultados.

También, la insatisfacción laboral puede entenderse como la magnitud de malestar experimentado por el trabajador en función a su puesto de trabajo puede estar generado por factores personales, ambientales o directamente por las labores realizadas, en cualquier caso, las empresas deben de luchar contra ese fenómeno con el fin de aumentar el rendimiento y la concentración de sus trabajadores logrando así que no se convierta en un problema para su productividad. (Banco Continental, 2012)

Ahora como parte directa de un mal clima laboral los colaboradores no se sienten identificados con la institución donde laboran y a esto se agrega la escasa comunicación, las relaciones interpersonales tensas, las escalas remunerativas bajas y las limitaciones en su entorno laboral por los precarios recursos con los que cuentan para realizar sus labores diarias complicando el cumplimiento de sus tareas y obligaciones asignadas, cabe mencionar que esta situación también afecta al grado de satisfacción laboral que puedan presentar los trabajadores. (Bravo, 2015)

Orbegoso (2008) realizó la investigación titulada: Metaanálisis de investigaciones sobre 20 clima organizacional en el Perú, indicando así que los problemas tienen que ver con deficiencias en: Liderazgo, condiciones físicas de trabajo, planificación, recompensas, comunicación, relaciones interpersonales y la participación e iniciativa, estos resultados se identificó en compañías privadas, entidades educativas y organismos de salud de nuestro país. En esta misma brecha, Patiño (2012) indica que un mal clima organizacional genera consecuencias laborales como: Ineficiencia en la gestión del tiempo y en la calidad, ausencia del personal, incremento de conflictos disminuyendo la productividad laboral. Esta situación afecta a los trabajadores cambiando sus objetivos de productividad y tienen que soportar las situaciones del día a día y luchar contra los obstáculos habituales esto implica un desgaste a nivel físico, mental y emocional, siendo explícitas genera frustración (satisfacción laboral nula), absentismo laboral, apatía y aislamiento, estrés, nervios,

inseguridad, miedo, acoso laboral o mobbing (persecución, supervisión y vigilancia constante en el trabajo); en última instancia la adicción al trabajo o workalcoholic (sobre esfuerzo e incapacidad de desconexión del trabajo provocado porque las empresas que premian los excesos de horas y tareas de los trabajadores).

Según Goleman (2018), en su libro *Cómo ser un líder* menciona que:

Los ambientes coercitivos reducen en un 50% las ganas en los trabajadores de producir más y mejor. En cambio, los climas laborales positivos, donde se promueve la felicidad del trabajador, elevan en 130% las ganas de llevar mejores ideas y trabajar más en función a resultados de los empleadores. (p.30)

Alcalá (2013) indica que para las organizaciones el clima organizacional está considerado como un aspecto muy destacado para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, debido a que ejerce influencia directa en la satisfacción laboral de los trabajadores lo cual se puede ver reflejado en los resultados organizacionales. Además, facilitando y adelantando acciones para fortalecer las mejores condiciones para la satisfacción y dinámica organizacional generará el éxito de la empresa y de sus empleados.

El buen manejo y desarrollo del recurso humano en relación con el clima laboral dentro de la organización puede establecer la productividad y/o desempeño de los colaboradores y esto a su vez se verá proyectado en mejoras para la comunidad y población en general, ya que, brindará un mejor servicio (Rodríguez, 2005).

Por otra parte, si bien se percibía a nivel general un adecuado ambiente de trabajo era motivo de consulta saber si a nivel particular es decir por las diferentes áreas que conformaban la parte administrativa se tendría la misma percepción, basándonos en ello es

que se buscó estudiar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada en el Distrito de San Juan de Lurigancho.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1.- Delimitación espacial

El estudio se llevó a cabo en la Universidad Privada del Norte, sede ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018.

1.2.2.- Delimitación temporal

La muestra para evaluar estuvo compuesta por trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Norte, sede ubicada en San Juan de Lurigancho, Lima durante el período académico 2018.

1.2.3.- Delimitación del contenido

La investigación abarca aspectos estrictamente vinculados al clima organizacional explicado por los factores de autorrealización, involucración laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; asimismo, la satisfacción laboral abordada por los factores ligados a la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, beneficios económicos y el reconocimiento personal y/o social.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

Actualmente a nivel nacional es evidente la carente satisfacción laboral que se percibe en los trabajadores a distintos niveles; por ello la relevancia del estudio está asociado al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas en primera instancia. En este sentido, la investigación constituye un elemento importante en el abordaje de los aspectos vinculados a la problemática laboral contemporánea.

Consiguientemente, la investigación pretende despertar la reflexión de los directivos de la Universidad Privada del Norte y de otras universidades incluyendo la Universidad Peruana los Andes, que consideren que el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores determinantes para el éxito de toda organización.

Los resultados y el análisis de la investigación servirán como herramientas de diagnóstico organizacional, siendo de vital importancia para el área de recursos humanos y de bienestar social de la universidad donde se realizó el estudio para que planteen nuevas alternativas de solución a nivel organizacional, a partir de procedimientos, planes, programas, proyectos, etc.

1.4.2. Justificación Teórica

Se sabe que el recurso humano es fundamental para el éxito de toda empresa (público o privada), de ahí que un problema latente observado en el entorno laboral es que el personal presenta bajos índices de satisfacción laboral. Esto tiene origen multifactorial, considerándose principalmente: aspectos ligados al clima laboral donde las relaciones son poco óptimas con los directivos de cada área y la gerencia; asimismo, existen dificultades para desarrollar actividades propias del ámbito laboral, dado que en muchos casos los trabajadores no cuentan con las herramientas e instrumentos para ejecutar sus funciones. Además, en muchos casos, las instituciones no ofrecen las capacitaciones y entrenamientos pertinentes para mejorar las capacidades y habilidades del personal, lo que en consecuencia termina ocasionando una disminución del nivel de productividad, así como posibles enfermedades laborales, disfunción organizacional (alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño), gastos económicos, entre otros que terminan llevando a el fracaso de la institución a mediano o a largo plazo.

Haciendo uso correcto del método científico y del proceso teórico de la investigación científica, la presente investigación sirvió para realizar un diagnóstico desde el punto de vista organizacional a los trabajadores administrativos de la universidad en mención. Esto contribuirá desde un punto de vista científico a fortalecer los conocimientos del clima organizacional y de la satisfacción laboral, asimismo se identificará la relación de estas y del comportamiento de sus dimensiones en los participantes del estudio.

Estos hallazgos y constructos teóricos podrán ser utilizados como base para el desarrollo de nuevos conocimientos, buscando la posibilidad de generar propuestas y soluciones ante distintas problemáticas relacionadas a las variables y a la población en mención.

1.4.3. Justificación Metodológica

El presente estudio proporciona información relevante para poder establecer intervenciones diferenciadas en la optimización de las dificultades laborales presentes en la población de estudio. Asimismo, los hallazgos descritos podrán ser empleados en estudios de investigación de mayor escala y servir de base de consulta en futuras investigaciones afines.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.
- Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Vereau (2018) en la Universidad Ricardo Palma realizó el estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. Con relación a los aspectos metodológicos, corresponde a una investigación descriptivo - correlacional, en la cual se consideró una muestra de 160 participantes y se empleó como instrumentos la Escala de Clima Laboral (CL – SPC) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) de Sonia Palma. Se registró como hallazgos principales entre las variables de estudio a la prueba de correlación de Spearman un valor $p < 0.01$, reportándose como correlación directa altamente significativa entre el clima organizacional con la satisfacción global y sus factores: desempeño de tareas, políticas administrativas, condiciones físicas y/o materiales, desarrollo personal, beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones sociales y relación con la autoridad.

Ríos (2017) en la Universidad César Vallejo realizó la investigación denominada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local n° 04- Lima Metropolitana. Su metodología fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo. Para medir las variables utilizó la técnica de la encuesta con la escala de clima laboral y satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, su muestra estuvo integrada por 200 trabajadores administrativos. Concluyó en que la variable clima organizacional tiene una moderada correlación con la variable satisfacción laboral, asimismo, identificó que los trabajadores perciben un mediano nivel de clima organizacional y alta satisfacción laboral.

Ángulo (2017) en la Universidad Señor de Sipán publicó la investigación denominada: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud de la Fuerza Aérea del Perú del Distrito de Miraflores, Lima - 2015. El presente trabajo buscó conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Su metodología fue del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-explicativo y diseño descriptivo-correlacional. Contó con una población de 40 trabajadores con un muestreo no probabilístico intencionado por conveniencia, utilizó la técnica de observación por encuesta con el Cuestionario de Clima Organizacional compuesto por seis dimensiones y 24 ítems (Stringer) y el cuestionario de satisfacción laboral por siete dimensiones y 28 ítems (Spector). Concluyen en que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Quinto (2015) en la Universidad Nacional del Centro del Perú realizó la investigación titulada: Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale de Huancayo. Este estudio estuvo orientado a determinar cuáles son los factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral. Cuenta con una metodología de tipo básica de nivel explicativo/correlacional. Su muestra estuvo conformada por 116 trabajadores administrativos. Utilizó el análisis estadístico y con la prueba de correlación de Pearson identificó que existe correlación positiva y significativa entre las variables que estudio identificando que los factores que influyen en la satisfacción laboral son: Las relaciones interpersonales, el ambiente físico, las políticas de recompensa, la comunicación, las oportunidades de crecimiento profesional y la autonomía en el trabajo.

Alva y Domínguez (2015) realizaron el estudio sobre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013. Su objetivo fue determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la población previamente mencionada. Fue una investigación cuantitativo-descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal, trabajaron con una muestra de 332 trabajadores de esta casa de estudios, y los instrumentos que utilizaron CO - SPC y SL – SPC de Sonia Palma Carrillo. Para comprobar la hipótesis se empleó la prueba chi, la correlación de Pearson y un análisis de regresión múltiple. Concluyeron que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo que la comunicación y las condiciones laborales son las dimensiones del clima organizacional más determinantes para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Wilches (2018) realizó un estudio en Bogotá, Colombia: Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la Empresa Minería Texas Colombia. El objetivo del estudio fue identificar la manera en la que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. El estudio desde el punto de vista metodológico tuvo un abordaje mixto, ya que empleó una valoración cuantitativa y cualitativa de la data. Se consideró a 40 participantes en la muestra del estudio y como instrumento de medición se empleó una encuesta tipo Likert con 25 preguntas de elaboración propia del autor sometido a juicio de expertos. En los hallazgos del estudio se determinó que a mejor clima laboral se incrementaba los niveles de satisfacción laboral, por lo que se concluye que existe una relación directa significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Minería Texas Colombia.

Zans (2017) realizó una investigación en trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, Nicaragua. El objetivo fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Empleó un enfoque cuantitativo y elementos de orden cualitativo descriptivo – explicativo. Consideró una muestra de 59 participantes, los instrumentos empleados fueron los cuestionarios de compromiso personal hacia la organización de Meyer y Allen, el de intención de permanencia de Ko, Price y Mueller, el de clima organizacional de Brown y Leigh, el de apoyo percibido en la organización por Eisenberger y colaboradores y Socialización de Taormina. Los hallazgos determinaron que el clima organizacional fue del tipo optimismo en mayor frecuencia,

en lo que respecta a euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se consideró entre medianamente favorable y desfavorable. Se concluyó que la mejora del clima organizacional tendría una incidencia positiva en el desempeño laboral de los trabajadores.

Vera (2016) en la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, en México, realizó la investigación: El impacto del clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral en una empresa del ramo ferroviario. El objetivo del estudio fue analizar el clima organizacional, compromiso y satisfacción laboral en una empresa del ramo ferroviario, con la finalidad de identificar la relación entre ellos. Comprendió una muestra de 118 participantes, se empleó un cuestionario de escala tipo Likert de 48 reactivos (26 para la medición del clima, 11 de compromiso y 11 para satisfacción laboral) de elaboración propia del autor. En los hallazgos tras un proceso de análisis multivariado y correlacional se menciona un coeficiente de correlación de Spearman de 0.635 entre las variables clima y compromiso laboral, un coeficiente de correlación de Spearman de 0.638 entre las variables clima y satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre el clima, compromiso y satisfacción laboral en la población estudiada.

Montoya, Bello, Burgos, Fuentealba y Padilla (2016) en la Universidad del Bío-Bío publicaron la investigación denominada: Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal de Chile. El objetivo de este estudio fue determinar la relación de sus variables en docentes y administrativos. La metodología que utilizaron fue de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional contó una muestra de 166 trabajadores. Los instrumentos que utilizaron son el cuestionario de

satisfacción laboral S20/23 y el de clima organizacional. Concluyeron en que la satisfacción laboral y el clima laboral tienen una relación estadísticamente significativa y que se influyen, es decir, cuando una de ellas se incrementa la otra también.

Rodríguez (2016) realizó en Alicante, España, el estudio: Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. El objetivo fue analizar la relación de la calidad de vida y la satisfacción laborales, así como, establecer las características sociodemográficas y laborales de los trabajadores. Se consideró para la muestra 310 profesionales de los servicios sanitarios y de los servicios educativos de la provincia de Alicante. En los aspectos metodológicos, el trabajo fue de tipo observacional transversal y para la obtención de la data se empleó cuestionarios vía autoinforme de los trabajadores, para los datos de calidad de vida laboral se empleó el cuestionario sobre calidad de vida laboral de Cabezas (CVP-35) y para satisfacción laboral se usó el cuestionario Font Roja. Con relación a los hallazgos se encontró que la calidad de vida laboral es medianamente alta en los trabajadores, no hubo diferencias entre género y a la prueba de correlación se observa que a mayor calidad de vida laboral se encuentra mayores niveles de satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación directa significativa entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral en los profesionales sanitarios y educativos.

2.2. Bases teóricas

Antes de enfocarnos en las bases teóricas de las variables a estudiar, consideramos prudente conocer y comprender la definición de organización, administración y comportamiento organizacional para difuminar posteriores interrogantes.

Organización: Debido a que las relaciones laborales se dan dentro de una organización, comprendiendo que los elementos claves de las organizaciones son las personas y sus relaciones interpersonales. Chiavenato (2009) conceptualiza este término como un sistema cooperativo racional y voluntario integrado por un conjunto de personas que actúan en grupo de forma organizada y distribuida uniendo esfuerzos en la realización de sus actividades en busca de alcanzar objetivos comunes (p.24).

Administración: Es el proceso que se lleva a cabo para lograr eficazmente los objetivos de la organización por medio de las personas. (Robbins y Judge, 2009, p.5).

El comportamiento organizacional: Es el análisis del comportamiento de las personas que trabajan en las organizaciones ya sea de forma individual o grupal (Chiavenato, 2009, p.6).

Cultura organizacional: Son normas informales, no escritas, que rigen el comportamiento diario de los integrantes de una organización, direccionando sus labores en relación con los objetivos organizacionales. Es un conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional refleja la mentalidad predominante. (Chiavenato, 2009, p.6).

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Generalidades

Según Orbegozo (2008) el término clima laboral es conocido como clima organizacional o de trabajo.

En los años cuarenta distintos investigadores como Lewin, Lippitt y White indicaron que el clima laboral u organizacional es uno de los argumentos más influyentes dentro del comportamiento organizacional, esto provocó el interés de muchos estudiosos que buscaron analizar y comprender la conducta de los trabajadores a partir de como experimentan, perciben y evalúan su contexto laboral. (Schneider, 2000).

Brunet (1987) infiere que existe gran polémica en relación con la definición de este término, pues desde su perspectiva el trabajador en muchas ocasiones no es consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen.

Basándonos en esta premisa consideraremos a continuación diversas perspectivas de distintos autores:

Owens (citado por Feris y Castro, 2006) señala que existen varios vocablos que se utilizan para mencionar la definición del clima laboral como sentimiento, atmósfera, cultura y ambiente interno de una organización. (p. 22)

Para Blanch, Espuny, Gala y Artiles (2003) el clima organizacional está compuesta por factores objetivos y subjetivos (percepciones) que percibe el trabajador de su ambiente laboral, esto es producto de la adherencia, determinación, calidad de información, compañerismo, autonomía, políticas y normas, etc., que desarrolla cada organización.

Palma (2004) después de diversos estudios concluye que esta variable es considerada como un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores de su propio ambiente laboral en base a los siguientes factores como: La autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales que pueda ofrecer la organización.

Griffin y Moorhea (2010) refirieron que el clima organizacional se basa en las percepciones personales, convirtiéndose en los modelos frecuentes de la conducta, de las actitudes y los sentimientos dentro de cada organización, estas características son influenciadas por las diversas situaciones de las organizaciones y la relación entre los trabajadores (p.472).

Consideramos de suma importancia el concepto que realizó Chiavenato (2009), ya que, es uno de los autores más representativos en el estudio de la administración

y del comportamiento organizacional, para él este término es el conjunto de percepciones que influye en la motivación de los trabajadores y que a su vez genera cambios significativos de su conducta, esto es producido por las diversas características del ambiente laboral al que pertenecen (pp.260-261).

Poole (2006) indica que el clima organizacional es la sumatoria de percepciones que tienen los trabajadores sobre el medio humano y físico del lugar donde laboran. Es un factor coyuntural en la vida de una organización. En tal sentido el clima organizacional se asienta en la cultura organizacional, el cual, es un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. Por otro lado, el clima organizacional evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales.

Después de la revisión e integración de diversos conceptos propuestos por distintos autores ya mencionados líneas arriba, el clima organizacional es un conjunto de percepciones que tiene el trabajador de su centro laboral, tanto del ambiente físico (infraestructuras, materiales de trabajo) como de la interacción con los demás trabajadores (jefes, administrativos, operarios etc.), hay que considerar que cada trabajador percibe de forma distinta su centro de trabajo y esto define a la vez su conducta.

2.2.1.2. La teoría del clima organizacional

Si bien es cierto que existen diversas teorías con relación a este tema nosotras solo consideramos una de las teorías más resaltantes, dinámicas y explicativas dentro del campo de gestión humana.

Teoría de Likert

Dicha teoría establece que la conducta asumida por los trabajadores depende fundamentalmente del conjunto de comportamiento administrativo y de las condiciones laborales que ofrecen. Afirmando que la percepción de los trabajadores en función al clima organizacional es generada a partir de los parámetros del contexto, la tecnología, la estructura del sistema organizacional, la posición laboral jerárquica y el salario, esto a su vez se encuentra influenciado por la personalidad de cada trabajador y la forma como sus superiores presten interés al clima laboral de la organización que dirigen. (Rodríguez, 2016)

La teoría de Likert (1968) postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar. Toda organización que utilice métodos que resguarde la ejecución de sus objetivos y bienestar de sus miembros presenta un rendimiento superior. Sin embargo, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, el ausentismo, tasas de rotación, el rendimiento, la satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Likert (1968) basándose en sus estudios propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional fundamentándose en una serie de variables causales, intermedias y finales que constituyen las dimensiones y tipos de climas organizacionales. Conformando así tres tipos de variables dirigidas a definir las particularidades propias de una organización y su influencia en la percepción individual de quienes conforman una organización, estas tres variables son: a) Variables causales son independientes y orientan el sentido de resultados, objetivos y transformación de organizaciones. Está compuesta por la estructura

organizacional y administrativa, las decisiones, las competencias y actitudes. b) Variables intermedias miden el estado interno de la organización a partir de la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones. c) Variables finales son el resultado de la interrelación de las variables causales y de las intermedias, se encuentra orientada a establecer los productos obtenidos por la organización como: La productividad, la ganancia y la pérdida, asimismo, trae como consecuencia la determinación de los tipos de clima organizacional y de cuatro sistemas (ver la figura 2).

