



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL CAJAMARCA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciado en Administración

Autores:

Gipson Abanto Díaz  
Deyner Araujo Chávez

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios por darnos la oportunidad de vivir y estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y nuestro camino, por habernos permitido llegar hasta esta meta trazada, por toda la paciencia que creo en nosotros para continuar y no fracasar asimismo por todo su infinito amor.

A nuestros padres por ser el pilar de nuestras vidas y por apoyarnos en todo momento, por su ejemplo de lucha constante, por enseñarnos que todo lo que uno se propone se logra en base a esfuerzo y dedicación para alcanzar los objetivos que uno se plantea.

¡Gracias a ustedes por creer en nosotros, hoy podemos ver alcanzada nuestra meta!

Los Autores

## AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por guiar nuestros pasos y por habernos permitido culminar de manera satisfactoria nuestra carrera universitaria.

A todos los docentes que nos brindaron los conocimientos necesarios durante los estudios realizados en la carrera de Administración, en especial un agradecimiento a nuestro asesor de tesis Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, por todo el apoyo que me brindo para culminar con éxito este nuevo reto.

A la UGEL Cajamarca, por brindarnos el espacio, y todas las facilidades durante el proceso de recolección de dato, así como a todos los colaboradores por su comprensión, apoyo y participación en el estudio para desarrollar nuestro trabajo.

Los Autores

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	46
Tabla 2 .....	46
Tabla 3 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	47
Tabla 4 .....	47
Tabla 5 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	48
Tabla 6 .....	48
Tabla 7 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	49
Tabla 8 .....	49
Tabla 9 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	50
Tabla 10 .....	50
Tabla 11 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	51
Tabla 12 .....	51
Tabla 13 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ...	52
Tabla 14 .....	52
Tabla 15 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	53
Tabla 16 .....	53
Tabla 17 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	54
Tabla 18 .....	54
Tabla 19 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. ....	55
Tabla 20 .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Virtual .....	44
------------------------	----

## RESUMEN

El objetivo principal de esta tesis fue conocer si existe relación entre el Clima Organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca. 2019. Esta investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional. Se trabajó con una muestra poblacional de 20 trabajadores de la UGEL Cajamarca, dentro de los cuales están personal administrativo, la información se obtuvo mediante un cuestionario realizado en enero del 2019 a Los trabajadores de la UGEL Cajamarca, con esta información procesamos los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS. Permittiéndonos conocer, si existe relación del clima organizacional en la satisfacción laboral, en sus 9 dimensiones del clima organizacional como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, e identidad Para establecer la relación entre ambas variables de clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, observándose que existe una correlación de 0.708 (correlación positiva considerable), también podemos observar que el grado de significancia es alta, dado un valor menor a 0.000. Se muestra que no existe suficiente evidencia estadista para rechazar la hipótesis que plantea la relación que existe entre ambas variables. Debido a que  $\text{valor} < 0.05$  Como conclusiones a las que derivó este estudio, se observa que los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019, que la relación se da entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en todas sus dimensiones establecidas lo que incide que es una condición favorable que acciona en la repercusión de variables con relación a sus dimensiones establecidas.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, correlación de Sperman,

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En las Instituciones a nivel mundial, para lograr el éxito dentro de una organización se considera como referencia a las variables presentes, el clima organizacional a ello se caracteriza que al existir un buen clima organizacional, la institución va a obtener resultados positivos contribuyendo a cumplir con los objetivos que se plantea, por otro lado se hace mención a la siguiente variable, satisfacción laboral que es parte de los colaboradores de la organización para el buen desarrollo de la misma por tal motivo es necesario estudiar las variables mencionadas para ver si hay relación entre ellas.

