

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA-2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Judith Rosalia Tocas Reyes

Asesor:

Mg. Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Cajamarca - Perú

2021



Tabla de contenidos

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| RESUMEN..... | 7 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 8 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 20 |
| 1.3. Objetivos | 20 |
| 1.3.1. Objetivo general | 20 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 21 |
| 1.4. Hipótesis..... | 21 |
| 1.4.1. Hipótesis general | 21 |
| 1.4.2. Hipótesis específicas | 21 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 22 |
| 2.1. Tipo de investigación..... | 22 |
| 2.2. Población y muestra..... | 23 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos | 24 |
| 2.4. Procedimiento | 26 |
| 2.5. Validez y confiabilidad del instrumento | 27 |
| 2.6. Aspectos Éticos | 29 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 31 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 44 |
| REFERENCIAS..... | 51 |
| ANEXOS..... | 55 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Personal administrativo adscrito a Facultad de Ciencias de la Salud. | 24 |
| Tabla 2. Prueba de confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional | 28 |
| Tabla 3. Prueba de confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral..... | 29 |
| Tabla 4. <i>Nivel de Clima Organizacional de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 32 |
| Tabla 5. <i>Nivel de Satisfacción Laboral de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 33 |
| Tabla 6. <i>Nivel de la dimensión Liderazgo de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 35 |
| Tabla 7. <i>Nivel de la dimensión Comunicación de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 36 |
| Tabla 8. <i>Nivel de la dimensión Motivación de trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 37 |
| Tabla 9. <i>Correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 39 |
| Tabla 10. <i>Correlación del clima organizacional en su dimensión liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 40 |
| Tabla 11. <i>Correlación del clima organizacional en su dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 41 |
| Tabla 12. <i>Correlación del clima organizacional en su dimensión motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 43 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|--------------------------------------|
| Figura 1. Diseño de la investigación | 23 |
| Figura2. <i>Nivel de Clima organizacional de los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| <i>Figura 3: Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Figura 4: <i>Nivel de la dimensión Liderazgo en los trabajadores de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | 36 |
| Figura 5: <i>Nivel de la dimensión Comunicación en los trabajadores de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019.</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Figura 6: Nivel de la dimensión Motivación en los trabajadores de la Universidad Nacional de Cajamarca-2019. | ¡Error! Marcador no definido. |

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019, usando una metodología del tipo básica con enfoque cuantitativo, del nivel descriptivo – correlacional, usando un diseño no experimental, transversal. Se aplicó como instrumento un cuestionario, validado por tres expertos y se midió su confiabilidad, obteniendo 0.922, para la variable Clima Organizacional y 0,868 para la Satisfacción Laboral, a una muestra de 20 colaboradores. Para el procesamiento de datos se realizó el análisis estadístico de correlación Pearson. El resultado final obtenido concluye que existe una relación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.655. Asimismo, en las dimensiones estudiadas también se encontró relación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre las variables. luego podemos concluir que rechazamos la hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis del investigador.

Palabra claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, liderazgo, motivación y condiciones laborales.

REFERENCIAS

- Acuña Vásquez, E.M. y Paredes LLavilla, D.A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en una empresa de Cajamarca, año 2015*. Cajamarca, Perú. (Tesis de Pre grado) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Espinoza Saldaña, S.M. (2017) *La Motivación del Personal y su Relación con la Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullanna-Filial Cajamarca, año 2014*, Cajamarca, Perú. (Tesis de Pre grado) Universidad Nacional de Cajamarca.
- Pérez Tenazoa N. O. y Rivera Cardozo, P.L. (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo, 2013, Iquitos, Perú*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Alcobia, P. (2001). *Actitudes y satisfacción laboral*. En Ferreira, JMC, Neves, J., & Caetano, A. (Eds.), *Manual de Psicología de Organizaciones*. Lisboa: McGraw Hill, 281-306.
- Blum, M. y Naylor, J. (1981). *Psicología Industrial*. (2a reimpresión). México D.F: Editorial Trillas.
- Cerdán Chuquimango, H. Y. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacutec Cajamarca- 2018*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª. Ed.). México. Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A.

- Chinchilla, R. (2002). *Salud y seguridad en el trabajo*. Costa Rica: Editorial EUNED.
- Domingo, J. (1997). *Estilos de liderazgo y coordinación para una escuela de padres participativa*. En M. Mata, J.A. Ortega y M. Lorenzo (Eds.), *Organización y dirección de instituciones educativas* (pp. 285-294). Granada: Grupo editorial universitario.
- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., y Pilar Batista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Fernández Collado, C., Hernández Sampieri, R., & Pilar Batista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organization Behavior*, 21(1), 185-202
- Ganesh, A. (2016). Understanding the Relationship between Employee Motivation and Customer Retention. *Vilakshan: The XIMB Journal of Management*, 13(1), 101-114
- Glen, B. (1998) *El Factor Humano en la Empresa*. *Enciclopedia de Dirección y Administración de la Empresa*. Volumen VI. España. Editorial ORBIS.
- Grillo González A. *Comunicación Organizacional*. La Habana: Instituto del Comercio Exterior; 2006.
- Gunter, H., Hall, D., y Bragg, J. (2013). *Distributed Leadership: A Study in Knowledge Production*. *Educational Management Administration and Leadership*, 41(5), 555–580. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1741143213488586>
- Montoya Cáceres, P., Beijo-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F, Fuentealba Sandoval, M, y Padilla Pérez, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el*

Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia

& trabajo, 19(58), 7-13. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

24492017000100007

Ordoñez Santos, M. L., Botello Bautista, B. y Moreno Mogollón L. E. (2017). *Estilos de*

liderazgo desde la perspectiva de rango total Leadership styles from a full range

perspective. Espacios, 38(1), 1–14. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n61/a17v38n61p11.pdf>

Ortiz Serrano, Pilar, y Cruz García, Lirios. (2008). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral*

en una empresa comercializadora. Psicología para América Latina, (13)

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette (Ed.). Hand*

Book of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1.297-1.349). Chicago: Mc.

Nally.

Robbins, S. (1996) *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial PRENTICE–May.

Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava

edición.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México: Pearson.

Rojas, K. (2010). *Gerencia de Recursos Humanos, (2º Ed)*. Inglaterra: Editorial Legis.

Sandoval, M. (2004) *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional” Hitos de Ciencias*

Económico Administrativas. Recuperado de

[https://www.yumpu.com/es/document/read/29113463/concepto-y-dimensiones-del-clima-](https://www.yumpu.com/es/document/read/29113463/concepto-y-dimensiones-del-clima-organizational-publicaciones-)

[organizational-publicaciones-](https://www.yumpu.com/es/document/read/29113463/concepto-y-dimensiones-del-clima-organizational-publicaciones-)

Salas Vilca, Y. V. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. Lima, 2017 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.

Vilcamango Cadena, C. C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el área administrativa de DISMOTSA*, 2016. Lima, Perú. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Zans Castellón, Alex Javier (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*. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Araya Salgado, M., y Medina Giacomozzi, A. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*. Revista Médica de Risaralda, 25(2), 157-166. Retrieved February 08, 2021, Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157

Soria Reséndez, A. C., Pedraza Melo, N. A., y Bernal González, I. (2019). *El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior*. Acta universitaria, 29, e2205. Epub 11 de septiembre de 2020 Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662019000100198&script=sci_abstract