Figura 2

Tipos de clima organizacional de Likert

CLIMA AUTORITARIO- EXPLOTADOR	CLIMA AUTORITARIO- PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO- CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACIÓN EN GRUPO
Compuesto por el sistema I	Compuesto por el sistema II	Compuesto por el sistema III	Compuesto por el sistema IV
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre la supervisión y sus subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos sólo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación, por implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos de toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman a alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones está diseminada en toda la organización.
La comunicación no existe más que en forma de directrices e instrucciones específicas. Comunicaciones verticales.	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente – descendente y lateral.

Fuente: Chiavenato (2009).

2.2.1.3. Componentes del clima organizacional

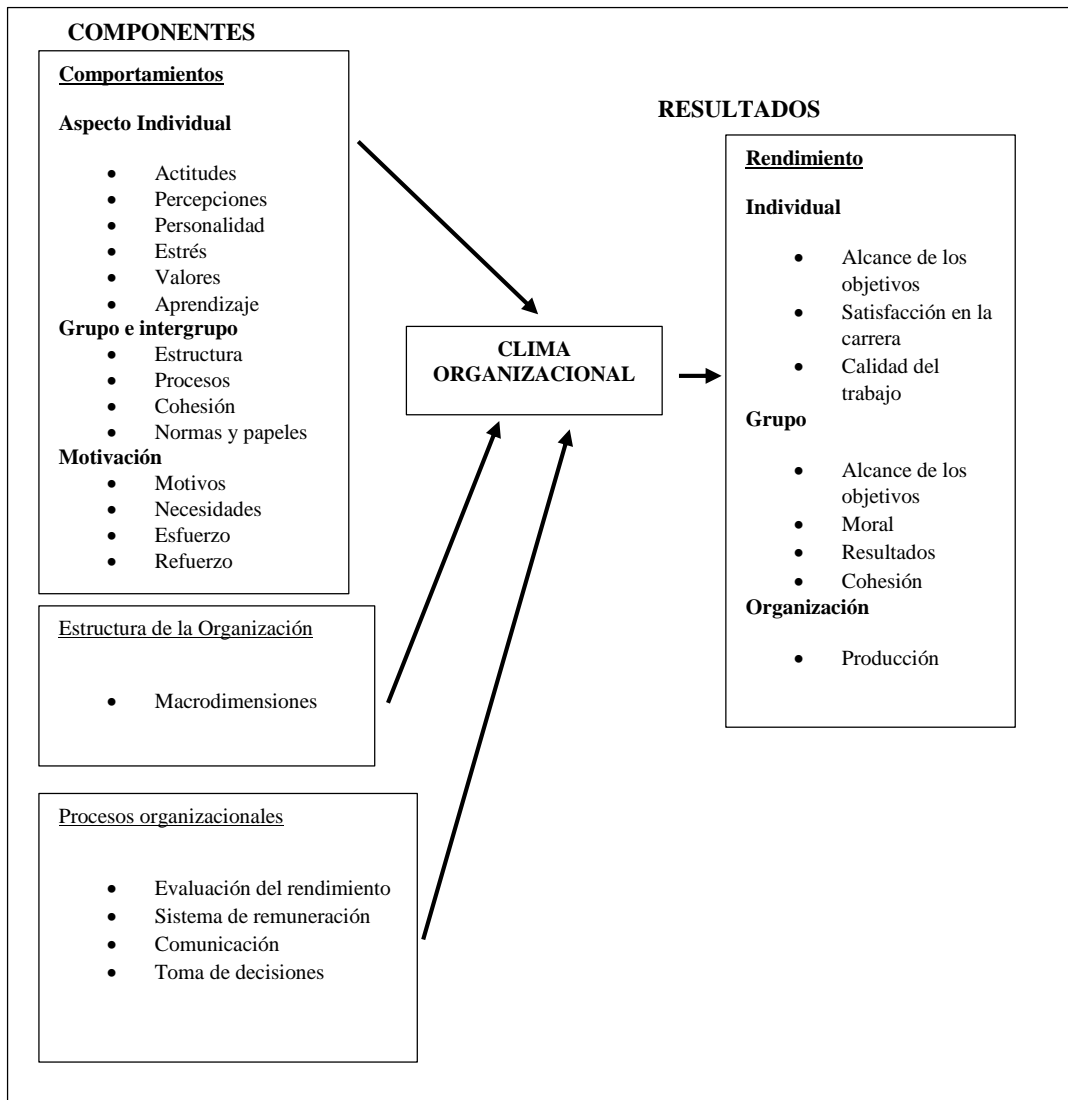
Desde la perspectiva de Brunet² los componentes del clima organizacional son:

- 1) El comportamiento que se encuentra integrado por los aspectos individuales y grupos, así como la motivación.
- 2) La estructura y
- 3) los procesos organizacionales,

estos componentes al integrarse e influirse unas con otras brindan los resultado individuales, grupales y organizaciones.

Figura 3

Componente y resultados del clima organizacional.

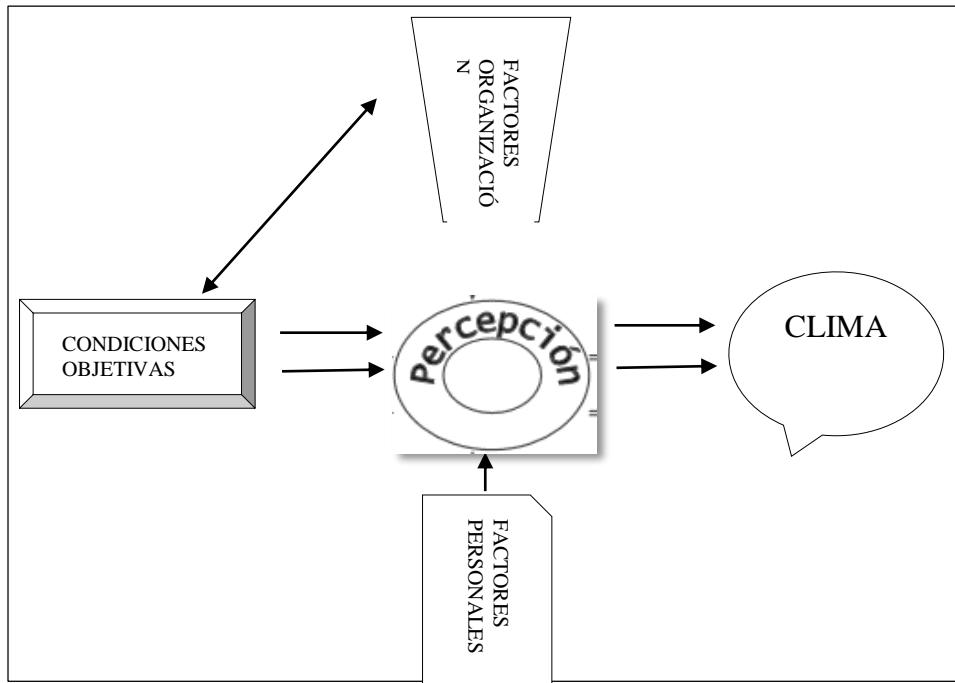


Fuente: Elaboración a partir de la teoría de Brunet, (1987)

2.2.1.4. Los procesos que intervienen en el clima Organizacional

Figura 4

Los procesos del clima organizacional



Fuente: Poole, (2012) (p.2).

En la figura N^o 4, se logra apreciar que las condiciones objetivas como: Horarios, organización jerárquica, procedimientos, etc., son asimiladas por la percepción del trabajador y el resultado es el clima organizacional. Asimismo, la percepción es influenciada por: a) Factores propios de la organización: Es la relación mutua de los trabajadores y comunicación organizacional, (se encuentra en relación activa y frecuente con las condiciones objetivas). b) Factores personales: son características personales del trabajador (actitudes, iniciativa y motivación). (Griffin y Morhead, 2010).

2.2.1.5. Características del clima Organizacional

Es necesario resaltar las características del clima organizacional según Goncalvez³⁵ quienes refieren que a) El medio ambiente laboral es interno y externo

y b) que es percibida de forma directa e indirecta por los trabajadores, trascendiendo en su comportamiento.

Las organizaciones son esporádicamente permanentes en el tiempo, son auténticas como sus diversas áreas de trabajo. La estructura, la gestión y el clima organizacional, así como los trabajadores que la conforman son un sistema altamente dinámico. El clima organizacional es originado por una gama de factores como: 1) El factor de liderazgo y prácticas de dirección donde se realizan variados tipos de supervisión. 2) Factor de sistema formal y la estructura de la organización aquí se genera sistemas de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones y remuneraciones. 3) Factor de consecuencias del comportamiento en el trabajo son sistemas de incentivo, apoyo social y amonestaciones (Goncalvez ,1997).

2.2.1.6. Importancia

El clima organizacional genera impacto en las organizaciones, ya que, si es óptimo genera el logro de objetivos trazados, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y proactividad. Sin embargo, si es desfavorable trae como consecuencia inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca creatividad e innovación, baja productividad, indisciplina, falta de responsabilidad; reactividad, auto conflicto, huelgas, sabotajes, parasitismo, conformismo, frustraciones, entre otros (Pintado, 2011, p.313).

El núcleo del clima organizacional es la posibilidad de analizar y diagnosticar a nivel organizacional en tres razones fundamentales: 1) Determinar las fuentes de conflicto, estrés e insatisfacción. 2) Indica de forma específica a los encargados de la organización cuales deben de ser sus intervenciones para iniciar y mantener un cambio. 3) Impulsa y mantienen el desarrollo organizacional a su vez previene

problemas que pueden surgir. Esto le sirve al gerente o a los encargados de la organización a poder tener el control sobre la determinación del clima organizacional, logrando administrar su organización lo más eficazmente. Por otro lado, el buen o mal clima organizacional genera consecuencias positivas y negativas a partir de la percepción que tienen los trabajadores de su centro de trabajo (Muñoz, Coll, Torrent y Linares, 2006).

2.2.1.7. Dimensiones del clima organizacional

Esta variable es considerada como multidimensional según Palma en 1999 citado por Millán y Montero (2017), mencionó que las dimensiones pueden variar a partir de la relevancia que le otorguen los trabajadores a su organización dependiendo de su cultura organizacional. En la actualidad aún no existe, un consenso general acerca de las múltiples dimensiones que constituyen el clima organizacional (p.22).

Según Chiavenato (2004) y en base a sus investigaciones identificó dimensiones del clima organizacional, pero a su vez precisó que si presentan variaciones podrían existir distintos tipos de esta variable.

Estas dimensiones son:

a) Estructura organizacional: Pone límites o libertad de acción de los trabajadores, a través del orden, las restricciones y las limitaciones propias del trabajo a partir de las políticas, reglamentos, procedimientos, autoridad, especialización, etc. Sin embargo, a mayor autonomía mejora el clima organizacional.

2) Responsabilidad: Puede limitar o estimular la conducta de los trabajadores generada por la dependencia del superior, negación de la iniciativa personal, limitación de la autonomía de decisiones, etc.

- 3) **Riesgos:** Las diversas situaciones del trabajo pueden ser esencialmente protectoras evitando riesgos o puede existir fuerza que impulse a asumir desafíos innovadores y distintos, a más impulso por alcanzar nuevos retos será mejor el clima organizacional.
- 4) **Recompensas:** Son críticas, sanciones, pero también recompensas e incentivos en busca de objetivos a lograr. Cuando las recompensas son estimuladas mejora el clima organizacional.
- 5) **Calor y apoyo:** Quiere decir que las organizaciones pueden conservar un clima frío y negativo de trabajo, o tener calor humano donde exista compañerismo y apoyo a la iniciativa.
- 6) **Conflicto:** Son producto de diversas opiniones que genera enfrentamientos. Las organizaciones deben de establecer reglas y procedimientos para evitarlos, por otro lado, deben de estimular los diversos puntos de vista y administrar los conflictos que son generados por el enfrentamiento. Si existe mayores incentivos por los diversos puntos de vista será mejor el clima organizacional (p. 242).

En la escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Palma (1999), realizada en nuestro medio, que consta de 50 ítems a evaluar y un patrón de respuesta de escala tipo Likert con cinco opciones, considera 5 dimensiones:

- 1) **Autorrealización:** Considerada como la percepción que tiene el colaborador en función a las posibilidades dentro de su entorno organizacional que pueda favorecer el desarrollo profesional y personal en su centro laboral.
- 2) **Involucramiento Laboral:** Comprende la predisposición del trabajador para su compromiso e identificación con el desarrollo y los valores de la organización.

- 3) **Supervisión:** Se refiere a un proceso eminentemente capacitador hacia los trabajadores, en el cual se brinda apoyo, orientación y guía para las tareas y funciones que se realizan a diario en el ámbito laboral.
- 4) **Comunicación:** Comprende las características de precisión, fluidez, coherencia, claridad y celeridad de la información concerniente al funcionamiento interno de la institución. Suele implicar la evaluación de los aspectos vinculados a la atención de usuarios de la organización.
- 5) **Condiciones Laborales:** Se refiere a la percepción de los trabajadores en relación con los aspectos materiales, psicosociales y económicos fundamentales para el cumplimiento de las funciones asignadas.

2. 2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Concepto

Este tema se ha estudiado por diversas disciplinas como la psicología, la sociología, la economía y la administración convirtiéndose en un tema novedoso y actual para los investigadores en los últimos tiempos a esto se suma el interés que tienen las organizaciones en esta sociedad cada vez más industrializada, es importante el bienestar del capital humano (Ruiz, Alcalde y Landa, 2005).

De acuerdo al análisis de diversas bibliografías nacionales e internacionales, al parecer no hay una teoría unánime sobre la definición de la satisfacción laboral, a pesar de que en los últimos años se incrementó los estudios con relación a este tema; principalmente por el interés de las empresas por mejorar la calidad y bienestar de su capital humano (Chiang, Martín y Nuñez, 2010).

Villagra (citado por Arbaiza, 2010) refiere que existen ciertos factores que explican la satisfacción o insatisfacción del trabajador en su mayoría son externos este como

la infraestructura, el ambiente de trabajo, los incentivos y la remuneración, etc., pero también tiene relación con las actitudes de su empleador. Estos factores predisponen a los trabajadores a presentar ciertas conductas frente a su centro de trabajo dependiendo si se sienten satisfechos o no, esto explicaría la rotación, el abandono y el ausentismo en las organizaciones (pp. 181- 182).

La satisfacción laboral es un aspecto importante y fundamental que se encuentra inmerso en el comportamiento organizacional, es una de las consecuencias más importantes del trabajo humano y se encuentra estrechamente vinculada con el desempeño (Hoppock, 1935).

Desde la perspectiva de Herzberg, conceptualiza que la satisfacción de un trabajador frente a su organización es real cuando se engrandece su puesto laboral, para que de esta forma este individuo pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico. (Ruiz, Alcalde y Landa 2005)

Según Bravo y Cols (citados por Robbins, 1998) indican que la satisfacción laboral es una acción o conjunto de actitudes positivas o negativas que los individuos desarrollan respecto a la comodidad que logren identificar en la realización general o en aspectos particulares de su trabajo.

En busca de la clara distinción entre satisfacción y motivación finalmente se adicionará una breve descripción de ambos términos, considerando que son términos relacionados en muchos aspectos, pero no son conceptos sinónimos ni mucho menos describen el mismo fenómeno. Después de diversos estudios, las teorías parten del supuesto que indica que la satisfacción laboral depende de la coincidencia en lo que el trabajador pretende conseguir con esfuerzo y lo que

realmente obtiene, por ello, a mayor coincidencia mayor será la satisfacción laboral (Ruiz, Alcalde y Landa, 2005).

Después de revisar diversos puntos de vista sobre la satisfacción laboral, consideramos que esta variable es la actitud positiva que tienen los trabajadores hacia su centro laboral.

2.2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral

Se consideró a tres teorías importantes en el estudio de este tema.

1. Teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg

La satisfacción laboral es generada por los factores internos o también llamados factores motivadores, sin embargo, la insatisfacción en el trabajo es producto de los factores externos o también denominados factores higiénicos (Chiavenato, 2006, p. 286).

Factores higiénicos o factores extrínsecos

Son identificados en el ambiente de trabajo como condiciones laborales donde los trabajadores desempeñan sus actividades. Estas condiciones son administradas y decididas por la organización, encontrándose fuera del alcance de modificación por los trabajadores. Estos factores están compuestos por: El sueldo, los beneficios sociales, el tipo de jefatura o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas, directrices de la empresa, clima laboral, reglamentos internos, etc. Estos factores del contexto están situados en el área donde circula el trabajador. De forma habitual se utilizaba solo a factores higiénicos para motivar a los empleados, por ejemplo, si el trabajo era considerado como una labor poco grata y se requería que trabajen más se acudía a los incentivos salariales, a la poca supervisión,

políticas empresariales abiertas y estimuladoras, pero estos incentivos se encontraban situados fuera de los trabajadores (Chiavenato, 2006).

Posterior a sus investigaciones Herzberg identificó que si los factores higiénicos son excelentes solo y únicamente evitan la insatisfacción temporal pero no logran mantenerla por mucho tiempo. En el caso de que sean precarios estos factores generan insatisfacción en los trabajadores, es ahí donde radica el nombre de factores higiénicos, pues Herzberg menciona que son esencialmente preventivos, estos factores solo evitan la insatisfacción, pero no generan satisfacción en el trabajador, siendo solo un estabilizador mas no un generador de satisfacción para el trabajador (Chiavenato, 2006).

Dicho autor también los denominaba como factores no satisfactorios y están compuestos por: a) Condiciones de trabajo y bienestar. b) Políticas de la organización y administración. c) Relaciones con el supervisor. d) Competencia técnica del supervisor. e) Salario y remuneración. f) Seguridad en el puesto. g) Relaciones con los colegas y Estatus (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1988).