En la actualidad influye mucho el aspecto psicológico, como la solución de problemas, la toma de decisiones, la motivación, el aprendizaje, la comunicación, es decir, esto influye en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus colaboradores, como lo señala Peña, Díaz & Carrillo (2015), mucho se ha dedicado al estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto de manera individual, como en sus relaciones, y sus efectos sobre la evolución de las empresas. Cuando el empleado ve que sus expectativas no se cumplen en el entorno laboral (clima), surge la insatisfacción laboral; ésta, conduce a la disminución de la productividad de la fuerza laboral, el compromiso organizacional y el compromiso con el trabajo. Pérez, Carranza, & Frías (2015) centro su estudio en medir la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa electrónica, encontrando que la Revista Científica ECOCIENCIA ISSN: 1390-9320, Vol. 6, No. 1, febrero 2019- 6 dimensión de clima que tenía el mayor impacto en la satisfacción laboral era las relaciones interpersonales. Los gerentes, buscan establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así mejorar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo, de esta manera el personal tiende a ser más cooperador, adaptable y dispuesto al cambio, cabe resaltar que es más probable evidenciar mejores resultados laborales cuando existe un compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio y cuando son recompensados y reconocidos como agentes significativos de los resultados de una organización. Asimismo, se ve reflejada en organizaciones públicas y privadas que están enfocándose en la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años anteriores en



donde las instituciones tenían mayor interés en el rendimiento, la productividad y las ganancias que generaba el personal, sin darle importancia a las emociones y las condiciones de trabajo en las que se encontraban. Asimismo, si una organización, no cuenta con un buen clima organizacional generaría desventajas frente a otras instituciones que, si la tienen, la cual obtendrán una mejor satisfacción laboral para la mejora de sus servicios.

En nuestro país en lo referente al sector público en el clima organizacional hay existencia de desventajas, ya que los colaboradores se encuentran desmotivados, reflejando insatisfacción en su mundo laboral. Donde los colaboradores no están a gusto con la forma en que se desempeñan. Muchas instituciones públicas del sector público buscan ser reconocidas como organizaciones atractivas donde la gente quiera laborar. De tal modo se considera a Rafael Álvarez, (2017), gerente general de Backus comenta que la línea de carrera, buen clima laboral, salarios atractivos y prestigio, son los aspectos valorados por los peruanos al momento de evaluar en que institución desean trabajar.

En lo que concierne a instituciones públicas de Cajamarca son poco eficientes, en el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL- Cajamarca), se manifiesta en sus trabajadores que no están identificados con la institución por lo que emiten poca motivación, la falta de compromiso, las malas relaciones entre compañeros que no saben escuchar provocando cierto grado de insatisfacción laboral, generando efectos para el cumplimiento de las metas establecidas. Por consiguiente la institución amerita atención y ayuda para la implementación de planes de mejora, en base a un verdadero diagnóstico sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores, el cual se manifiesta con la aprobación o conformidad a en su entorno laboral y de allí conocer si esta influye en el clima laboral de la organización, el cual comprende las relaciones con los compañeros de labores, el compromiso institucional que es el servicio que ellos brindan a las distintas instituciones educativas y por ende a la población estudiantil de la provincia de Cajamarca.

En el presente trabajo de Investigación abordaremos la variable 1: Clima Organizacional conjuntamente con la variable 2: Satisfacción Laboral, que considera la investigación que se ha desarrollado con el método hipotético-deductivo fijado bajo un diseño no experimental transversal/ descriptivo- correlativo. Asimismo, en el presente estudio se consideró a una muestra de 20 colaboradores del área de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, Se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario tipo escala Likert para obtener todos los datos que son necesarios para la investigación.