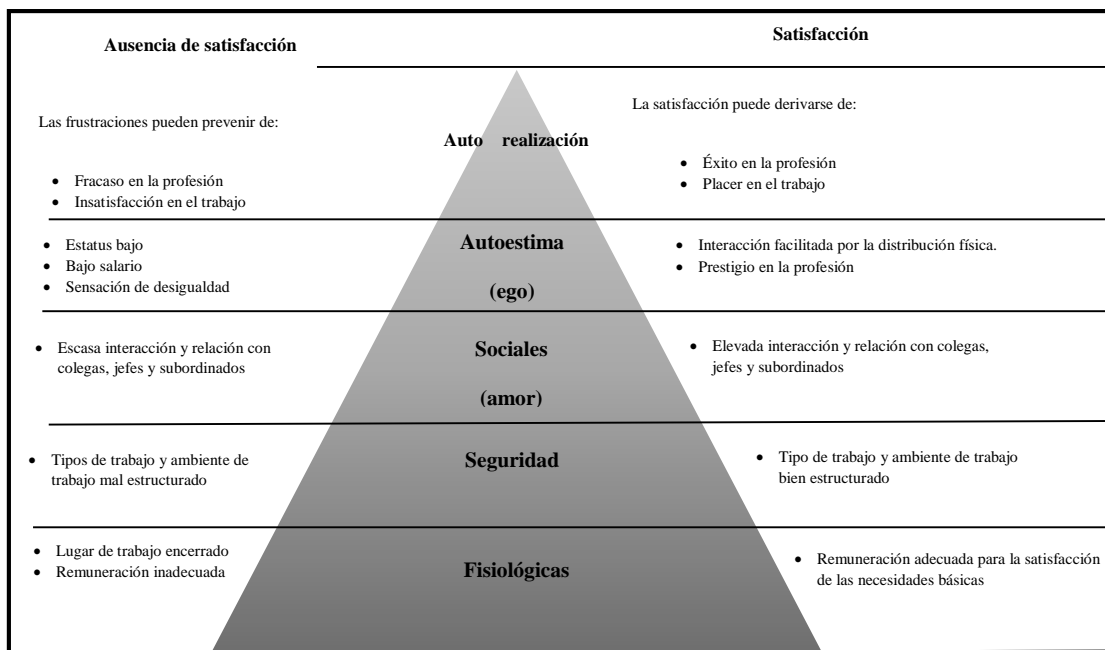
Factores motivacionales o factores intrínsecos

Se encuentra relacionado con el contenido del cargo y con las tareas que realiza el trabajador. Este factor es controlado por el sujeto, ya que se encuentra vinculado con lo que realiza y desempeña, pero también con lo que desea, implicándose así sus sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, esto va a depender de las tareas que realiza el trabajador. Típicamente los cargos y tareas laborales se realizaban atendiendo los principios de la eficiencia y de la economía dejando de lado el desafío y la creatividad individual. Esto generaba la pérdida del significado psicológico que podía tener el trabajador

al realizar su labor trayendo como resultado la desmotivación, apatía, desinterés y falta de sentido psicológico a su actividad laboral. Es importante resaltar que los factores motivacionales son interno y estables. Si estos factores son buenos generan satisfacción en los trabajadores de forma permanente. Por el contrario, si son precarias evitan la satisfacción laboral. Por otro lado, también era conocido como factores satisfactores (ver las figuras N° 5 y 6), dichos factores son independientes y no se encuentran vinculadas. Los factores responsables de la satisfacción laboral son completamente independientes y distintos de los factores de la insatisfacción laboral. Es necesario comprender que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción laboral si no la ausencia de ella misma lo mismo sucede con la insatisfacción pues su opuesto es la ausencia (Chiavenato, 2006, p. 288).

Figura 5

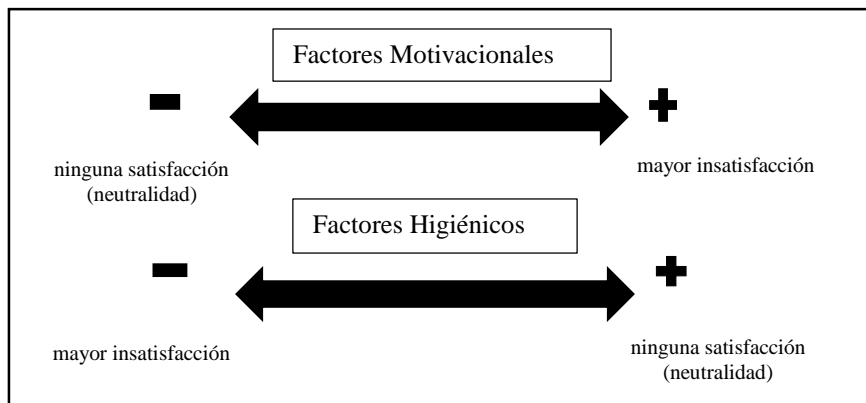
La satisfacción y la no satisfacción (frustración) de las necesidades humanas.



Fuente: Chiavenato (2006) (p. 287)

Figura 6

Factores satisfactorios y factores no satisfactorios como entidades separadas.



Fuente: Chiavenato (206) (p.287)

Esta teoría tiene dos aspectos principales y de relevancia que mencionaremos a continuación. 1) La satisfacción laboral necesita del factor motivacional o intrínseco, quiere decir, que es la actividad laboral que satisface y estimula en la realización personal del trabajador. 2) La insatisfacción en el ámbito laboral es provocada por los factores higiénicos o no satisfactorios, estos son: El ambiente de trabajo, salarios, beneficios, supervisión, interrelación con los compañeros de trabajo y contexto general donde el trabajador realiza su labor (Chávez, 2010).

2. Teoría de la discrepancia

Otra teoría de importancia es la de discrepancia planteada por Lucke y citada por Zelada (2015). Desde la perspectiva de esta teoría la satisfacción laboral es el resultado de la discrepancia entre lo que busca el trabajador y lo que obtiene de su organización, a partir de esto se puede interpretar que si la organización brinda a sus trabajadores lo que ellos esperan, mayor será la satisfacción. Lucke posterior al análisis de diversas teorías y modelos concluye que la satisfacción laboral es producto de la apreciación de cada trabajador en la realización de su actividad, pero

si es óptima la apreciación del individuo logrará satisfacer sus necesidades básicas tanto físicas como psicológicas (pp.17- 18).

Este autor resalta lo importante de los valores, las necesidades, las expectativas, las percepciones y los juicios de los trabajadores, siendo específico en su modelo causal donde las variables mencionadas se combinan para definir el nivel de satisfacción. Es adecuado analizar los factores del trabajo para así poder comprender las actitudes de los trabajadores dentro de esta. Identificó 8 factores laborales estas son las siguientes: Remuneración e incentivos económicos, condiciones físicas del trabajo, promociones y/o ascensos, políticas de la empresa, relación con el supervisor, jefe e interrelación con los compañeros de labor por último los sindicatos (Zelada, 2015).

3. Satisfacción laboral según Palma

Desde la perspectiva de Palma (2000) la satisfacción laboral está constituida por la interrelación de diversas variables. Es la actitud que refleja el trabajador en función a su labor y se encuentra influenciada por su percepción en relación a su trabajo a partir de la retribución, la seguridad, el progreso y el compañerismo. Una característica que considera esta autora es si el trabajo se adapta al sujeto con relación a sus exigencias, valores y rasgos personales.

2.2.2.3. Condiciones laborales

Estas condiciones han sido formuladas por la psicóloga Sonia Palma a partir de sus investigaciones.

a. Condiciones físicas: Es la infraestructura, materiales, equipos que influyen directa o indirectamente en la realización de las actividades diarias del trabajador. Las personas buscan su confort en la búsqueda de poder ejecutar bien su labor por

medio de ambientes físicos, mobiliarios suficientes, privacidad, operatividad de equipos y maquinas, disponibilidad de servicio y condiciones óptimas (Palma, 2000).

b. Beneficios laborales: Es la retribución económica regular o adicional que recibe el trabajador a cambio de su labor. Su importancia radica en que influyen y determinan la satisfacción laboral pues cubre necesidades individuales otorgándole estatus, reconocimiento, seguridad e independencia, por medio de estos valores se pueden adquirir otros. (Palma, 2000)

c. Políticas administrativas: Son normativas creadas por las organizaciones y dirigidas a modular la relación laboral asociada directamente con el trabajador para el logro de metas y objetivos organizacionales. Se relaciona con el comportamiento organizacional (Zelada, 2015).

d. Relaciones interpersonales: Es la relación con otros trabajadores con quienes se comparten las actividades laborales. Cuando la interrelación es óptima los trabajadores se desenvuelven y cuentan con criterio propio. El trabajador que logra interrelacionarse de forma adecuada tiene éxito a nivel personal y laboral contando con autoestima, identificación, confidencialidad, responsabilidad y empatía (Zelada, 2015).

En este apartado es conveniente contar con una comunicación efectiva la cual cuente con comprensión, respeto, colaboración en la superación de obstáculos y compromiso (Chiavenato, 2006).

Los integrantes de las organizaciones trabajan mejor cuando: a) Se sienten aceptados y confían en los demás. b) Se identifican y plantean objetivos aceptando sus actividades laborales. c) Las funciones son claras para tener ejecuciones transparentes. d) Los integrantes escuchan, se comunican y participan activamente.

e) Los conflictos se resuelven de forma justa. f) El liderazgo es compartido. g) Los integrantes se apoyan mutuamente y tienen la dirección de su trabajo (Zelada, 2006).

e. Realización personal: Son oportunidades en las que el trabajador logra realizar actividades importantes en busca de su autorrealización. El ambiente laboral influye de forma positiva o negativa en la motivación y a su vez en el rendimiento de los trabajadores (Zelada,2006).

f. Desempeño laboral: Es el empleo de aptitudes eficientes en el desarrollo absoluto de deberes y obligaciones que requiere el puesto de trabajo. Este apartado no solo requiere de habilidades, destrezas, conocimientos, etc., sino también de otros factores como el interés, la voluntad y la intención (Zelada, 2015).

g. Relación con la autoridad: Es la consideración que realiza el trabajador de la relación con su jefe directo sobre sus actividades diarias. Para los trabajadores es importante la responsabilidad que reflejan frente a su jefe. No solo depende de las características del trabajador sino también del jefe. El éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. Es así que la única conducta de los líderes que tiene efecto en la satisfacción de los trabajadores es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor, la conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo (Zelada, 2015).

2.2.2.4. Características del trabajador relacionadas con la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral fue analizada en relación a determinados caracteres personales del trabajador como su sexo, edad; y grado de instrucción, asimismo

algunos factores laborales como el cargo laboral, tiempo laborando y lugar de trabajo. (Rodríguez, et al., 2011)

Sánchez; Artacho; Fuentes y López (2007) a partir de sus investigaciones señalan que las mujeres presentan altos niveles de satisfacción laboral esto al parecer generado por la escasa expectativa y exigencia en comparación con los varones. Al realizar un análisis a detalle de este grupo de estudio identificaron que las mujeres más jóvenes tenían más expectativas frente a las de mayor edad. Por otro lado, en los varones también sucede lo mismo, esto nos indica que la edad es una característica más influyente que el sexo. Consecutivamente identificaron que aquellas mujeres que tenían puestos laborales de menor rango presentaban más satisfacción laboral en comparación a mujeres con mejores puestos laborales. A partir de esto los investigadores explicaron que esto puede suceder porque no consideran de relevancia el sueldo que reciben en comparación con las personas de sexo masculino o quizá este determinado por el apoyo económico que reciben de sus parejas para mantener sus hogares. Estos autores identificaron que no existen diferencias resaltantes entre varones y mujeres al comparar ciertas características como: La edad, el grado de instrucción académica, ocupación y permanencia laboral.

En esta misma línea Robina (2002) respalda lo mencionado por Sánchez; Artacho; Fuentes y López pues también identificó que las mujeres se sienten más satisfechas en la realización de sus actividades laborales en comparación con los varones.

Algunos estudios han identificado que las personas con mayor permanencia laboral en una organización están más satisfechas que aquellas con menor tiempo laboral, esto es el resultado a que estas personas cuentan con mayor experiencia y

expectativas de su trabajo. Frente a este postulado Baumgartel y Sobel citado por Robina (2002) reafirman el mismo postulado pues consideran que los trabajadores con que recién estén iniciando su vida laboral en una organización se sientan insatisfechos.

2.2.2.5. Efectos de la satisfacción e insatisfacción laboral en las organizaciones

La satisfacción e insatisfacción laboral de una persona es reflejada a través de su conducta en su centro de labor, pero también a nivel personal (Arbaiza, 2010, pp. 186-187).

- **El ausentismo:** Genera diversos conflictos económicos en las empresas. Es conveniente considerar y resaltar que el ausentismo no solo es producto de la insatisfacción (Quispe, 2015).
- **El abandono:** Grampton y Wagne citados por Quispe (2015) mencionan que este hecho suele generarse por la relación frecuente con la insatisfacción laboral. Este evento sucede cuando el trabajador decide renunciar a su labor porque no se encuentra satisfecho, pero también puede ocurrir por el despido de la organización en la cual trabaja, en ambos casos genera pérdidas económicas. La relación entre el abandono y la insatisfacción laboral es más estrecha.
- **Las protestas:** Los trabajadores insatisfechos con su labor constantemente realizan quejas a su empresa e incluso pueden hacer protestas de forma individual o grupal (Quispe, 2015).
- **Comportamientos inadecuados:** La insatisfacción producto del trabajo genera ciertos comportamientos adaptativos en los empleados como: el consumo de sustancias, robos, socialización indebida, sabotaje e impuntualidad o simplemente

puede perder tiempo navegando por el internet y hacer llamadas telefónicas innecesarias. (Quispe, 2015)

- **Productividad:** Diversos estudiosos indican que existe relación entre la satisfacción y la productividad. Laffaldano y Muchinsky mencionan que la relación entre estas variables no siempre es positiva, es decir, aquellos sujetos que se sienten satisfechos no necesariamente son productivos, encontrando así otros factores que afectan la productividad. Algunos autores se oponen a este postulado mencionando que, si un empleado es productivo, se encuentra satisfecho, tal como afirma Greene (Quispe, 2015).

2.2.2.6. La insatisfacción laboral y su efecto en los trabajadores

Robbins y Judge (2009) afirman que cuando a los trabajadores les gusta su trabajo hay consecuencias y también las hay cuando les disgusta.

Salida: Comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia.

Negligencia: Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive con ausentismo o impuntualidad crónicos, poco esfuerzo y mayor tasa de errores.

2.3. Marco conceptual

Variable 1

1. **Clima organizacional:** Son las percepciones compartidas por todos los trabajadores de una organización con respecto a su ambiente de trabajo y de acuerdo a aspectos vinculados con la autorrealización, realización de funciones, supervisión, el acceso a la información de trabajo y condiciones laborales (Palma, 2004, pp.6-8).

1.2. Dimensiones

- a. **Autorrealización:** Percepción del trabajador en función a los recursos que el entorno laboral le brinde en el crecimiento ya sea laboral y profesional de acuerdo con su función actual y visión futura (Palma, 2004, p.4).
- b. **Involucración laboral:** Concordancia con los valores de la organización, a su vez responsabilidad durante la ejecución y la entrega de las actividades de la institución laboral (Palma, 2004, p.4).
- a. **Supervisión:** Percepción de la función y de la importancia de los jefes en el monitoreo como en el apoyo y orientación de las actividades laborales (Palma, 2004, p.5).
- b. **Comunicación:** Impresión del nivel de fluidez, celeridad, claridad coherencia y precisión del mensaje frecuente y oportuno en el desarrollo interno como en el servicio brindado a los clientes de dicha organización (Palma, 2004, p.5).
- c. **Condiciones laborales:** Identificación de que la organización brinda los recursos físicos, financieros y psicosociales fundamentales para el cumplimiento de las actividades laborales (Palma, 2004, p.5 -6).

Variable 2

2. **Satisfacción laboral:** Son las actitudes de las personas frente a su función laboral pueden ser óptimas o negativas para el trabajador, estas actitudes están estrechamente relacionadas con la percepción, el comportamiento, la personalidad y la motivación influenciando en sus decisiones. (Bravo, 2015, p.18). Disposición relativamente estable hacia la actividad laboral, en función a creencias y valores generados a partir de la experiencia (Palma, 2005 citado por García 2017, p. 59).

2.2. Dimensiones

a. Significación de la tarea

Refiere a la ejecución de las capacidades, habilidades por parte de los trabajadores, que el puesto laboral necesita para realizar las tareas diarias asignadas, así mismo estas no solo requieren de las destrezas también es indispensable para una eficiente labor el factor interés, es decir la voluntad y disposición de querer realizarlas

b. Condiciones de trabajo

Hace referencia a la infraestructura y comodidades del lugar o confort, como teniendo amplios espacios, correctas distribuciones de ambientes, disponibilidad de elementos, privacidad, seguridad que facilitan el normal desempeño de los trabajadores, y que los hacen más eficientes y efectivos

c. Reconocimiento personal y /o social

Hace referencia a las capacidades y potenciales que poseen cada uno de los colaboradores, prefiriendo estos aquellos trabajos en los cuales puedan emplearlas y desarrollarlas al máximo ya que representan una necesidad de mejorar constantemente y realizarse como personas cada vez más capaces, cumpliendo sus objetivos.

d. Beneficios económicos

Refiere a los salarios, las recompensas, que son dadas o los empleados por su trabajo y/o esfuerzo, siendo estos necesarios para continuar desempeñándose ya que satisfacen a su vez otras necesidades como las fisiológicas y obtienen nuevos bienes; así también las remuneraciones, las promociones mencionadas conllevan a una satisfacción laboral óptima si estas son percibidas como justas, si reciben en relación al grado de desempeño que estos proporcionan, por lo que si sucede todo lo contrario, estas son percibidas de

una manera negativa que mengua en sus resultados productivos y la insatisfacción laboral se hará presente.

CAPÍTULO III

HIPÒTESIS

3.1. Hipótesis General

3.1.1. Hipótesis general alterna

Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

3.1.2. Hipótesis general nula

No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

3.2. Hipótesis Específicas

Ha1. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ho1. No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ha2. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ho2. No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ha3. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ho3.No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ha4. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Ho4. No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

3.3. Variables

Variable 1: Clima Laboral

Definición Conceptual

Es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimentan los participantes de la organización y que influencia su conducta. (Chiavenato, 2006). Es la percepción sobre los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, puede ser diagnosticado orientando a las acciones preventivas y correctivas pertinentes mejorando así el funcionamiento y los resultados de la organización (Palma, 2004, p. 2).

Definición Operacional

La percepción de cada trabajador en relación a su ambiente organizacional, obtenida en base a la codificación de respuestas consideradas en los reactivos correspondientes a las cinco dimensiones de la escala CL – SPC: Condiciones laborales, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y autorrealización.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

Definición Operacional

Apreciación del trabajador que se obtiene en base a las respuestas codificadas en los reactivos de las cuatro dimensiones correspondientes a la escala

SL – SPC: beneficios económicos, significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

El presente estudio se basó en un enfoque cuantitativo. Es así que Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que este enfoque usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (p.4).

4.1. Método de investigación

El estudio fue desarrollado de acuerdo con el método científico, debido a que se fundamentó en la medición de magnitudes de fenómenos psicológicos mediante el conteo, procesamiento de datos y procesos estadísticos a fin de contrastar las hipótesis que fueron planteadas al inicio del estudio. (Bernal, A. 2010). El método específico que se aplicó es el método descriptivo de la variable en sus dimensiones y el método estadístico.

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó es la básica, según la clasificación realizada por Carrasco (2016) que indicó que la finalidad de este tipo es producir nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías sociales (p. 49). En esta misma línea Sánchez y Reyes (2017) mencionan que este tipo de investigación

no tiene objetivos de aplicación práctica, pero si a la búsqueda de nuevos conocimientos (p. 44).

4.1.2. Nivel de Investigación

El estudio fue de nivel correlacional, este tipo de estudios busca indagar la relación o grado de asociación que exista entre 2 a más variables en un contexto determinado, es decir, en primera instancia se mide a cada una de las variables a estudiar para que después se cuantifique y se analice su vinculación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.81).

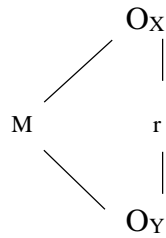
Es así que la presente investigación contó con dos variables de investigación y buscó identificar la relación entre estas (clima organizacional y la satisfacción laboral).

4.1.3. Diseño de investigación

El diseño del informe final de investigación fue no experimental, es aquella investigación donde las variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo control, ni mucho menos experimental (Carrasco, 2016, p.71).

El estudio fue de tipo transaccional correlacional, este diseño tiene la particularidad de estudiar la relación de hechos y fenómenos de las variables de estudio buscando conocer su grado de relación. (Carrasco, 2016, pp. 71- 73).

El esquema será el siguiente:



Donde:

M . : Muestra en estudio (personal administrativo de una universidad)

Ox : Variable # 01 (clima organizacional)

Oy : Variable # 02 (satisfacción laboral)

r : Relación de variables

4.1.4. Población y muestra

a) Población

De acuerdo con Carraco (2016) la población es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo (p. 238).

La presente tesis se realizó en una población formada por 108 trabajadores administrativos de una universidad privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018.

b) Tipo de muestreo y Muestra

Tipo de muestreo

En el presente estudio se utilizó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple o aleatorio al azar.

De acuerdo con Sánchez (2016) el muestreo probabilístico se basa en principios estadísticos y reglas aleatorias. No se encuentran sujeta a la voluntad o a la conveniencia del investigador. Este tipo de muestra representa mejor a la población (pp. 240 -241).

Ahora cuando el muestreo es probabilístico aleatorio simple quiere decir que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para integrar la muestra (Sánchez, 2016, p. 241).

Quizá su principal ventaja es disminuir el tamaño de error estándar en la predicción de los resultados frente a la población (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, pp. 176 - 177).

Muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra para una población finita se empleó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N= Total de la población 108

Z α = 1.96 elevado al cuadrado (considerando nivel de confianza 95%)

p = Valor de la proporción esperada (0.05)

q = $1 - p$

d = Precisión (0.05)

La muestra del presente estudio se constituyó por 84 trabajadores administrativo de la Universidad Peruana del Norte, filial San Juan de Lurigancho -2018.

1.- Criterios de inclusión

- Edad de 19 a 49 años
- Permanencia laboral a partir de 3 meses
- Trabajadores de ambos sexos.
- Grado de instrucción superior técnico a universitario.
- Solo los trabajadores administrativos de la filial San Juan de Lurigancho.

2.- Criterios de exclusión

- Los trabajadores que no desearon participar en la investigación.
- Trabajadores que en el momento de la evaluación se encontraban con licencia o de vacaciones.

4.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, con el tipo de cuestionarios pre categorizados. Con respecto a este tema Carrasco (2016) menciona que la encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene. Sirve para indagar, explorar y

recolectar datos mediante preguntas formuladas directas e indirectas en la muestra estudiada (p. 314).

Con el tipo de cuestionario pre categorizado que contienen respuestas o alternativas excluyentes o graduadas como: alto, medio, bajo, etc., donde el evaluado solo debe marcar la respuesta precodificada que crea conveniente (Carrasco, 2016, p. 319).

a) Instrumentos

1.- Clima organizacional

Para analizar esta variable se utilizó la escala de clima laboral u organizacional de Palma (2004).

Ficha Técnica

Nombre de la escala	: Clima Laboral CL-SPC
Año	: 2004
Autora	: Sonia Palma Carrillo.
Administración	: Individual o colectiva.
País	: Lima – Perú
Duración	: 15 a 30 minutos como aproximado.
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral.
Significación	: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Descripción:

Es un instrumento que cuenta con un total de 50 ítems y que evalúa solo al clima laboral/organizacional. Cuenta con 5 factores o dimensiones estos son: la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales. Su aplicación puede ser manual o computarizada, pero para la calificación es necesario digitar las respuestas en el sistema digital para tener como resultado la puntuación de las dimensiones y de la escala general de la prueba que se basa en el tipo de puntuación (respuesta) que van del 1 al 5, con un total de 250 puntos en la escala general y 50 puntos para cada dimensión. Es importante indicar que las categorías diagnósticas que arroja el instrumento son en base a las puntuaciones directas, considerando que a mayor puntuación es favorable el clima organizacional y a menor puntuación sería diferente la interpretación. Los materiales para su aplicación son el manual CL – SPC, el cuadernillo CL-SPC tanto de forma escrita y digital, asimismo es fundamental contar con una memoria donde se encuentre la programación CL – SPC para su calificación (Palma, 2004, pp. 6-8).

Confiabilidad

Con relación a la confiabilidad de un instrumento de medición Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que es el grado en que un instrumento es capaz de producir resultados consistentes y coherentes (p.200), es decir, el instrumento debe arrojar medidas congruentes de una medición.

Es por ello, que se realizó un análisis de confiabilidad a la escala de clima laboral (CL-SPC) en su totalidad y a sus dimensiones, para ello se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach que nos dió un resultado (α) de .969 esto a su vez nos indicaría que la

confiabilidad es alta y que existe muy buena consistencia y coherencia entre sus reactivos o ítems, indicando la precisión de los datos en las mediciones. (Ver el anexo N°5)

Los resultados identificados de acuerdo a la confiabilidad son muy similares a los que identificó Palma (2004) cuando estandarizó este cuestionario en 1323 trabajadores de Lima Metropolitana y utilizó los métodos de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman obteniendo una confiabilidad de 0.97 y 0.90, esto indicó que el instrumento presenta una alta consistencia interna de los ítems y que es un instrumento con alta confiabilidad.

Gonzáles (2017) también analizó la confiabilidad interna mediante el Alfa de Cronbach en una muestra de 101 trabajadores administrativo, donde identificó un $\alpha = 0.93$, que indica que el CL - SPC es un instrumento con alta confiabilidad.

Validez

Palma (2004) realizó la validez del constructo por el método de rotación de Varimax, con 50 afirmaciones para la versión concluyente del test, determinando así una correlación positiva y significativa ($\alpha.05$) del clima laboral y sus dimensiones precisando así que la validez es alta. (Palma, 2004).

Gonzáles (2017) también realizó una validez del constructo por el método de análisis de correlación subtest – test, por medio de la prueba estadística de Pearson (r) identificando alta significancia, asimismo, resalta que los coeficientes de la correlación entre cada uno de los componentes del instrumento en su totalidad son altamente significativos; estos datos evidencian la existencia de validez de constructo del instrumento.

Asimismo, se realizó la solicitud a tres especialistas para hacer la evaluación del instrumento, teniendo en cuenta la pertinencia con la variable de estudio, sus respectivas dimensiones y la consistencia interna. En este sentido, se realizó una valoración porcentual para poder catalogar la adecuación del mismo. Se obtuvo un promedio de 0.8, considerándose como un instrumento adecuado.

Tabla 1

Juicio de Expertos – Escala CL-SPC

Criterio de Jueces Expertos	Calificación
Juez 1 – Lic. Oscar Huacho Arroyo	80%
Juez 2 – Lic. Roberto Lobon Fabian	80%
Juez 3 – Lic. Gisell Acosta Rivas	80%
Promedio	80%

Fuente: Elaboración propia

2.- Satisfacción laboral

Ficha Técnica

Nombre de la escala	: Escala de Satisfacción Laboral SL. SPC. (Palma, 2005).
Año	: 2005.
Autora	: Sonia Palma Carrillo.
País	: Lima – Perú.
Administración	: Individual o colectiva.
Duración	: 15 min. (f. físico) y 5 min. (Computarizado).
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral.

Significación : Brinda un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral.

Descripción

Esta escala tiene una versión antecesora diseñada también por Sonia Palma Carrillo en 1999, la cual, estuvo conformada por 36 ítems, 7 factores y fue estandarizada en 952 trabajadores de Lima Metropolitana contando con validez y confiabilidad estadísticamente demostrada, pero no fue sometida a un análisis factorial respectivo. Es por ello, que esta primera versión solo se utilizó con fines académicos y contó con una serie de errores reconocido por la autora, con una edición limitada. (Palma, 2005).

La segunda versión de la escala será utilizada en nuestra investigación, la cual, fue actualizada de forma más acorde con la realidad organizacional vigente y sometida a diversas comprobaciones empíricas en la práctica profesional de la autora con los trabajadores de distintas entidades. Mencionado instrumento permite un diagnóstico general de las actitudes hacia el trabajo ya sea de forma óptima o negativa para el trabajador. Está conformada por 27 ítems agrupados en 4 factores o dimensiones (La significación tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos). También identifica el grado de inconsistencia en las respuestas, si el usuario evaluado en esta área obtiene una puntuación mayor a 4, indicaría contradicciones en sus respuestas considerando poco fiable los resultados que se obtendría al finalizar la calificación de la escala (Palma, 2004).

Confiabilidad

También, se realizó un análisis de confiabilidad a la escala de satisfacción laboral (SL. SPC) a su totalidad y a sus dimensiones, para ello, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach que nos brindó un (α) de 0.88 esto nos indicó que la confiabilidad es aceptable y que existe una buena consistente y coherente entre los reactivos del instrumento, demostrando precisión de los datos en las mediciones. (Ver el anexo 5).

Esta reciente versión cuenta con mejoras significativas en cuanto a su validez y confiabilidad. Para el análisis de la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente de Guttman obteniendo una correlación de 0.84 y 0.81, el cual, indica una alta confiabilidad.

Gonzales (2017) mediante el coeficiente de consistencia interna obtenida a partir de una muestra de 101 trabajadores de ambos sexos de 20 y 55 años, identificó una consistencia interna global del test de satisfacción laboral que fue de 0.769, es decir coeficiente de Alfa de Cronbach supera los valores del punto de corte adecuado.

Validez

Palma (2004) realizó la validez de contenido de ítems por el método de criterio de jueces y el coeficiente de Spearman Brown que arroja como resultado la correlación positiva y significativa.

González (2017) mediante el uso del análisis de la relación entre subtest - test mediante el coeficiente de correlación de Pearson (r) en función a los resultados en

su totalidad identificó que son altamente significativos, es decir, que la escala presenta validez de constructo.

Asimismo, se realizó la solicitud a tres especialistas para hacer la evaluación del instrumento, teniendo en cuenta la pertinencia con la variable de estudio, sus respectivas dimensiones y la consistencia interna. En este sentido, se realizó una valoración porcentual para poder catalogar la adecuación de este. Se obtuvo un promedio de 0.8, considerándose como un instrumento adecuado.

Tabla 2

Juicio de Expertos – Escala SL-SPC

Criterio de Jueces Expertos	Calificación
Juez 1 – Lic. Oscar Huacho Arroyo	80%
Juez 2 – Lic. Roberto Lobon Fabian	80%
Juez 3 – Lic. Gisell Acosta Rivas	80%
Promedio	80%

Fuente: Elaboración propia

4.1.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La evaluación de los trabajadores fue de forma individual y colectiva, esta última forma con un máximo de 3 evaluados, es por ello por lo que la evaluación de todos los individuos de la muestra se tomó en un periodo de 2 meses.

Posterior a la recolección y calificación de los instrumentos de evaluación se procedió a codificar cada hoja de aplicación para el mejor orden y control de la información, posterior a esto se creó una base de datos en microsoft excel que nos sirvió como fuente de datos, donde ingreso los datos de la siguiente manera:

- Identificación y tabulación de características de la población.
- Tabulación de resultados por cada ítem.
- Tabulación de resultados por cada dimensión.
- Tabulación de resultados por cada variable.

Posterior a esto se utilizó el análisis del paquete estadístico SPSS versión 23 por medio de la estadística descriptiva con tablas de frecuencias, tablas cruzadas y de correlación con el fin de comprobar las hipótesis de la investigación

Procedimiento para la contratación de las hipótesis

Se utilizó el análisis de bondad de ajuste a la distribución normal mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov para las variables de investigación con la finalidad de identificar la distribución de cada uno de los datos identificados encontrándose para un valor $p > 0.05$, que la data se cumple una distribución estándar y por ende se utilizó las pruebas no paramétricas Rho de Spearman por tener ambas variables categóricas.

4.1.7. Aspectos éticos de la Investigación

Se cumplió, en conformidad a los preceptos de los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes considerando nuestro estudio, las consideraciones éticas son las siguientes:

1. En primera instancia en la aplicación de los cuestionarios, se tuvo en cuenta la autorización de los directivos correspondientes de la universidad privada donde se realizó el estudio informando la finalidad del mismo. En relación con la protección del medio ambiente, se buscó emplear la menor cantidad de papel impreso; priorizando los medios digitales.

2. Se solicitó la aprobación y disponibilidad expresa de los trabajadores administrativos de la institución a través del consentimiento informado, teniendo en cuenta que al formar parte de la investigación se resguarda la protección respectiva de los datos personales, así como sus respuestas ante las preguntas de los instrumentos utilizados en el estudio; por ello las pruebas fueron anónimas, privadas y de uso confidencial. Durante el desarrollo de la investigación se consideró la protección de la persona en relación con la dignidad humana y el respeto a interculturalidad.
3. Las necesidades de los participantes y el cumplimiento de los principios bioéticos de beneficencia y no maleficencia, estuvieron priorizados durante todo momento por encima de cualquier requerimiento de la investigación.
4. Los autores de la investigación hacen expresa la responsabilidad ante las implicancias de la investigación y el cumplimiento de la originalidad y pertinencia del estudio, la veracidad de los datos, el proceder con rigor científico, el trato con sigilo de la data obtenida, el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales que rigen el proceder de estudios de investigación y el reporte de manera holística y oportuna de los hallazgos a la comunidad científica. Asimismo, se declara que no se presentó conflictos de intereses durante el desarrollo del estudio.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

El análisis de los resultados de la presente investigación se basó en la metodología científica, basándose en el enfoque cuantitativo. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para identificar características de frecuencia y asociación de las variables del presente estudio.

En el presente capítulo se puede identificar los resultados encontrados en relación a los objetivos planteados, pero antes de inferir en dichos datos se consideró el análisis descriptivo de algunas características de la muestra como: La edad, el área de trabajo y su permanencia laboral, que componen las características sociodemográficas de los participantes.

Se han elaborado tablas de frecuencia y tablas cruzadas, que permiten la comprensión sencilla de la muestra y de las variables.

Tabla 3

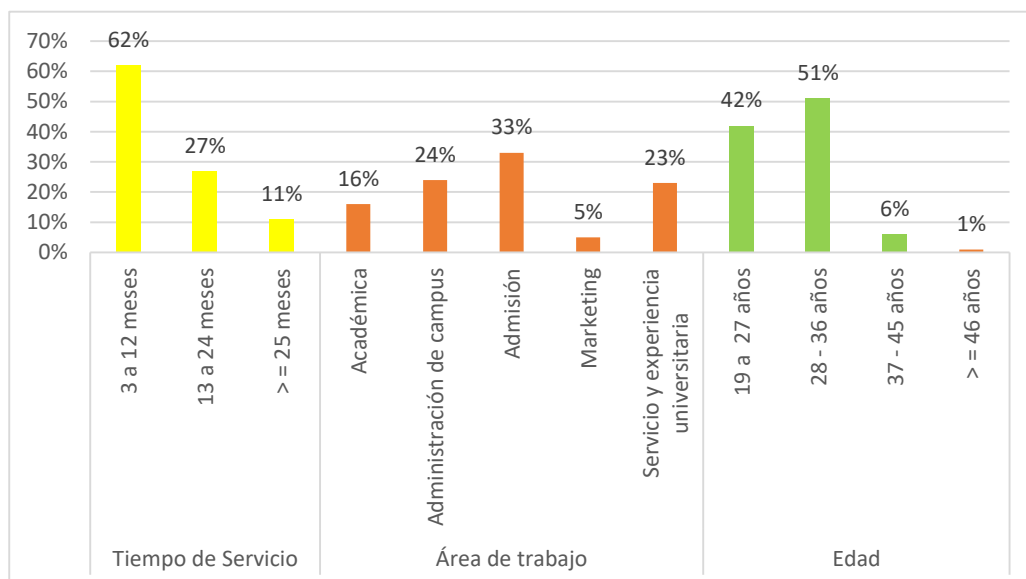
Características sociodemográficas de la muestra según la edad, área de trabajo y tiempo de servicio de los trabajadores administrativos de una universidad privada

Clasificación	Muestra	F	%
Tiempo de Servicio	3 a 12 meses	52	62%
	13 a 24 meses	23	27%
	> = 25 meses	9	11%
	Total	84	100%
Área de trabajo	Académica	13	16%
	Administración de campus	20	24%
	Admisión	28	33%
	Marketing	4	5%
	Servicio y experiencia universitaria	19	23%
	Total	84	100%
Edad	19 a 27 años	35	42%
	28 - 36 años	43	51%
	37 - 45 años	5	6%
	> = 46 años	1	1%
	Total	84	100%

Fuente: Datos obtenidos de la ficha de aplicación de los cuestionarios clima organizacional (CL – SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Figura 7

Distribución de la muestra según características sociodemográficas



Descripción:

En la tabla y en la figura se visualiza que la población investigada presentaba ciertas características sociodemográficas que se clasificó como: edad, área y tiempo de trabajo.

En función al tiempo de servicio: el 62% de los participantes trabajó de 3 meses a 12 meses; un 27% de 13 a 24 meses y solo un reducido grupo del 11% laboró un tiempo mayor o igual a 25 meses. En relación a las áreas de trabajo, se identificó que el 16% pertenece al grupo laboral del área académica, el 24 % es de Administración de Campus, el 33% abarca Admisión, siendo esta área con mayor predominancia; el 5% son de marketing y el 23% del área de Servicio y Experiencia Universitaria. Por último, de acuerdo a la edad de los trabajadores: el 42 % de los trabajadores tiene entre 19 a 27 años, el 51% entre 28 a 36 años, 6% tiene entre 37 a 45 años y 1% presentó una edad mayor o igual a 45 años.

Logro de objetivos**Logro del objetivo general**

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados.

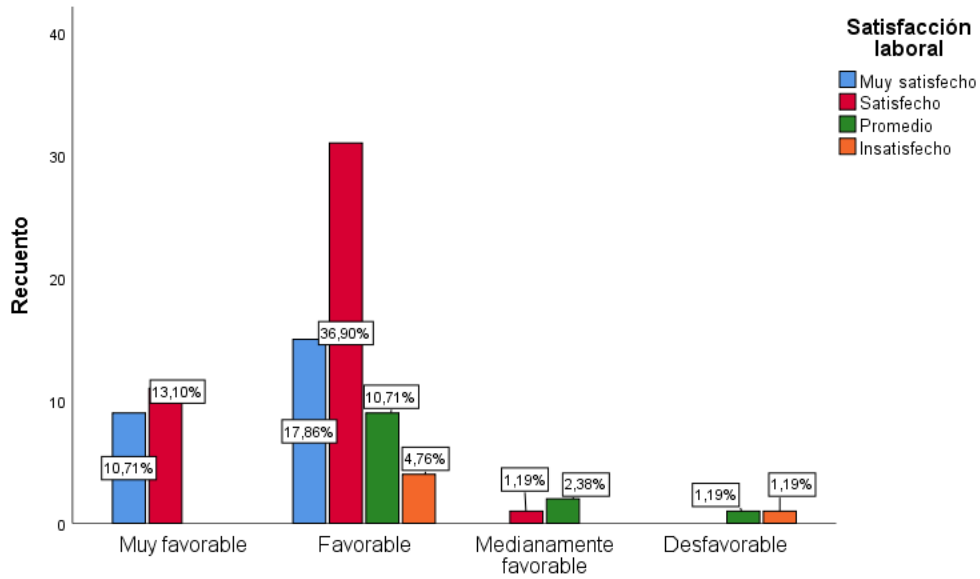
Tabla 4

Resultado del clima organizacional y la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	
Clima organizacional	Muy favorable	f	9	11	0	0	20
		%	10,7%	13,1%	0,0%	0,0%	23,8%
I	Favorable	f	15	31	9	4	59
		%	17,9%	36,9%	10,7%	4,8%	70,2%
	Medianamente des favorable	f	0	1	2	0	3
		%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	3,6%
	Desfavorable	f	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	2,4%
Total		f	24	43	12	5	84
		%	28,6%	51,2%	14,3%	6,0%	100,0%

Figura 8

Resultado del clima organizacional y la satisfacción laboral



Interpretación

En la tabla y la figura se observa los resultados de mayor frecuencia, son 11 trabajadores administrativos que representa el 13,1% de la muestra que consideran el clima organizacional favorable y se sienten satisfechos laboralmente, 31 trabajadores administrativos que representa el 36,9% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho laboralmente, en el resto de los niveles los resultados son mínimos.