## 1.2. Antecedentes

Sánchez (2017) “El clima Organizacional y la satisfacción laboral en el sector de calzado en la Provincia de Tungurahua”. Cuyo objetivo es Determinar las condiciones de ambiente de trabajo desfavorables que disminuyen la satisfacción laboral en los trabajadores que fabrican calzado en la Provincia de Tungurahua. El tipo de investigación, de acuerdo con la naturaleza de la investigación, se considera mixto debido a la coexistencia de características de la información cualitativa y cuantitativa. En lo concerniente a la población del sector de calzado en la Provincia de Tungurahua está formada por un total de 150 trabajadores en cuanto a la muestra está considerada la misma cantidad, asimismo el resultado a determinar es el siguiente, el 56% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy poco son atendidos sus sugerencias y/o comentarios por su jefe. En tanto que 7% nunca le han tomado en consideración su postura ante un evento que acontezca dentro de la empresa. Con los resultados alcanzados se puede identificar que el liderazgo en las empresas del sector del calzado es autocrático, lo que merma la inclusión del recurso humano en las decisiones importantes ya que existe un descontento que lleva al poco compromiso con la empresa y no se logra lo planificado. El 38% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy poco reciben incentivos por el trabajo. En tanto que 25% casi siempre han sido acreedores de estos beneficios. Con los resultados obtenidos se puede identificar que los incentivos que reciben los trabajadores no son muy frecuentes, debido a las políticas de los jefes en las empresas no contemplan estas acciones, solo en empresas de mayor capacidad efectúan acciones como bonos de productividad, ascensos, premiaciones. También los trabajadores no le dan mayor importancia a esto y consideran que el trabajo diario es más importante. El 51% de los trabajadores encuestados manifiestan que algunas veces se adaptan fácilmente al clima de la empresa. En tanto que 37% muy poco se familiarizan con el entorno interno. Con los resultados obtenidos se puede identificar que los trabajadores no se adaptan fácilmente al clima de la empresa a la que prestan su trabajo, debido a diversos factores como nivel intelectual de los jefes y compañeros, los valores que practican cada trabajador y políticas internas de trabajo que afectan a sus interés y derechos. El 71% de los trabajadores encuestados manifiestan que la infraestructura de la empresa les ofrece un espacio para el esparcimiento. En tanto que el 30% lo tiene, pero casi siempre tiene la posibilidad de relajarse después de la jornada de trabajo. Con los resultados obtenidos se puede identificar que las empresas no poseen lugares adecuados para el relax y descanso de los trabajadores

después de la jornada de trabajo que es tedioso y rutinario afectando la concentración y a su rendimiento.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada “Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso escolar 2016”. Su objetivo es determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los empleados de un grupo de colegios adventistas ubicados en la Unión Colombiana del Norte, en cuanto a su metodología concibe que este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, correlacional, de campo y transversal, en el que participaron los empleados de tres colegios ubicados en la Unión Colombiana del Norte, durante el curso de estudio 2016. En la sustentación de la muestra de estudio estuvo conformada 48 por un total de 64 empleados, en la que se pudo observar que, el 60,9% ( $n = 39$ ) fueron mujeres y el 39,10% ( $n = 25$ ) fueron hombres. La media de edad fue de 36,28 con una desviación típica de 10,761. También se encontró que el 81,3% ( $n = 52$ ) manifestaron tener 10 o menos años de servicio y el 18,7%, ( $n = 12$ ) restantes son empleados que tienen 11 o más años laborando en la institución, Los resultados obtenidos en esta investigación han mostrado que existe una correlación positiva altamente significativa ( $r = .708$ ,  $p = .000$ ) entre las variables satisfacción laboral y la percepción del clima organizacional percibido por los empleados de los tres colegios objeto de estudio de 49 personas. Las medias obtenidas en la variable clima organizacional mostraron que los factores confianza, apoyo e innovación obtuvieron los valores más altos, seguidos por los factores autonomía, cohesión y equidad, mientras que los factores reconocimiento y presión obtuvieron los valores más bajos. Asimismo, las medias obtenidas en la variable satisfacción laboral mostraron que los factores que obtuvieron los valores más altos fueron capacidad de decisión, trabajo en general y relación subordinado-supervisor, seguidos de oportunidad de desarrollo y forma de hacer el trabajo. Los factores que obtuvieron los valores más bajos fueron reconocimiento, remuneración y ambiente físico. Se realizaron también análisis complementarios relacionados con la edad, el tiempo de servicio y el género y su relación con la satisfacción laboral y la percepción del clima organizacional. En el estudio no se observaron relaciones significativas de la edad con la satisfacción laboral ( $r = -.05$ ,  $p = .695$ ) ni con la percepción del clima organizacional ( $r = -.111$ ,  $p = .381$ ). En el estudio no se observaron relaciones significativas del tiempo de servicio con la satisfacción laboral ( $r = -.202$ ,  $p = .110$ ) ni con la percepción del clima

organizacional ( $r = -.162$ ,  $p = .200$ ). Tampoco se observaron diferencias significativas de satisfacción laboral ( $t(62) = .621$ ,  $p = .537$ ) ni de la percepción de clima organizacional ( $t(62) = .385$ ,  $p = .701$ ) entre géneros.

Bruzual (2016) en su investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management” Cuyo objetivo es conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. En cuanto a su metodología de investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de 939 y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el grado de satisfacción laboral, con una confiabilidad de 947, respectivamente. La muestra contempló a 72 trabajadores, que representan un 100% de la población. Para las diferentes hipótesis formuladas, se utilizaron las pruebas estadísticas  $r$  de Pearson,  $t$  de Student y análisis de varianza de un factor. En los resultados se encontró que el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores tuvo un resultado de relación positivo en grado alto ( $r = .790$ ,  $p = .000$ ). Se halló que la variable independientes edad y género tuvieron un efecto significativo sobre el grado de clima organizacional y las variables independientes país de residencia, tipo de empleo, género y edad tuvieron un efecto significativo sobre el grado de satisfacción laboral.

Guevara (2018) en su tesis titulada “Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa Ecuador” El objetivo del presente estudio es describir la percepción del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción del personal que labora en la Unidad Educativa Particular (UEP) La Dolorosa. La investigación es de tipo exploratorio en la medida en que no se ha realizado investigación alguna sobre el clima organizacional, es un estudio de caso descriptivo, contó con la participación de la totalidad de la población, está integrada por 45 docentes, 16 administrativos y 12 personas de apoyo., que considera factores, como trabajo en equipo, relaciones interpersonales, liderazgo, conflictos, incentivos e identidad. El cuestionario con 38 ítems, estructurados con una escala tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, permitió obtener la información requerida. Se concluye que los factores que requieren particular atención son conflictos y reconocimiento e incentivos, frente a éstos la

percepción de los trabajadores es menos favorable 45,2% y 68,8%, respectivamente (dichas cifras se detallan en el apartado de resultados). De la investigación realizada y de acuerdo con las recomendaciones y conclusiones se desprende que no existe un modelo de manejo de mediación de conflictos y tampoco políticas de incentivos a nivel institucional, por lo que se sugieren estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional de la institución, e incidan directamente en la percepción de su personal.

Meza y Valdivieso (2018) en su investigación realizada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador”, El objetivo principal: es describir si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral con el personal de la Fundación Polinal Ecuador a través de la aplicación de test y cuestionarios. En su hipótesis: describir si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. El fundamento teórico: se lo realizó con la Teoría Bifactorial de Herzberg, quien estructura dos bases fundamentales en relación a la motivación de un trabajador. Lo cual se apoya entre Factores de higiénicos o factores extrínsecos y factores motivacionales o factores intrínsecos. La metodología Es una investigación de tipo Descriptiva, con un diseño no experimental. clima organizacional y la satisfacción laboral gracias a los resultados obtenidos, dentro de clima encontramos que la mayor parte de la población se encuentran en un nivel medio, con un porcentaje de (80.3 %) con un clima poco favorable, seguido de un nivel alto con el (10.5%), considerando un clima no favorable de la organización y con una mínima cantidad del (9.2%) en un nivel bajo lo que consideran tener un clima favorable dentro de la organización. Por otra parte, en los resultados obtenidos en satisfacción laboral, demuestran que la mayor parte de la población con un (63.2%) se encuentran totalmente satisfechos, seguidos con el (28.9%) que se encuentran medianamente satisfechos y una mínima parte de la población con el (9.2%) que se encuentran insatisfechos. Por lo tanto, los datos se relacionan con la investigación realizada por (San Martín, 2015), en la empresa Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador ubicada en la ciudad de Quito, la cual nos refleja una directa relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con lo que se comprueba que a mediano clima organizacional mayor satisfacción laboral.

García y Bejarano (2016) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Asociación de Productores y Abastecedores de cereales y oleaginosas de Los Ríos del cantón Mocache-Ecuador, 2016”

La finalidad de esta investigación fue de evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Asociación de productores y abastecedores de cereales y oleaginosas de los Ríos de Cantón Mocache. Por la tipología de la investigación el estudio es de tipo descriptivo y correlacional. La muestra fue de 302 empleados que trabajan en el área administrativa y operativa de la empresa. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario. Para la variable clima organizacional fue de Marvin Weisbord y para la satisfacción laboral de Meliá y Peiró. Los resultados evidencian que existe una escasa correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral ( $r = 0.127^*$ ). Además, se encontró que desde la dimensión mecanismos útiles hasta las relaciones interpersonales existe una correlación negativa ( $r = - 0.115$ ) y una correlación moderada ( $r = 0.048$ ) con la satisfacción laboral.