Logro de Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 1. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados

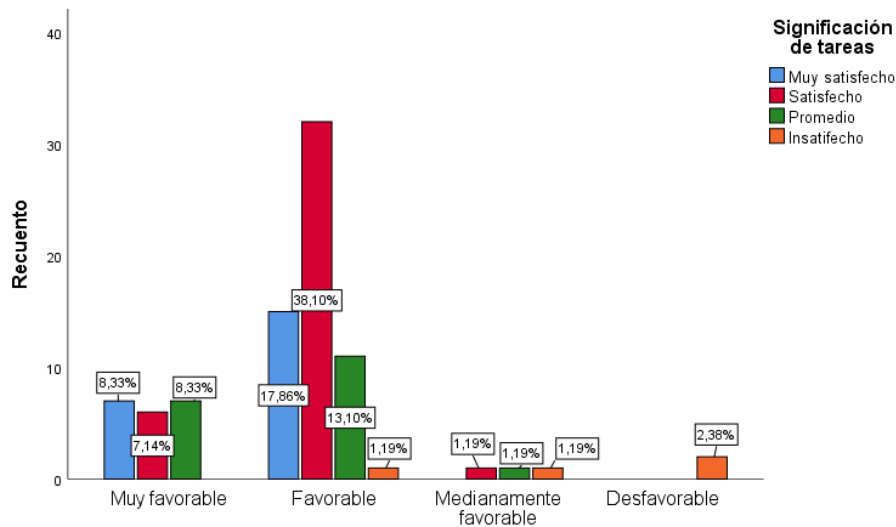
Tabla 5

Resultado del clima organizacional y la dimensión significación de las tareas

		Significación de tareas				Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho		
Clima organizacional	Muy favorable	f	7	6	7	0	20
		%	8,3%	7,1%	8,3%	0,0%	23,8%
	Favorable	f	15	32	11	1	59
		%	17,9%	38,1%	13,1%	1,2%	70,2%
	Medianamente favorable	f	0	1	1	1	3
		%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	3,6%
	Desfavorable	f	0	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%
Total	f	22	39	19	4	84	
	%	26,2%	46,4%	22,6%	4,8%	100,0%	

Figura 9

Resultado del clima organizacional y la dimensión significación de las tareas



Interpretación

En la tabla y la figura se observa los resultados de mayor frecuencia, son 7 trabajadores administrativos que representa el 8,3% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten muy satisfechos en la dimensión significación de las tareas, son 32 trabajadores administrativos que representa el 38,1% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfechos en la dimensión significación de las tareas, en el resto de los niveles los resultados son mínimos.

Logro del objetivo específico 2

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

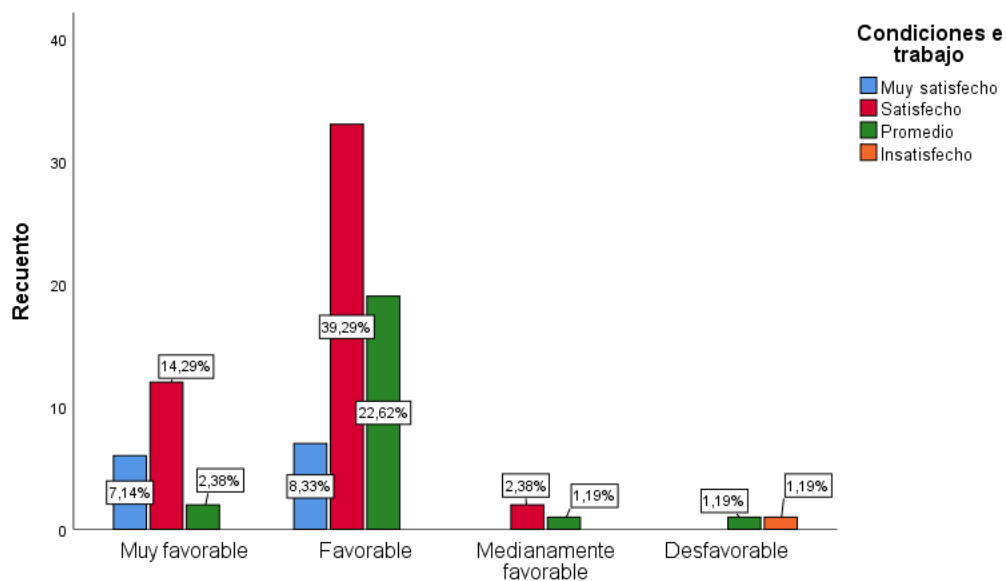
Tabla 6

Resultado del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo

		Condiciones e trabajo				Total	
		Muy					
		satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho		
Clima organizacional	Muy favorable	f	6	12	2	0	20
		%	7,1%	14,3%	2,4%	0,0%	23,8%
	Favorable	f	7	33	19	0	59
		%	8,3%	39,3%	22,6%	0,0%	70,2%
Medianamente favorable		f	0	2	1	0	3
		%	0,0%	2,4%	1,2%	0,0%	3,6%
Desfavorable		f	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	2,4%
Total		f	13	47	23	1	84
		%	15,5%	56,0%	27,4%	1,2%	100,0%

Figura 10

Resultado del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo



Interpretación

En la tabla y la figura se observa los resultados de mayor frecuencia son 12 trabajadores administrativos que representa el 14,3% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten satisfechos en la dimensión condición de trabajo, son 33 trabajadores administrativos que representa el 39,3% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión condición de trabajo, en el resto de los niveles los resultados son mínimos.

Logro del objetivo específico 3

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 3. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados

Tabla 7

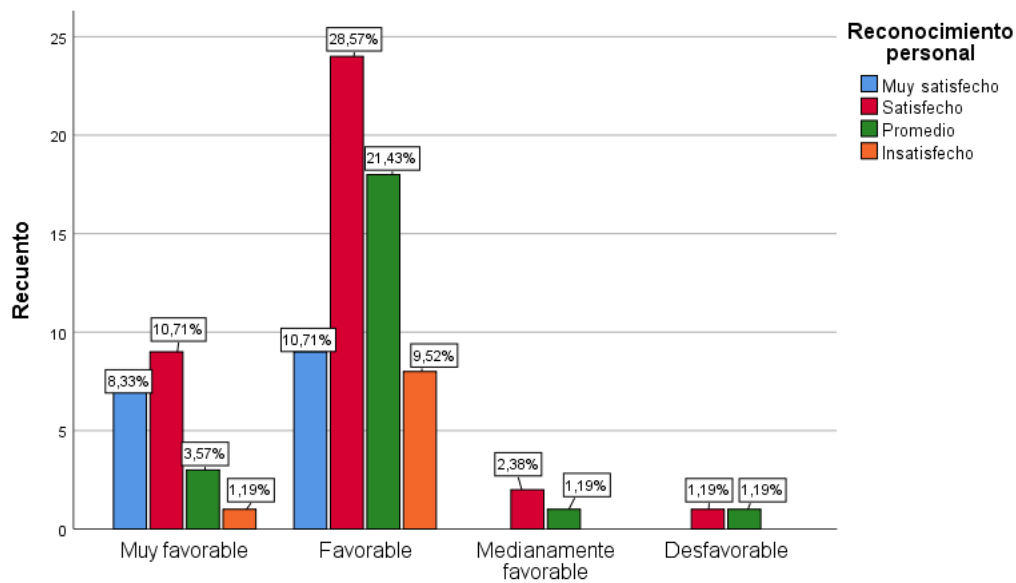
Resultado del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social

			Reconocimiento personal				Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho	
Clima organizacional	Muy favorable	f	7	9	3	1	20
		%	8,3%	10,7%	3,6%	1,2%	23,8%
	Favorable	f	9	24	18	8	59
		%	10,7%	28,6%	21,4%	9,5%	70,2%
	Medianamente favorable	f	0	2	1	0	3
		%	0,0%	2,4%	1,2%	0,0%	3,6%
	Desfavorable	f	0	1	1	0	2

	%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	2,4%
Total	f	16	36	23	9	84
	%	19,0%	42,9%	27,4%	10,7%	100,0%

Figura 11

Resultado del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social



Interpretación

En la tabla y la figura se observa los resultados de mayor frecuencia son 9 trabajadores administrativos que representa el 10,7% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten satisfechos en la dimensión reconocimiento personal y/o social, son 24 trabajadores administrativos que representa el 28,4% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión reconocimiento personal y/o social, en el resto de los niveles los resultados son mínimos.

Logro del objetivo específico 4

Al inicio de la investigación se formuló el objetivo específico 4..Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados

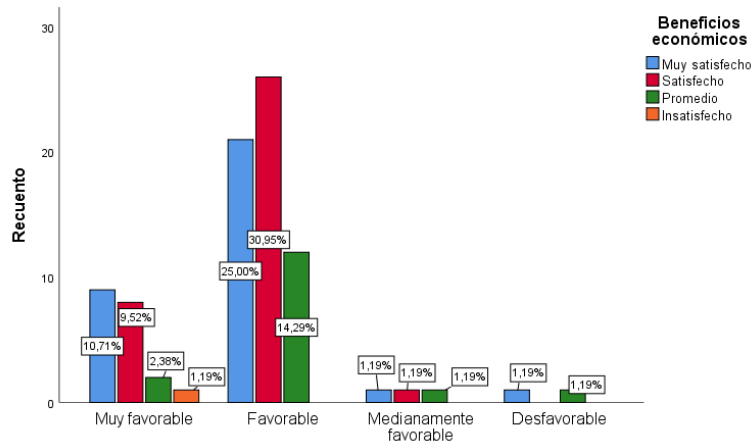
Tabla 8

Resultado del clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social

		Beneficios económicos				Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Promedio	Insatisfecho		
Clima organizacional	Muy favorable	f	9	8	2	1	20
		%	10,7%	9,5%	2,4%	1,2%	23,8%
	Favorable	f	21	26	12	0	59
		%	25,0%	31,0%	14,3%	0,0%	70,2%
	Medianamente favorable	f	1	1	1	0	3
		%	1,2%	1,2%	1,2%	0,0%	3,6%
	Desfavorable	f	1	0	1	0	2
		%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	2,4%
Total	f	32	35	16	1	84	
	%	38,1%	41,7%	19,0%	1,2%	100,0%	

Figura 12

Resultado del clima organizacional y la dimensión beneficios económicos



Interpretación

En la tabla y la figura se observa los resultados de mayor frecuencia son 9 trabajadores administrativos que representa el 10,7% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten satisfechos en la dimensión beneficios económicos, son 26 trabajadores administrativos que representa el 31,0% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión beneficios económicos, En el resto de los niveles los resultados son mínimos.

Prueba de normalidad

Se presenta los resultados de la determinación de distribución normal a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

Tabla 9

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov – Smirnov
	Estadístico n Sig.

Clima Laboral	0,054	84	0,002
Satisfacción Laboral	0,065	84	0,006

Fuente: Elaboración propia.

H0: Los datos de las variables de estudio presentan una distribución normal (paramétrico)

H1: Los datos de las variables de estudio no presentan una distribución normal (no paramétrico)

Siendo p valor de $0,002 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna es decir, los datos de las variables de estudio no presentan una distribución normal (no paramétrico), por lo tanto se utiliza el estadígrafo de prueba rho de Spearman

5.2. Contrastación de hipótesis

Se siguió los siguientes procedimientos

a. Nivel de significancia.

0,05 o al 5% de margen de error

b. Criterio de decisión

Si $p < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > 0,05$ entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

c. Tabla de correlación

Se aplica la siguiente tabla

Tabla 10*Tabla de correlación*

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

5.2.1. De la hipótesis general

Hipótesis nula

No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Tabla 11*Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral*

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho	de Clima	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,432**	1,000
	laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de resultados de los cuestionarios de clima organizacional (CL – SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Descripción:

En la tabla se observa que los resultados de rho de Spearman alcanzó el valor $rs = .432$, lo que implica que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Identificación del p valor

$P = 0,000$

Decisión estadística

Siendo $p = 0,000 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

5.2.2. De las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula

No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Tabla 12

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas

			Clima organizacional	Significación de tareas
Rho	de Clima	Coefficiente de correlación	1,000	,478*
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,010
		N	84	84
	Significación de tareas	Coefficiente de correlación	,478*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	84	84

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de resultados de los cuestionarios de clima organizacional (CL – SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Descripción:

En la tabla se observa que los resultados de rho de Spearman alcanzó el valor $rs = .478$, lo que implica que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas.

Identificación del p valor

P = 0,010

Decisión estadística

Siendo $p = 0,010 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula

No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Tabla 13

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo

			Clima organizacional	Condiciones e trabajo
Rho	de Clima	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,001

	N	84	84
Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,451**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	84	84

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de resultados de los cuestionarios de clima organizacional (CL – SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Descripción:

En la tabla se observa que los resultados de rho de Spearman alcanzó el valor $rs = .451$, lo que implica que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo.

Identificación del p valor

P = 0,001

Decisión estadística

Siendo $p = 0,001 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula

No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Tabla 14

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social

			Clima1	Reconocimiento personal
Rho de Spearman	Clima1	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	84	84
	Reconocimiento personal	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	84	84

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de resultados de los cuestionarios de clima organizacional (CL – SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Descripción:

En la tabla se observa que los resultados de rho de Spearman alcanzó el valor $rs = .419$, lo que implica que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social.

Identificación del p valor

$P = 0,003$

Decisión estadística

Siendo $p = 0,003 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula

No existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Tabla 15

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos

			Clima organizacional	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,459*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	84	84
Beneficios económicos	Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	,459*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	84	84

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos de resultados de los cuestionarios de clima organizacional (CL – SPC) y satisfacción laboral (SL-SPC).

Descripción:

En la tabla se observa que los resultados de rho de Spearman alcanzó el valor $r_s = .459$, lo que implica que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos.

Identificación del p valor

$P = 0,017$

Decisión estadística

Siendo $p = 0,017 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Posterior al análisis del resultado de los datos obtenidos a lo largo de la investigación y en función al objetivo general de la presente investigación nos indica que existe relación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; donde el 13,1% de la muestra consideran el clima organizacional favorable y se sienten satisfechos laboralmente, el 36,9% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfechos laboralmente, en el resto de los niveles los resultados son mínimos. Además ($r_s=.432$, $p 0,000 = 0.05$) lo que evidencia la relación directa y moderada

Montoya, et. al. (2016) quienes a partir del análisis en funcionarios de una Universidad Estatal de Chile concluyeron en que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen una relación estadísticamente significativa y que se influyen, es decir, que si una se incrementa la otra también lo hará.

En nuestro país, Ríos (2017) quien analizó el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04-Lima Metropolitana concluyendo en que estas variables tienen estadísticamente una moderada correlación. A partir de este contraste es evidente que estos autores encontraron relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral al igual que el presente estudio, pero también se puede evidenciar que varía el grado de relación.

Por otro lado, Puelles (2014) difiere de los resultados encontrados en la presente tesis pues en base a su análisis en trabajadores de la Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Señor de Sipán, no encontró relación ya sea positiva o negativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Cabe mencionar que este investigador consideró dentro de su población a los directores de las escuelas

profesionales, a los profesores de tiempo parcial y completo, pero a su vez también consideró a los trabajadores administrativos a pesar de estimar diversas áreas de trabajo su muestra estuvo conformada solo 29 individuos y quizá esa sea la razón del que no identificó relación entre las variables.

Respecto al objetivo específico 1. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados el 8,3% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten muy satisfecho en la dimensión significación de las tareas, el 38,1% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión significación de las tareas, En el resto de los niveles los resultados son mínimos. Además ($r_s=0.478$, $p= 0,010 < 0.05$) lo que evidencia la relación directa y moderada

Antes de realizar un análisis comparativo con otras investigaciones es conveniente realizar una revisión del marco teórico para definir esta variable. Por ello, según Palma (2004), Poole (2006), Chiavenato (2009), Griffin et al. (2010) es un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores de su propio ambiente laboral y estos se convierten en modelos frecuentes de conductas, actitudes y de sentimientos, estos son influenciados por las diversas características del ambiente laboral al que pertenecen y a la interrelación entre trabajadores. Poole (2006) agrega que es un factor coyuntural en la vida de toda organización y que se basa en la cultura organizacional (factor permanente derivado de la historia, los valores y tradición de cada empresa). Entonces podemos inferir que el conjunto de percepciones de los trabajadores administrativos de la Universidad Privada del Distrito de San Juan de Lurigancho frente a su ambiente laboral es idóneo.

Poole (2006) también precisa que esta variable sufre cambios según las dinámicas internas y propias de las organizaciones, en esta misma línea Palma (2004) desde una visión integral indica que los factores que afectan al clima organizacional son el entorno laboral en interacción con las condiciones de trabajo, los procesos psicológicos (percepción) del individuo como de su grupo de trabajo y los resultados organizacionales (la productividad, cultura organizacional y satisfacción laboral). Además, el clima organizacional influye en la motivación según Chiavenato (2009) y puede predecir significativamente el factor del comportamiento humano dentro de las organizaciones de acuerdo a Rodríguez, et al. (2011). Con todo lo descrito en función al clima organizacional es importante recalcar que un 25% de nuestra población obtuvo una puntuación muy favorable, 5% medianamente favorable y 1% muy desfavorable, estos resultados nos indican que existe un pequeño grupo que puede presentar dificultades.

Litwin y Stringer (citado por Rodríguez, 2011) indican que las variables de estructura organizacional y de procedimientos organizacionales tendrán un efecto directo sobre el clima organizacional el cual afectará a las conductas y los resultados organizacionales entre ellas a la satisfacción laboral.

Se considera que la población evaluada al presentar un nivel de clima organizacional favorable la organización estaría logrando sus objetivos trazados, afiliación, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y proactividad (Pintado, 2011, p.313).

Respecto al objetivo específico 2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018, donde el 14,3% de la

muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten satisfecho en la dimensión condición de trabajo, el 39,3% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfechos en la dimensión condición de trabajo, En el resto de los niveles los resultados son mínimos. Además ($r_s = .451$ $p = 0,001 < 0.05$) lo que evidencia la relación directa y moderada

Al contrastar estos resultados con los de Bastardo (2014) quien en su estudio de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana –Venezuela., halló que el 80% de los evaluados percibía una satisfacción laboral alta identificando que estos resultados se encontraban influenciados por factores como compatibilidad entre caracteres de la personalidad del trabajador y su puesto de trabajo, reto del trabajo; apoyo entre trabajadores, buenas recompensas y beneficios laborales.

Ruiz, Alcalde y Landa (2005) después de diversos estudios mencionan que la satisfacción laboral depende de la coincidencia que el trabajador pretende conseguir con esfuerzo y lo que realmente obtiene. Considerando así que a mayor coincidencia mayor será la satisfacción laboral.

Desde la perspectiva teórica de Bravo y Cols la satisfacción laboral es una acción o conjunto de actitudes que los individuos desarrollan respecto al trabajo que realizan en general o a aspectos particulares del mismo. (Robbins, 1998). En esta misma línea Montoya et. al. (2016) refieren que la satisfacción laboral es una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo.

Según la teoría de Herzberg la satisfacción laboral es generada por los factores internos o motivadores, pero también factores externos o higiénicos. Este último se

identifica en el ambiente de trabajo como condiciones laborales donde los trabajadores desempeñan sus actividades. Estas condiciones son administradas y decididas por la organización, encontrándose fuera del alcance de modificación por los trabajadores, están compuestos por: El sueldo, los beneficios sociales, el tipo de jefatura o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas, directrices de la empresa, clima laboral, reglamentos internos, etc. Por otro lado, Herzberg identificó que, si los factores higiénicos son excelentes, solo y únicamente evitan la insatisfacción temporal pero no logran mantenerla por mucho tiempo. Este factor es esencialmente preventivo que evita la insatisfacción, pero no generan satisfacción en el trabajador, siendo solo un estabilizador mas no un generador de satisfacción (Chiavenato, 2006, p. 286).

En cuanto al objetivo específico 3. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene los siguientes resultados, el 10,7% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten satisfecho en la dimensión reconocimiento personal y/o social, el 28,4% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión reconocimiento personal y/o social, En el resto de los niveles los resultados son mínimos, Además ($r_s=0.419$, $p = 0,003 < 0.05$) lo que evidencia la relación directa y moderada . Estos datos constituyen una base y aporte estadístico a nivel local, teniendo en cuenta la realidad nacional y características culturales propias, que deben ser consideradas para futuras evaluaciones a mayor escala que puedan reflejar un diagnóstico situacional de las distintas áreas que aún no se dispone de indicadores nacionales que faciliten plantear intervenciones y determinaciones de puntos críticos a considerar.

Quinto (2015) y Ángulo (2017) concluyen en que existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos en diversos rubros laborales como la Institución Administradora de fondos de Aseguramiento en salud de la Fuerza Aérea del Perú, el Hospital Ramiro Prialé Prialé de Huancayo, entre otros.

Por otro lado, se ha identificado que otros investigadores difieren con los resultados de la presente investigación como:

Cercado et al (2017) en base a sus estudios en personal municipal y en trabajadores administrativos de una Municipalidad identificaron que no existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero si identificaron que las dimensiones de una de esta variable se relacionan con la otra.

Finalmente respecto al objetivo específico 4. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018 donde el 10,7% de la muestra consideran el clima organizacional muy favorable y se sienten satisfecho en la dimensión beneficios económicos, son 26 trabajadores administrativos que representa el 31,0% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfechos en la dimensión beneficios económicos, En el resto de los niveles los resultados son mínimos. Además ($r_s = .419$, $p = 0,017 < 0.05$) lo que evidencia la relación directa y moderada

. Los resultados identificados, una vez más, afianzan los postulados de Palma (2004), quien después de diversos estudios concluye que el clima organizacional es conjunto de percepciones que tienen los trabajadores generados por el ambiente laboral en base a los

siguientes factores como: La autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales que pueda ofrecer la organización.

La teoría de Likert (citado por Rodríguez, 2016) menciona que la conducta asumida por los trabajadores depende fundamentalmente del conjunto de comportamiento administrativo y de las condiciones laborales que ofrecen las organizaciones. Afirman que la percepción de los trabajadores en función al clima organizacional es generada a partir de los parámetros del contexto, la tecnología, la estructura del sistema organizacional, la posición laboral jerárquica y el salario, esto a su vez se encuentra influenciado por la personalidad de cada trabajador y la forma como sus superiores prestan interés a esta variable.

En función a los resultados identificados Bastardo (2014) identificó que el tiempo de servicio y la satisfacción laboral tienen relación y que los trabajadores de 0 a 5 años presentan insatisfacción laboral esto respaldándose y citando a Baugarte y Sobel quienes mencionaron que los empleados con menor tiempo de servicio posiblemente no hayan desarrollado unos vínculos de unión lo suficientemente fuerte como para dejar su trabajo y es por ello que tienen que aguantar diversos factores laborales.

Por otro lado, Halloran y Bentosn (citado por Fairlie, 2013) encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional. Pero considerando solo los criterios del presente estudio se describirá las variables edad y tiempo de servicio en función a la satisfacción laboral. Ahora la experiencia laboral o tiempo de servicio presenta asociación con el nivel de satisfacción laboral, esto se da cuando un individuo inicia cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral, al inicio todo le parece nuevo e

interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto, es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo (Fairlie, 2013, pp.9 – 10).

CONCLUSIONES

1. Existe correlación directa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2018, donde el 36,9% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho laboralmente, además $r_s = 0,432$ y $p = 0,000 < 0,05$ corroboran la relación
2. Existe correlación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión significación de las tareas en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018., donde el 38,1% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión significación de las tareas, además $r_s = 0,478$ y $p = 0,010 < 0,05$ corroboran la relación
3. Existe correlación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018, donde el 39,3% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión condición de trabajo, además $r_s = 0,451$ y $p = 0,001 < 0,05$ corroboran la relación
4. Existe correlación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018, el 28,4% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en

la dimensión reconocimiento personal y/o social además $r_s = 0,419$ y $p = 0,003 < 0,05$ corroboran la relación

5. Existe correlación directa y moderada entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018, el 31,0% de la muestra consideran favorable el clima organizacional y se sienten satisfecho en la dimensión beneficios económicos, además $r_s = 0,459$ y $p = 0,017 < 0,05$ corroboran la relación

RECOMENDACIONES

1. Implementar actividades y talleres periódicos en las diversas áreas de la institución con el propósito de identificar las principales necesidades e inconvenientes de los trabajadores. En estas se busca concientizar y ayudar a mantener los niveles favorables del clima organizacional y satisfacción laboral que presentaron en función a este informe.
2. Desarrollar actividades informativas por parte de las autoridades de la institución, con la finalidad de hacer la publicación y conocimiento de los hallazgos identificados con relación a los niveles del clima organizacional y de la satisfacción laboral. Esto con la finalidad de hacer intervenciones grupales y personalizadas que se enfoquen en los factores de interacción relevantes para plantear soluciones acertadas y que en consecuencia permitan mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.
3. Es recomendable realizar este tipo de diagnósticos organizacionales y la interpretación de los resultados considerando las limitaciones propias del abordaje del mismo en función al nivel de estudio y evitar la generalización de los resultados a otras poblaciones o contextos distintos a las características de los participantes que formaron parte de la investigación.
4. Se propone seguir realizando investigaciones en el ámbito de la psicología organizacional enfatizando en los hallazgos predominantes de las características sociodemográficas, ya que a través de estos indicadores se puede acceder a los grupos mayoritarios y asimismo tener en cuenta como un diagnóstico situacional

para el análisis FODA de la institución al momento de establecer los planes operativos anuales.

5. Se recomienda realizar investigaciones locales similares a mayor escala y en poblaciones con distintas características, con la firme finalidad de identificar posibles riesgos organizacionales y psicosociales que constituyan indicadores con mayor nivel de consistencia y evidencia para el aporte continuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcala, E. (2013). *El clima organizacional en una Institución Pública de Educación Superior*. (Tesis de pregrado). Universidad del Papaloapan, México.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima
- Alva, F., A. & Domínguez, A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo. Institucional* (pp. 90-102). 6(1).
- Ángulo, M. (2017). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Institución Administradora de fondos de Aseguramiento en salud de la Fuerza Aérea del Perú del Distrito de Miraflores en el año 2015*, (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo, Perú.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Arízaga, Y. (2014). *Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán*. (Tesis de maestría). Escuela Profesional de Psicología Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Banco Continental (2012). *Con tu Empresa*. Recuperado de: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. 3ª Edición. Pearson Educación. ISBN e-Book: 9789586991292.

- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C. y Artiles, A. (2003). Teoría de las relaciones laborales. *Desafíos* (p.56.). Barcelona: Editorial UOC.
- Bravo, J. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. (Tesis de pregrado en psicología). Facultad de Letras y Ciencias Humanas Pontífice, Universidad Católica del Perú, Lima.
- Brunet, L., (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas Ediciones.
- Caceda, C. (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal Municipal*. (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Psicología, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Carrasco, D., S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú, San Marcos E.I.R.L.
- Cercado, V., & González, K. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto*, (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Chávez, E. (2010). *Valoración de la Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la ese hospital San Vicente de Paúl del municipio de Apía – Risaralda*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira. Pág. 37-38 Risaralda – Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/1702>.
- Chiang, M., Martín, M. & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Contaduría y Administración* (pp.39-60). 58(2).
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. 2ª ed. México: Mc Graw Hill.

- Domínguez, L., Ramírez, A., y García, A. (2013). El Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración* 4 (1), 59-70. (Dic. 2012) Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>.
- El Comercio. PE. (2017) *¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral?*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063>.
- Fairlie, F., E. (2013, Julio). *Gestión en el Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM*. 16, (31). Recuperado de: revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/viewFile/8665/7523
- Feris, L. & Castro, S. (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización*. Universidad de la Sabana. Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2072/131386.pdf>.
- García, R. (2017). *Relación entre clima y satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Goleman, D. (2018). *Cómo ser un líder: ¿Por qué la inteligencia emocional sí importa?*. Madrid, España: Ediciones B; ISBN: 13:9788490704950.
- Goncalvez, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Recuperado de: http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_en_los_r_h/sesion4/actividades/ClimaTerminoOrganizacional.pdf

- Griffin, R. y Morhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. 9ª. ed. México: CENGAGE Learning Editores S.A;
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 4a ed. México DF, México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hoppock. R. Job (1980). *Satisfactions*. New York: Amo Press;
- Info Capital Humano (2016). *Encuesta de Satisfacción Laboral 2016*. Recuperado de: <https://www.trabajando.pe/contenido/noticia/1465598477/Satisfaccion-Laboral-en-Peru-.html>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1988). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. España Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf.
- Bastardo, R., N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, *Revista Strategos*. 19 (12):5-18. Recuperado de: http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf.
- Likert, R. (1968.). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Millán, J. & Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD*. (Tesis de pregrado en administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Montoya, C., Bello, E., Bermudez, J., Burgos, R., Fuentealba, S., y Padilla, P., (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia y trabajo*. 19 (58):7-13. Recuperado de: www.cienciaytrabajo.cl.

- Moreno, F. & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Revista International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67.
- Muñoz, E. S., Coll, B. J., Torrent, Q. M. y Linares, L. P. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Revista de Atención Primaria*. 37 (4). Recuperado de: <http://zl.elsevier.es/es/revista/atencion-primaria-27/influencia-clima-laboralsatisfaccion-los-profesionales-sanitarios-13085951-originals-2006>.
- Orbegoso, A. (2008). Meta-análisis de investigaciones sobre clima organizacional en el Perú. *Revista de Psicología*. 1 (2). Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v10_2008/pdf/a11.pdf
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 3(1). Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).
- Palma, C., S. (2000). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología* (pp.27-34). 9 (1).
- Palma, C., S. (2004), *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Lima, Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edici%C3%B3n.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima, Perú: CARTOLAN E.I.R.L.
- Palma, S. (2009, Octubre). *Ilustrados.com*. Retrieved from Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana: <http://www.ilustrados.com/documentos/satisfaccionlaboral.doc>

- Patiño, A. (2016). *Clima laboral negativo*. LinkedIn. Recuperado de:
<https://es.linkedin.com/pulse/clima-laboral-negativo-jos%C3%A9-pati%C3%B1o>.
- Pintado, E.A. (2011). *Gerencia y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú:
Arco Iris S.R.L.;
- Poole, M., S. (2006, Setiembre). Unidad de conocimiento el clima laboral. *R. H. Fundación por la motivación de los recursos humanos. Factorhuma*. Disponible en:
https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Puelles, L., M. (2014). *Relación Entre El clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la facultad de Ingeniería, Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Señor de Sipán., 2013*. (Tesis de maestría en gestión del talento humano). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Quinto, H. (2015). *Factores principales del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Huancayo*. (Tesis de pregrado). Facultad de Trabajo Social Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac*. (Tesis de pregrado en administración). Facultad de Ciencias de la Empresa. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Ramos, M. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje, monografía*: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
Recuperado de:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>.

- Ríos, G., J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 04- Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Robbins S. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. 5ª ed. (p.336.) México: Pearson Educación.
- Robbins, E. & Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13ª. ed. México: PEARSON.
- Robina, R., R. *Condicionantes Socio laborales de los Empleados Públicos: Motivación y Satisfacción Laboral en la Administración Regional Extremeña.*: Servicio de Publicaciones. Universidad de Extremadura. Recuperado de: <http://biblioteca.unex.es/tesis/8477235619.PDF>
- Rodríguez, A. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad*. (Tesis de posgrado). Departamento de Psicología de la Salud. Universidad Miguel Hernandez de Elche.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional*. 6ª ed. México: Alfa omega Grupo S.A.
- Rodríguez, E. (2016, Enero. – Junio). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*. Universidad de Carabobo.1 (25).
- Rodríguez, M., Retamal, M.; Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una Organización Estatal Chilena. *Revista Salud & sociedad*. 2 (2):219-234. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>.
- Ruiz, L., P., Alcalde, E., J. y Landa, G., J. (2005). *Gestión clínica en cirugía*. (p.631). España: Arán Ediciones.

- Sanchez, C. H., & Reyes, M. C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Sánchez, S.; Artacho, C.; Fuentes, F., y López, T. (2007). Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el Sector Educativo. *Estudios de Economía Aplicada*. 25 (3). ISSN: 1133-3197. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30113818014>.
- Schneider, B. (2000). *La vida psicológica de las organizaciones. Manual de Cultura y Clima Organizacional*. Thousands Oaks, California: Sage Publications.
- Vera, L. (2016). *El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*. (Tesis de posgrado). Facultad de Contaduría y Administración. División de estudios de Posgrado. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
- Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*. (Tesis de posgrado). Escuela de Posgrado Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. Universidad Ricardo Palma.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. (Tesis de posgrado). Sección Maestría Gestión Social Empresarial. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Universidad Externado de Colombia.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de posgrado). Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Zelada, R., P., (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2014*. (Tesis de pregrado). Facultad de Medicina

ANEXOS

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una Universidad Privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima -2018”

Autoras: Sara Betzabé Chávez Quiñones y Jessica Tatiana Sánchez Miranda

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable / Dimensiones	Metodología / Población muestra
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018</p>	<p>V 1</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realización Personal. – Involucramiento Laboral. – Supervisión – Comunicación – Condiciones laborales 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño: Descriptivo – Correlacional</p>
<p>Problema Específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.</p> <p>2. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos</p>	<p>Ho No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018.</p> <p>Hipótesis Especifica</p> <p>5. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea en los trabajadores administrativos de una</p>	<p>V 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> – Significación de la tarea – Condiciones de trabajo – Reconocimiento personal y/o social – Beneficios económicos 	<p>Población</p>

administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?

3. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?

4. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima -2018?

de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

3. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

4. Determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

6. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

7. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

8. Existe relación directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en los trabajadores administrativos de una universidad privada en San Juan de Lurigancho, Lima-2018.

Estará compuesta 108 trabajadores administrativos de una universidad privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima -2018.

Muestra:

Es probabilística – aleatoria simple formada por 84 trabajadores administrativos.

Técnicas e instrumento:

Encuesta: Cuestionarios pre categorizados.

- Escala de Clima Laboral-CL – SPC.

- Escala de Satisfacción Laboral– SPC –SL.

Fuente: Creación de las investigadoras.

ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Valor final	Tipo	Tipo de variable
CLIMA LABORAL	El Clima Laboral entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, puede ser diagnosticado orientando a las acciones preventivas y correctivas pertinentes mejorando el funcionamiento y los resultados de la organización. (Palma, 2004, p. 2).	La percepción de cada trabajador en relación a su ambiente organizacional, obtenida en base a la codificación de respuestas consideradas en los reactivos correspondientes a las cinco dimensiones de la escala CL – SPC: Condiciones laborales, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y autorrealización.	1. Autorrealización 2. Involucración laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales	Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4) Siempre (5)	Cualitativa	Categoría Ordinal politómica

Fuente: Creación de las investigadoras

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Valor final	Tipo	Tipo de variable
SATISFACCIÓN LABORAL	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005)	Apreciación del trabajador que se obtiene en base a las respuestas codificadas en los reactivos de las cuatro dimensiones correspondientes a la escala SL – SPC: beneficios económicos, significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social.	– Significación de la tarea – Condiciones de trabajo – Reconocimiento o personal y/o social – Beneficios económicos	(TA) Totalmente de acuerdo. (A) De acuerdo. (I) Indeciso. (D) En desacuerdo. (TD) Totalmente en desacuerdo.	Cualitativa	Categoría Ordinal politómica

Fuente: Creación de las investigadoras

ANEXO N° 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Variable 1	Factores	Indicadores	Ítems	Interpretación	Instrument 0
CLIMA LABORAL	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de progreso • Interés en el éxito del empleado • Participación por los desempeños • Valoración por los desempeños • Reconocimiento por el jefe de área • Desarrollo del personal • Existe capacitación • Existe reconocimiento por lo logros 	1,6,11,16, 21,26,31, 36,41, 46		
	Involucración Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la organización • Niveles de logro en el trabajo • Se considera factor clave • Hacer las cosas cada día mejor • Tareas y/o actividades estimulantes • Los servicios son motivo de orgullo • Definición de visión, misión y valores • Calidad de vida laboral. 	2,7,12,17, 22,27,32, 37,42, 47	<ul style="list-style-type: none"> • Muy favorable 210 – 250 • Favorable 170 - 209 • Media 130 – 169 • Desfavorable 90 – 129 • Muy desfavorable 50 - 89 	ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC (Palma,2004)
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Existen niveles de logro en el trabajo • Responsabilidades definidas • Métodos o planes establecidos • Sistemas de seguimiento y control • Guía de trabajos • Objetivos definidos • Evaluación del trabajo • Existe un trato justo 	3,8,13,18, 23, 28,33, 38,43, 48		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para superar los obstáculos • Métodos de trabajo • Preparación para realizar el trabajo • Interacción con la jerarquía. • Se promueve la comunicación interna • Colaboración entre las diversas áreas 	4,9,14,19, 24, 29,34, 39,44, 49		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso de información. • Fluidez de información. • Relación armoniosa con los grupos. • Canales de comunicación. • Trabajo adecuadamente. • Administración de los recursos • Remuneración atractiva. • Relación de los objetivos con la visión. • Existe tecnología con el trabajo. • Remuneración acorde del desempeño. 	5,10,15,20 ,25,30,35, 40,45, 50		

Fuente: Creación de las investigadoras

Variable	Factores	Indicadores	Ítems	Interpretación	Instrumento
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de la Tarea	Trabajo justo	4,7,13,18,		
		Tarea valiosa	21,22,26		
		Labor útil			
		Complacencia			
		Realización			
		Gusto por el trabajo			
		Bien con uno mismo			
	Condiciones de Trabajo	Distribución física Ambiente confortable Disgusto con el horario Relación favorable con el jefe Comodidad del ambiente de trabajo Incomodidad con el horario Ambiente físico cómodo Comodidad para el buen desempeño Valoración del jefe al esfuerzo	1,8,12,15,	Alta: 168 a +	ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC (Palma,2005)
			17,20, 23	Parcial: 149 a167	
				Regular: 112 a 148	
				Parcial: 93 a111	
				Baja: - a 93	
	Reconocimiento Personal y/o Social	“Mal trato” Tomar distancia Tareas mal percibidas Aburrimiento por el trabajo compartido Limitación del trabajo	3,6,10,11,		
			14,19,25,2		
			7		
Beneficios Económicos	Sueldos bajos Insatisfacción del salario Sueldo aceptable Sensación de explotación Cubrir expectativas económicas	2,5,9,16,2			
		4			

Fuente: Creación de las investigadoras

ANEXO Nº 4. Instrumento de investigación

Escala de Clima Laboral CL – SPC

Apellidos y nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____ Sexo:

Masculino () Femenino () Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. 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) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1	2	3	4	5
Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre

Nro.	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor 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 la oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del 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 la 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 supervisores 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 las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
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 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 institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor 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 institución.					
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 facilite el trabajo.					
46	Se reconocen 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 empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Escala de Satisfacción laboral CL – SPC

Nombre: _____ **Fecha:** _____

Grado de instrucción : _____ **Cargo:** _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas a su trabajo y a su actividad. Responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) solo la respuesta que mejor exprese su punto de vista del siguiente recuadro de alternativas. Recuerda que no hay respuesta buena y ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todos los ítems.

		TA	A	I	D	TD
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Nro.	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que hago.					
6	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	El ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO N° 5. Constancia de Juicios de Expertos, confiabilidad y validez del instrumento

Constancia

Juicio de experto

Yo, GISELL ELIZABETH ACOSTA RIVAS, con Documento Nacional de Identidad No. 42714590 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por las bachilleres Sara Betzabé Chávez Quiñones y Jessica Tatiana Sánchez Miranda, en la investigación titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de una Universidad Privada en San Juan de Lurigancho, Lima – 2018".

Lima, Noviembre del 2020



.....

Lic. Gisell E. Acosta Rivas
PSICOLOGA
C.P.L.P. 19235

Constancia

Juicio de experto

Yo, ROBERTO SMITH LOBON FABIAN, con Documento Nacional de Identidad Nro. 44159907 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por las bachilleres Sara Betzabé Chávez Quiñones y Jessica Tatiana Sánchez Miranda, en la investigación titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de una Universidad Privada en San Juan de Lurigancho, Lima – 2018"

Lima, Noviembre del 2020



FIRMA

Constancia

Juicio de experto

Yo, OSCAR DANIEL HUACHO ARROYO, con Documento Nacional de Identidad Nro. 42781660 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por las bachilleres Sara Betzabé Chávez Quiñones y Jessica Tatiana Sánchez Miranda, en la investigación titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de una Universidad Privada en San Juan de Lurigancho, Lima – 2018"

Lima, Noviembre del 2020



.....Lic: Oscar Daniel Huacho Arroyo
PSICÓLOGO
C.P. P. 14892.....
FIRMA Y SELLO

Tabla 13

Análisis de confiabilidad del cuestionario clima laboral CL - SPC

	Instrumento de evaluación	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Dimensiones	Clima organizacional (CL-SPC)	0.96	50
	Autorrealización	0.87	10
	Involucramiento laboral	0.85	10
	Supervisión	0.85	10
	Comunicación	0.88	10
	Condiciones laborales	0.82	10

Fuente: *Creación propia en base a los análisis estadísticos del CL- SPC en función a la población de investigación.*

Tabla 14

Análisis de confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral SL - SPC

	Instrumento de evaluación	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Dimensiones	Total: Satisfacción laboral	.885	27
	Significancia de la tarea	.821	8
	Condiciones de trabajo	.730	9
	Reconocimiento personal social	.754	5
	Beneficios económicos	.704	5

Fuente: *Creación propia en base a los análisis estadísticos del cuestionario de satisfacción laboral SL - SPC*

ANEXO N° 6. La data de procesamiento de datos

Clima laboral

Persona	Realización personal	Int.	Involucramiento laboral	Int.	Supervisión	Int.	Comunicación	Int.	Condiciones laborales	Int.	P.total	Int.
1	36	2	41	2	38	2	38	2	36	2	189	2
2	40	2	40	2	40	2	39	2	39	2	198	2
3	30	3	34	2	31	3	29	3	33	3	157	3
4	37	3	39	2	39	2	35	2	36	2	186	2
5	39	2	39	2	41	2	36	2	39	2	194	2
6	40	2	40	2	38	2	39	2	39	2	196	2
7	40	2	39	2	39	2	38	2	36	2	192	2
8	40	2	39	2	42	1	40	2	37	2	198	2
9	49	1	43	1	48	1	49	1	46	1	235	1
10	40	2	40	2	40	2	40	2	38	2	198	2
11	38	2	38	2	39	2	37	2	37	2	189	2
12	40	2	39	2	38	2	40	2	40	2	197	2
13	44	1	45	1	44	1	44	1	42	1	219	1
14	41	2	40	2	42	1	45	1	43	1	211	1
15	36	2	40	2	37	2	38	2	39	2	190	2
16	40	2	44	1	44	1	44	1	39	2	211	1

17	40	2	42	1	43	1	41	2	40	2	206	2
18	46	1	45	1	41	2	45	1	44	1	221	1
19	30	3	36	3	36	2	38	2	35	2	175	2
20	36	2	40	2	38	2	37	2	35	2	186	2
21	42	1	43	1	45	1	42	1	43	1	215	1
22	44	1	46	1	39	2	47	1	44	1	220	1
23	41	2	42	1	41	2	39	2	40	2	203	2
24	38	2	40	2	40	2	35	2	38	2	191	2
25	35	2	34	2	32	3	32	2	33	3	166	3
26	38	2	36	2	36	2	39	1	38	2	187	2
27	40	2	38	2	35	2	37	1	35	2	185	2
28	40	2	40	2	40	2	40	2	40	2	200	2
29	41	2	40	2	41	2	38	1	40	2	200	2
30	37	2	38	2	37	2	36	2	37	2	185	2
31	36	2	37	2	38	2	36	2	36	2	183	2
32	38	2	40	2	37	2	35	2	31	3	181	2
33	45	1	45	1	44	1	47	1	44	1	225	1
34	49	1	49	1	50	1	48	1	48	1	244	1
35	40	2	41	2	43	1	43	1	44	1	211	1
36	38	2	41	2	37	2	36	2	35	2	187	2
37	48	1	48	1	49	1	49	1	45	1	239	1
38	41	2	43	1	40	2	38	2	40	2	202	2
39	27	3	37	3	37	2	35	2	33	3	169	3
40	38	2	40	2	38	2	37	2	35	2	188	2
41	40	2	39	2	39	2	40	2	39	2	197	2
42	37	2	38	2	38	2	34	2	35	2	182	2
43	40	2	38	1	38	2	37	2	34	2	187	2

44	44	1	45	1	43	1	45	1	41	2	218	1
45	34	2	36	2	36	2	37	2	35	2	178	2
46	39	2	39	2	38	2	40	2	39	2	195	2
47	50	1	50	1	49	1	50	1	50	1	249	1
48	47	1	43	1	46	1	47	1	47	1	230	1
49	43	1	40	1	42	1	43	1	42	1	210	1
50	32	3	37	3	35	2	35	3	32	3	171	2
51	49	1	50	1	50	1	50	1	47	1	246	1
52	40	2	40	2	40	2	38	2	39	2	197	2
53	37	2	38	2	37	2	38	2	38	2	188	2
54	41	2	41	2	41	2	41	2	38	2	202	2
55	35	2	37	2	36	2	38	2	36	2	182	2
56	40	2	39	2	41	2	40	2	40	2	200	2
57	35	2	39	2	40	2	36	2	40	2	190	2
58	40	2	40	2	40	2	40	2	39	2	199	2
59	40	2	40	2	41	2	40	2	39	2	200	2
60	40	2	40	2	41	2	40	2	39	2	200	2
61	39	2	40	2	39	2	40	2	40	2	198	2
62	46	1	48	2	45	1	45	12	45	1	229	1
63	38	2	40	2	40	2	39	2	38	2	195	2
64	40	2	40	2	38	2	40	2	39	2	197	2
65	40	2	39	2	40	2	40	2	38	2	197	2
66	38	2	39	2	39	2	36	2	38	2	190	2
67	35	2	40	2	36	2	32	3	34	2	177	2
68	32	3	37	2	34	2	34	2	32	1	169	3
69	35	2	39	2	37	2	36	2	35	2	182	2
70	42	1	42	1	41	2	41	2	41	2	207	2

71	32	3	36	2	35	2	36	2	34	2	173	2
72	35	2	39	2	38	2	38	2	39	2	189	2
73	41	2	42	2	41	2	41	2	43	1	208	2
74	45	1	46	1	44	1	44	2	41	2	220	1
75	43	1	45	1	47	1	42	2	42	1	219	1
76	25	4	28	3	26	3	23	4	26	3	128	4
77	45	1	45	1	45	1	44	1	40	2	219	1
78	43	1	42	1	40	2	44	1	42	1	211	1
79	39	2	37	2	39	2	39	2	38	2	192	2
80	42	1	40	1	37	2	39	2	41	2	199	2
81	41	2	44	1	41	2	43	1	41	2	210	2
82	35	2	38	2	38	2	38	2	38	2	187	2
83	41	2	40	2	40	2	40	2	37	2	198	2
84	40	2	40	2	44	1	43	2	41	2	208	2

Satisfacción laboral

Persona	Edad	Positivo	Negativo	Sig. De tarea	Inter.	Condiciones de trabajo	Inter.	Reconocimiento personal	Inter.	Beneficio económico	Inter.	PT	Inter.
1	30	77	41	37	1	42	1	20	3	19	2	118	1
2	32	66	28	31	2	31	3	17	4	15	3	94	3
3	21	59	37	28	3	30	3	21	2	17	2	96	3
4	38	71	43	40	1	36	2	23	2	15	3	114	2
5	25	80	49	37	1	43	1	24	1	25	1	129	1
6	23	64	41	31	2	33	3	22	2	19	2	105	2
7	30	67	39	32	2	36	2	20	3	18	2	106	2
8	24	63	39	32	2	30	3	24	1	16	2	102	3
9	28	75	43	34	2	44	1	22	2	18	2	118	1
10	30	77	38	37	1	36	2	22	2	20	1	115	2
11	19	66	45	33	2	35	2	23	2	20	1	111	2
12	25	74	20	37	1	33	3	12	4	12	3	94	3
13	24	76	46	39	1	36	2	25	1	22	1	122	1
14	27	65	40	31	3	35	2	20	2	19	2	105	2
15	21	65	34	30	3	33	3	17	4	19	2	99	3
16	29	77	32	36	2	39	2	16	4	18	2	109	2
17	23	75	39	38	1	35	2	22	2	19	2	114	2
18	24	72	45	32	3	44	1	24	1	17	2	117	1
19	30	66	38	34	2	34	3	19	3	17	2	104	2
20	22	65	36	30	3	33	3	20	3	18	2	101	3
21	36	77	43	38	1	40	1	23	2	19	2	120	1

22	32	80	41	38	1	39	2	22	2	22	1	121	1
23	29	50	33	27	4	27	3	18	3	11	3	83	4
24	30	68	45	32	3	36	2	23	2	22	1	113	2
25	29	74	41	36	2	38	2	21	2	20	1	115	2
26	40	68	39	31	3	40	1	20	3	16	2	107	2
27	35	69	37	35	2	35	2	19	3	17	2	106	2
28	30	70	38	34	2	37	2	18	3	19	2	108	2
29	22	67	40	33	2	37	2	21	2	16	2	107	2
30	28	76	44	36	2	39	2	24	1	21	1	120	1
31	25	65	23	32	3	33	3	10	5	13	3	88	4
32	21	68	39	32	3	37	2	20	3	18	2	107	2
33	49	68	39	32	3	36	2	19	3	20	1	107	2
34	30	69	37	31	3	34	2	20	3	21	1	106	2
35	30	68	40	31	3	37	2	24	1	16	2	108	2
36	29	69	42	33	2	38	2	22	2	18	2	111	2
37	45	67	46	32	3	36	2	23	2	22	1	113	2
38	23	70	49	33	2	39	2	24	1	23	1	119	1
39	22	60	33	27	4	27	3	19	3	20	1	93	3
40	24	54	38	32	3	28	3	19	3	13	3	92	3
41	29	67	38	34	2	31	3	20	3	20	1	105	2
42	41	67	36	35	2	35	2	20	3	13	3	103	2
43	29	77	46	40	1	40	2	23	2	20	1	123	1
44	26	77	49	34	2	45	1	25	1	22	1	126	1
45	20	65	41	33	2	36	2	23	2	14	3	106	2
46	24	64	22	31	3	33	3	10	5	12	3	86	4
47	19	83	46	39	1	40	2	25	1	25	1	129	1
48	30	74	48	36	2	39	2	25	1	22	1	122	1

49	26	81	44	39	1	42	1	23	2	21	1	125	1
50	29	61	33	32	2	30	3	18	3	14	3	94	3
51	35	79	42	36	2	42	1	25	1	18	2	121	1
52	30	82	39	38	1	39	2	21	2	23	1	121	1
53	24	62	42	36	2	29	3	23	2	16	2	104	2
54	23	81	47	38	1	44	1	25	1	21	1	128	1
55	26	60	27	31	3	29	3	16	4	11	3	87	4
56	26	76	48	38	1	40	2	25	1	21	1	124	1
57	36	82	43	39	1	45	1	23	2	18	2	125	1
58	35	72	45	35	2	38	2	22	2	22	1	117	2
59	28	70	43	35	2	36	2	20	3	22	1	113	2
60	28	72	45	35	2	38	2	22	2	22	1	117	1
61	33	77	47	39	1	40	2	24	1	21	1	124	1
62	34	75	39	36	2	39	2	22	2	17	2	114	2
63	23	67	42	33	2	36	2	22	2	18	2	109	2
64	33	70	40	35	2	35	2	20	3	20	1	110	2
65	24	64	41	29	3	36	2	20	3	20	1	105	2
66	24	68	43	32	2	39	2	23	2	17	2	111	2
67	33	67	40	33	2	37	2	21	2	16	2	107	2
68	25	62	30	27	4	35	2	18	3	12	3	92	3
69	29	67	30	32	3	32	3	17	4	16	2	97	3
70	30	76	44	38	1	40	2	23	2	19	2	120	1
71	25	79	47	36	2	41	1	25	1	24	1	126	1
72	33	69	39	34	2	37	2	19	2	18	2	108	2
73	35	77	46	40	1	38	2	23	2	22	1	123	1
74	30	76	32	37	1	44	1	19	2	8	4	108	2
75	45	68	41	40	1	32	3	22	2	15	3	109	2

76	31	49	34	27	4	25	4	18	2	13	3	83	4
77	29	71	37	36	2	38	3	20	3	14	3	108	2
78	27	67	41	32	3	35	2	22	2	19	2	108	2
79	32	76	38	39	1	34	3	22	2	19	2	114	2
80	22	68	43	35	2	36	2	22	2	18	2	111	2
81	31	70	40	34	2	36	2	20	3	20	1	110	2
82	33	68	38	36	2	34	3	20	3	16	2	106	2
83	25	71	18	35	2	32	3	8	5	14	3	89	3
84	30	68	44	32	2	35	2	24	1	21	1	112	2

Persona	Edad			SIG. DE TAREA	Inter.	CONDICIONES DE TRABAJO		RECONOCIMIENTO PERSONAL		BENEFICIO ECONÓMICO	
		POSITIVO	NEGATIVO			Inter.	Inter.	Inter.	Inter.		
1	30	77	41	37	1	42	1	20	3	19	2
2	32	66	28	31	2	31	3	17	4	15	3
3	21	59	37	28	3	30	3	21	2	17	2
4	38	71	43	40	1	36	2	23	2	15	3
5	25	80	49	37	1	43	1	24	1	25	1
6	23	64	41	31	2	33	3	22	2	19	2
7	30	67	39	32	2	36	2	20	3	18	2
8	24	63	39	32	2	30	3	24	1	16	2
9	28	75	43	34	2	44	1	22	2	18	2
10	30	77	38	37	1	36	2	22	2	20	1
11	19	66	45	33	2	35	2	23	2	20	1
12	25	74	20	37	1	33	3	12	4	12	3
13	24	76	46	39	1	36	2	25	1	22	1

14	27	65	40	31	3	35	2	20	2	19	2
15	21	65	34	30	3	33	3	17	4	19	2
16	29	77	32	36	2	39	2	16	4	18	2
17	23	75	39	38	1	35	2	22	2	19	2
18	24	72	45	32	3	44	1	24	1	17	2
19	30	66	38	34	2	34	3	19	3	17	2
20	22	65	36	30	3	33	3	20	3	18	2
21	36	77	43	38	1	40	1	23	2	19	2
22	32	80	41	38	1	39	2	22	2	22	1
23	29	50	33	27	4	27	3	18	3	11	3
24	30	68	45	32	3	36	2	23	2	22	1
25	29	74	41	36	2	38	2	21	2	20	1
26	40	68	39	31	3	40	1	20	3	16	2
27	35	69	37	35	2	35	2	19	3	17	2
28	30	70	38	34	2	37	2	18	3	19	2
29	22	67	40	33	2	37	2	21	2	16	2
30	28	76	44	36	2	39	2	24	1	21	1
31	25	65	23	32	3	33	3	10	5	13	3
32	21	68	39	32	3	37	2	20	3	18	2
33	49	68	39	32	3	36	2	19	3	20	1
34	30	69	37	31	3	34	2	20	3	21	1
35	30	68	40	31	3	37	2	24	1	16	2
36	29	69	42	33	2	38	2	22	2	18	2
37	45	67	46	32	3	36	2	23	2	22	1
38	23	70	49	33	2	39	2	24	1	23	1
39	22	60	33	27	4	27	3	19	3	20	1
40	24	54	38	32	3	28	3	19	3	13	3

41	29	67	38	34	2	31	3	20	3	20	1
42	41	67	36	35	2	35	2	20	3	13	3
43	29	77	46	40	1	40	2	23	2	20	1
44	26	77	49	34	2	45	1	25	1	22	1
45	20	65	41	33	2	36	2	23	2	14	3
46	24	64	22	31	3	33	3	10	5	12	3
47	19	83	46	39	1	40	2	25	1	25	1
48	30	74	48	36	2	39	2	25	1	22	1
49	26	81	44	39	1	42	1	23	2	21	1
50	29	61	33	32	2	30	3	18	3	14	3
51	35	79	42	36	2	42	1	25	1	18	2
52	30	82	39	38	1	39	2	21	2	23	1
53	24	62	42	36	2	29	3	23	2	16	2
54	23	81	47	38	1	44	1	25	1	21	1
55	26	60	27	31	3	29	3	16	4	11	3
56	26	76	48	38	1	40	2	25	1	21	1
57	36	82	43	39	1	45	1	23	2	18	2
58	35	72	45	35	2	38	2	22	2	22	1
59	28	70	43	35	2	36	2	20	3	22	1
60	28	72	45	35	2	38	2	22	2	22	1
61	33	77	47	39	1	40	2	24	1	21	1
62	34	75	39	36	2	39	2	22	2	17	2
63	23	67	42	33	2	36	2	22	2	18	2
64	33	70	40	35	2	35	2	20	3	20	1
65	24	64	41	29	3	36	2	20	3	20	1
66	24	68	43	32	2	39	2	23	2	17	2
67	33	67	40	33	2	37	2	21	2	16	2

68	25	62	30	27	4	35	2	18	3	12	3
69	29	67	30	32	3	32	3	17	4	16	2
70	30	76	44	38	1	40	2	23	2	19	2
71	25	79	47	36	2	41	1	25	1	24	1
72	33	69	39	34	2	37	2	19	2	18	2
73	35	77	46	40	1	38	2	23	2	22	1
74	30	76	32	37	1	44	1	19	2	8	4
75	45	68	41	40	1	32	3	22	2	15	3
76	31	49	34	27	4	25	4	18	2	13	3
77	29	71	37	36	2	38	3	20	3	14	3
78	27	67	41	32	3	35	2	22	2	19	2
79	32	76	38	39	1	34	3	22	2	19	2
80	22	68	43	35	2	36	2	22	2	18	2
81	31	70	40	34	2	36	2	20	3	20	1
82	33	68	38	36	2	34	3	20	3	16	2
83	25	71	18	35	2	32	3	8	5	14	3
84	30	68	44	32	2	35	2	24	1	21	1

Persona	Edad	Área	Cargo	Tiempo de servicio
1	30	SISTEMAS	ASISTENTE	2 AÑOS
2	32	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
3	21	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
4	38	FINANZAS	ASISTENTE	6 MESES
5	25	FACTURACION	ASISTENTE	1 AÑO
6	23	FACTURACION	ASISTENTE	2 AÑOS Y 3 MESES
7	30	PERMANENCIA UNIVERSITARIA	ASISTENTE	1 AÑO
8	24	PERMANENCIA UNIVERSITARIA	ASISTENTE	1 AÑO 4 MESES
9	28	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO
10	30	TESORERÍA	ASISTENTE	10 MESES
11	19	ADMISIÓN	VENTAS	3 MESES
12	25	ADMISIÓN	VENTAS	8 MESES
13	24	TESORERÍA	CAJA	2 AÑOS
14	27	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	3 MESES
15	21	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO
16	29	SECRETARIA ACADÉMICA	ASISTENTE	2 AÑOS
17	23	SECRETARIA ACADÉMICA	ASISTENTE	11 MESES

18	24	SECRETARIA ACADÉMICA	ASISTENTE	4 MESES
19	30	SECRETARIA ACADÉMICA	ASISTENTE	1 AÑO 6 MESES
20	22	TESORERÍA	CAJA	7 MESES
21	36	CENTRO DE INFORMACIÓN	COORDINADORA	6 AÑOS
22	32	ALMACEN	ASISTENTE	2 AÑOS 5MESES
23	29	ADMISIÓN	VENTAS	1 AÑO
24	30	ALMACEN	ASISTENTE	1 AÑO
25	29	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO
26	40	ACADEMICA	COORDINADOR	5 AÑOS
27	35	FACTURACION	ASISTENTE	2 AÑOS
28	30	ADMINISTRACION DE CAMPUS	SUPERVISOR	4 AÑOS
29	22	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	7 MESES
30	28	VIDA UNIVERSITARIA	ASISTENTE	1 AÑO 2 MESES
31	25	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	9 MESES
32	21	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
33	49	ACADEMICA	COORDINADORA	6 AÑOS 6 MESES
34	30	ACADEMICA	ASISTENTE	1 AÑO
35	30	ACADEMICA	ASISTENTE	1 AÑO
36	29	ACADEMIA	SUPERVISOR DE PROA	1 AÑO
37	45	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO
38	23	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	1 AÑO 2 MESES
39	22	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	3 MESES
40	24	MARKETING	RECEPCIONISTA	4 MESES

41	29	FINANZAS	ANALISTA	2 AÑOS
42	41	CENTRO DE INFORMACIÓN	PROMOTORA IDCARD	5 MESES
43	29	CAJA	CAJERA	2 AÑOS
44	26	AULAS Y LABORATORIO	ASISTENTE	3 MESES
45	20	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO
46	24	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO
47	19	VIDA UNIVERSITARIA	ASISTENTE	6 MESES
48	30	DIRECCION ACADEMICA	ASISTENTE ACADEMICO	2 AÑOS
49	26	ORIENTACION PSICOLOGICA	ASISTENTE	6 MESES
50	29	RECEPCION -MARKETING	ASISTENTE	4 MESES
51	35	FACTURACION Y COBRANZA	ASISTENTE	2 AÑOS
52	30	PUBLICACIONES	ASISTENTE	2 AÑOS 4 MESES
53	24	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	1 AÑO
54	23	EMPLEABILIDAD	ASISTENTE	1 AÑO Y 11 MESES
55	26	MARKETING	ASISTENTE	1 AÑO
56	26	SERVICIO Y EXPERIENCIA	ASISTENTE DE INTERNACIONALIDAD	1 AÑO Y 3 MESES
57	36	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	2 AÑOS
58	35	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	6 MESES
59	28	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	1 AÑO
60	28	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	1 AÑO
61	33	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
62	34	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
63	23	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
64	33	AULAS Y LABORATORIO	SUPERVISOR	2 AÑOS

65	24	AULAS Y LABORATORIO	ASISTENTE	3 MESES
66	24	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	1 AÑO Y 3 MESES
67	33	ACADEMICA	ASISTENTE	6 MESES
68	25	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
69	29	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	6 MESES
70	30	ADMINISTRATIVA	ASISTENTE	6 MESES
71	25	FINANZAS	ASISTENTE	1 AÑO
72	33	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE	2 AÑOS
73	35	ADMINISTRACION DE CAMPUS	ASISTENTE DE AULA	1 AÑO 2 MESES
74	30	CENTRO DE INFORMACIÓN	ASISTENTE	2 AÑOS
75	45	MENTORÍA	COORDINADORA	6 AÑOS
76	31	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	1 AÑO
77	29	DIRECCION ACADEMICA	ASISTENTE ACADEMICO	1 AÑO
78	27	HELP DESK	SOPORTE	1 AÑO
79	32	SERVICIO Y EXPERIENCIA	COORDINADORA DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA	1 AÑO
80	22	FINANZAS	CAJERA	5 MESES
81	31	DIRECCION ACADEMICA	ASISTENTE ACADEMICO	4 MESES
82	33	FINANZAS	ANALISTA	1 AÑO Y 11 MESES
83	25	TELEMARKETING	TELEOPERADORA	2 AÑOS Y MEDIO
84	30	HELP DESK	ASISTENTE	1 AÑO Y 5 MESES

ANEXO N° 7. Declaración de confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo **SÁNCHEZ MIRANDA, Jessica Tatiana**, identificado (a) con DNI N° 40187906 egresado la escuela profesional de Psicología, vengo implementando el informe final de tesis titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA 2018”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, 11 de Febrero de 2021.

Apellidos y nombres: SÁNCHEZ MIRANDA,
Jessica Tatiana

Responsable de investigación



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo CHÁVEZ QUIÑONES, Sara Betzabé, identificado (a) con DNI N^o 42321193 egresado la escuela profesional de Psicología, vengo implementando el informe final de tesis titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA 2018", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Lima, 11 de Febrero de 2021.

Apellidos y nombres: CHÁVEZ QUIÑONES, Sara
Betzabé

Responsable de investigación

ANEXO N° 8. Consentimiento/ asentimiento informado

Consentimiento informado

Mediante este documento acepto, de manera voluntaria y anónima, colaborar como participante en la investigación llamada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de una Universidad Privada del Distrito de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018". Esta investigación viendo siendo realizada por las bachilleres Sara Betzabé Chávez Quiñones y Jessica Tatiana Sánchez Miranda como parte del proceso de obtención del grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Peruana Los Andes.

Estoy al tanto que mi rol de participante implica responder dos cuestionarios. Además, sé que esto implicará una sola sesión de 30 minutos en la que se aplicarán dichos cuestionarios, los cuales no resultarán perjudiciales para mi integridad. Sé que las investigadoras se comprometen a no revelar mi identidad en ningún momento de la evaluación ni después de ella. Me podré retirar del proceso aún comenzada la evaluación si lo deseo.

Adicionalmente se me ha informado que los resultados de las mismas serán utilizados y discutidos únicamente con fines de investigación.



Participante de la investigación

DNI: 45000338

Nombre y apellidos:

Shyka Pérez Percedillo.

ANEXO N° 9. Fotos de la aplicación del instrumento.



Foto 1. Explicación y ejecución de la prueba de CL-SPC en el área de caja

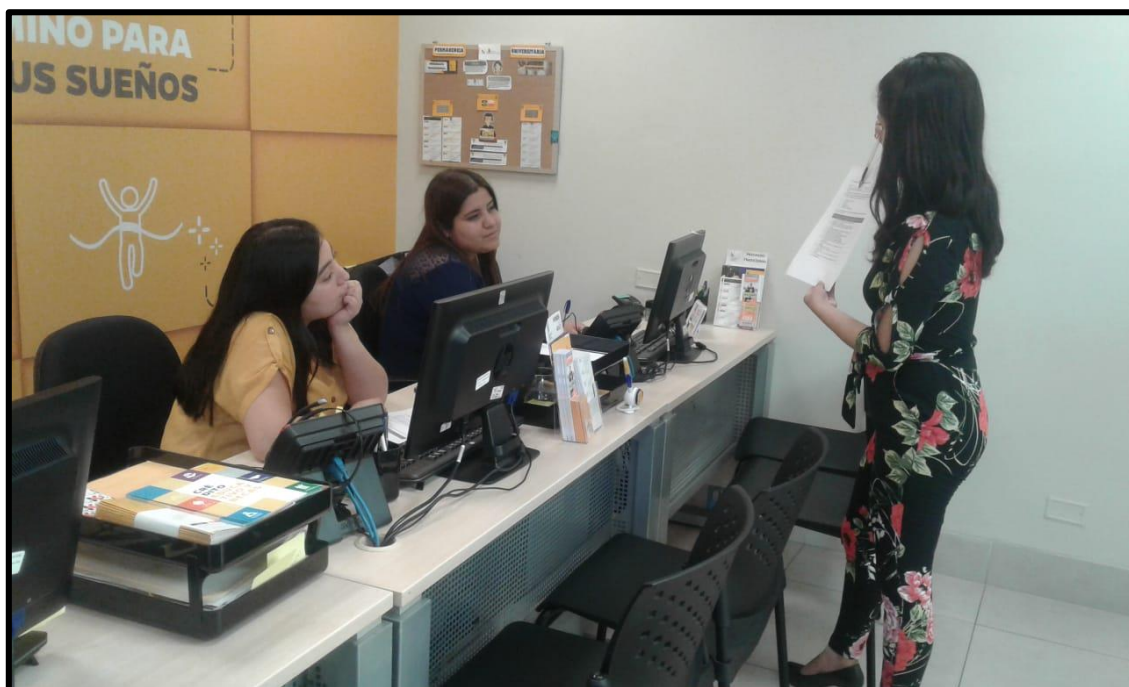


Foto 2. Explicación de cómo desarrollar la prueba de CL-SPC en el área de Servicio y Experiencia Universitaria.

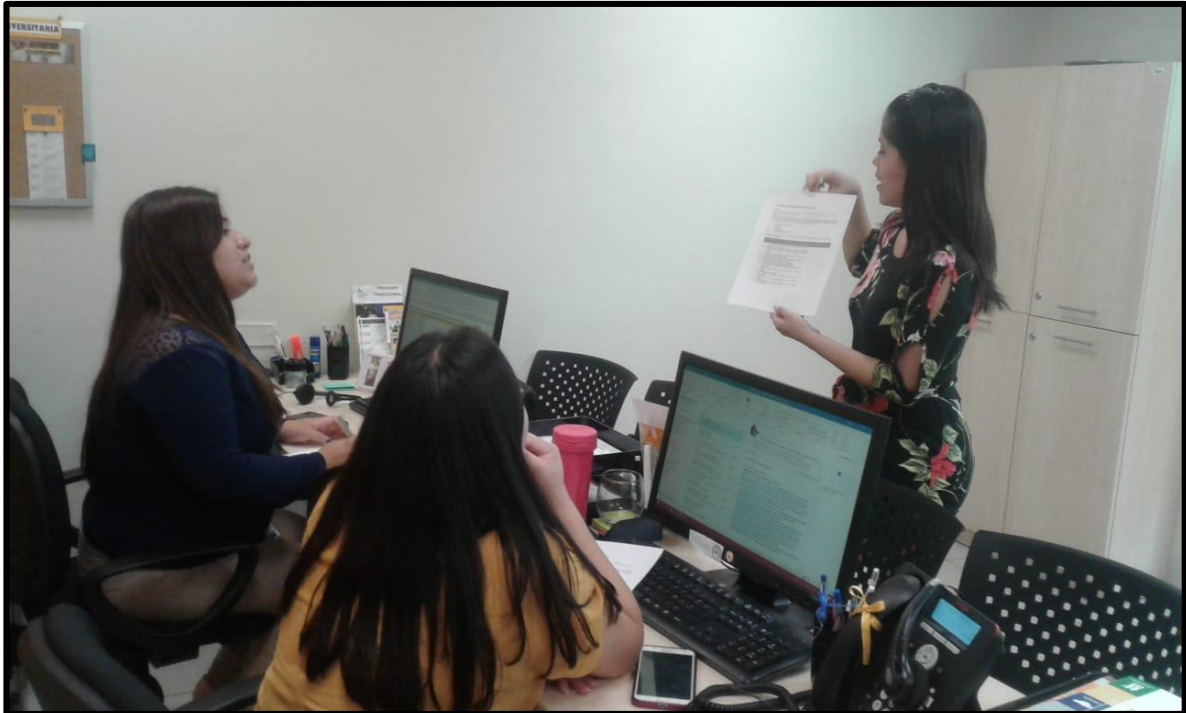


Foto 3. Explicación de cómo desarrollar la prueba de SL-SPC en el área de Servicio y Experiencia Universitaria.

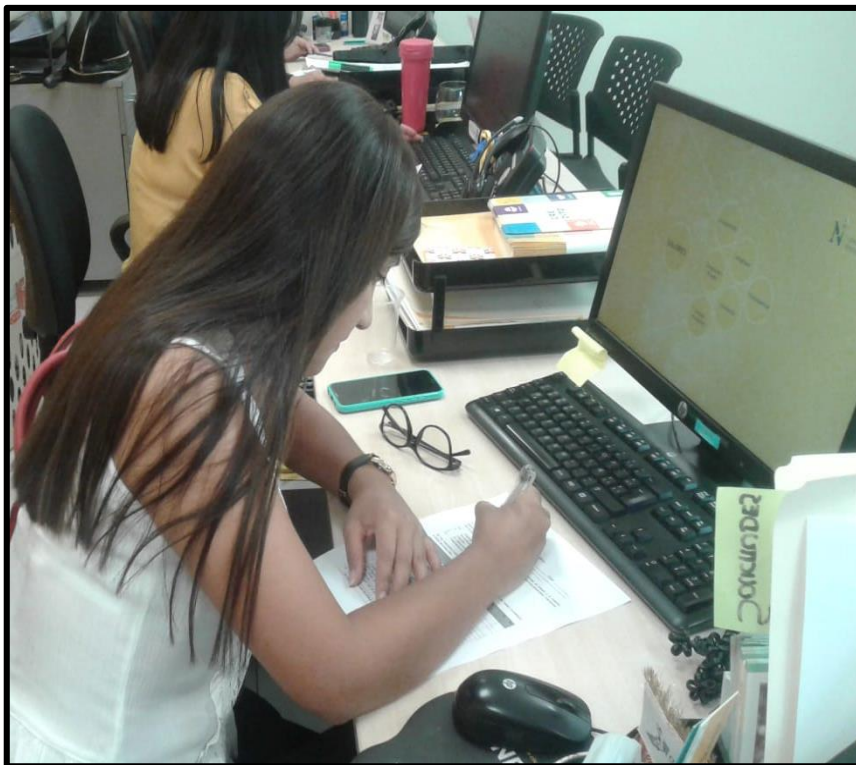


Foto 4. Ejecución del instrumento de SL-SPC por un colaborador del área de Facturación



Foto 5. Explicación del instrumento SPC-SL a un colaborador del Centro de Información

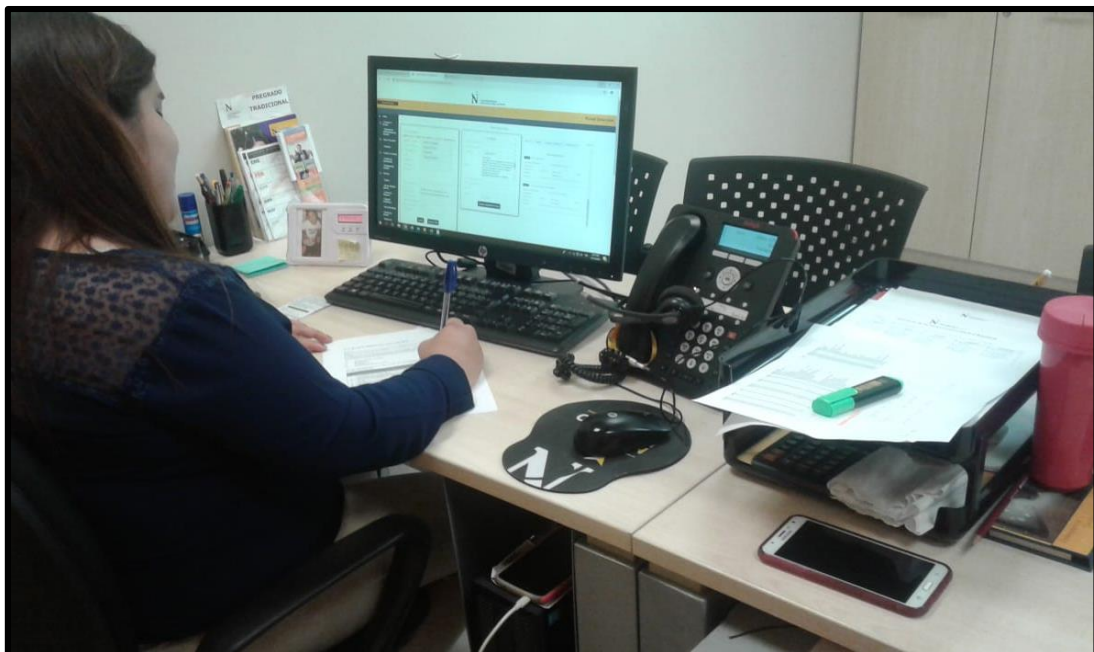


Foto 6. Ejecución del instrumento de SPC- SL en el área de Servicio y Experiencia Universitaria