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015), en su trabajo titulado sobre “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, para optar el grado de Maestro por la Universidad Eafit Medellín, Colombia”, planteó como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud. Utiliza una metodología cuantitativa. La población estuvo conformada por 193 personas, entre personal médico, paramédico y administrativo del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas y para recolectar la información se empleó el cuestionario. Se concluyó que, por medio de una comprobación completa de literatura vinculada a este tema, se determinó emplear como principio el modelo creado por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes, por medio de un estudio factorial, alcanzaron a resumir el número de componentes para, luego, correlacionar las dimensiones logradas de cada constructo, descubriendo vínculos importantes entre cada uno. Esta investigación fue un paso más allá y desarrollo un estudio factorial confirmatorio para validar el modelo de medida de los instrumentos utilizados y, a través de ecuaciones estructurales, investigar la relación entre los dos constructos. La muestra obtenida dio como resultado una relación reveladora entre clima organizacional y satisfacción laboral, confirmo resultados de otros estudios vinculados a este tema. No obstante, ninguno de los modelos de medida logró un arreglo admisible al efectuar el análisis factorial confirmatorio, el primer modelo es el que comprende solo dos constructos (clima organizacional y satisfacción laboral) y todos los ítems vinculados a cada uno de ellos muestra un valor de chi cuadrado igual a 7596,014,  $p < 0.01$  este valor es mínimo al nivel aceptado de  $p = 0,2$  es un ejemplo de

que el modelo no muestra un buen ajuste en otras palabras, los ítems presentados no personifican convenientemente a los constructos. No obstante, todas las cargas factoriales que simboliza las correlaciones entre los ítems son significativas; en el segundo modelo de medida se logró una correlación significativa ( $p < 0.01$ ) de 0,586 entre clima organizacional y satisfacción laboral, lo que aprueba y admite aceptar la hipótesis planteada. Esto hace necesario elaborar un estudio de elementos primordiales, para comprobar la relación de cada uno de los ítems con las dimensiones y tratar de establecer los orígenes de estos datos tan pobres.

Luego, los antecedentes a nivel nacional se consideran a Calderón (2017) en su tesis titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017”; Cuyo objetivo, es establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. En su Método de Investigación realizado bajo el esquema del método hipotético deductivo tipo de investigación, mediante el tipo de estudio del presente trabajo está asociado a la investigación básica, catalogándose según el diseño no experimental de forma transeccional correlacional, la población de estudio que corresponde a la presente investigación estará conformada por 435 colaboradores de la Intendencia Nacional de Sistemas e Información de SUNAT, 2017. Se utilizó el muestreo de tipo probabilístico, para la determinación de una muestra de 166 colaboradores de una población de 435, para recoger los datos de la variable clima organizacional, se utilizó la técnica de la encuesta. En la tabla 23 y figura 12 relacionadas con las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT 2017, se tiene que el 19.9% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional es malo, por lo que el nivel de satisfacción laboral también es malo. Asimismo, el 56.0% manifiesta que el clima organizacional es regular, y por consiguiente el nivel de satisfacción laboral es considerado como regular. El 4.8% de los encuestados manifiesta que el clima organizacional es regular, sin embargo, cree que el nivel de satisfacción laboral es bueno. Finalmente, el 19.3% de los encuestados manifiesta que el clima organizacional es bueno, y en ese sentido el nivel de satisfacción laboral también es bueno.

Además, Barberena (2017) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Estudio Martines & Torres Calderón Abogados, Lima- Perú 2017. La

investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el estudio de abogados Martínez & Torres Calderón. La metodología de estudio es de carácter descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, haciendo uso de la técnica de recopilación de datos dos instrumentos, un cuestionario de clima organizacional que está conformado por las dimensiones ambiente de trabajo y percepción del trabajo y un cuestionario satisfacción laboral que está conformada por las dimensiones actitud y desempeño. La población estuvo conformada por treinta (30) trabajadores, entre jefes y empleados, del Estudio de abogados Martínez y Torres Calderón, en la provincia de Lima, la cual dispone de una sede principal ubicada en la ciudad de Lima. La muestra es censal, ya que se seleccionó al 100% de la población por ser un número manejable, es decir es de fácil acceso y no representa ninguna dificultad para conocer la opinión de todos los trabajadores. Los resultados fueron que el 50% de los trabajadores están de acuerdo con el entorno físico y se consideran que algunas veces se encuentran satisfechos por las oportunidades que le ofrece la empresa, el 60% están de acuerdo con que se debería de recibir algún tipo de recompensas y el 33% está de acuerdo con que realicen reuniones de reconocimiento. El Rho de Spearman obtuvo una significancia menor al 0.05 en las correlaciones clima organizacional - la satisfacción laboral y ambiente de trabajo y actitud laboral. En el análisis percepción del trabajador - desempeño, la significancia fue mayor al 0,05. La investigación concluyó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, que no existe relación entre el ambiente de trabajo y actitud laboral y que existe relación entre percepción del trabajador y desempeño.

Luego, Quispe (2015) en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración con el título de “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”. Cuyo objetivo de la tesis fue establecer en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, promoviendo una investigación no experimental – transversal descriptiva y correlacional; cuya población de 30 trabajadores entre jefes y empleados de dicha Asociación. Las conclusiones a la que se llegó en esta investigación fue: los resultados alcanzados fueron sometidos al coeficiente de Spearman los cuales demuestran una correlación de 0.625, lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.



Vereau (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima” cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. La investigación es de tipo no experimental correlacional, de diseño transversal, debido a que describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, la población estudiada estuvo conformada por el total del personal administrativo que labora en una entidad pública de Lima, el diseño muestral Se trabajó con la población total que labora en la entidad, constituida por 160 colaboradores; lo que equivale a decir que es de tipo censo Para la recolección de datos se utilizó la técnica de evaluación psicométrica, utilizando 2 pruebas destinadas a medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo la prueba de correlación de Spearman detectó una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) y directa entre el clima organizacional con la satisfacción global y con sus factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales Este resultado confirma que el clima organizacional influye considerablemente en la actitud de satisfacción de los colaboradores. la prueba de Correlación de Spearman, donde el factor Involucramiento Laboral del clima organizacional evidencia una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) y directamente con la satisfacción laboral y con sus factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad en el personal administrativo evaluado, lo cual evidencia que los colaboradores que se sienten identificados con la cultura organizacional de la institución, se sienten comprometidos con su labor y con los valores y principios que se ejercen en ella. la prueba de Correlación de Spearman, la existencia de una correlación directa y altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre el factor Comunicación del clima laboral, con la satisfacción laboral y con sus factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad en el personal administrativo de una entidad pública de Lima Estos hallazgos confirman que el grado de claridad, coherencia y rapidez de la comunicación que perciben los colaboradores dentro de la institución es crucial para que se sientan escuchados, atendidos e informados, condiciones que favorecen la satisfacción en el trabajo. la prueba de correlación de Spearman detectó una

correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ), y directa entre el factor Condiciones Laborales del clima organizacional con la satisfacción laboral y con sus factores Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la Autoridad, en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. Con este resultado se evidencia que las condiciones laborales que facilitan y permiten la realización de las tareas por parte de los colaboradores, son factores imprescindibles para la satisfacción laboral de éstos dentro de la institución.

Rivera (2018) en su investigación realizada “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los docentes de la I.E. P Lumbreras Puente Piedra -2018” la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada Lumbreras Puente Piedra - 2018. La población accesible que participó estuvo conformada por 80 docentes de la institución educativa. Se tomó como parámetro de medición los niveles bajo, medio y alto para las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral. La metodología utilizada de investigación fue básica, dado que se desarrolla con el fin de obtener conocimientos nuevos en un preciso campo científico, no experimental, transversal, descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo, La población estuvo conformada por 80 docentes de la I.E.P Lumbreras de Puente Piedra. La técnica de estudio utilizada es la encuesta y los instrumentos de recolección son dos cuestionarios el cuestionario de Litwin y Stringer y la escala de valoración de satisfacción laboral de Sonia Palma, Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se hizo uso del alfa de Cronbach lográndose una confiabilidad de 0,869 para el clima organizacional y de 0,810 para la satisfacción laboral. Los resultados conseguidos a través del programa estadístico SPSS muestran un nivel alto de 90%, un nivel medio 10% del Clima organizacional, en lo referente a la segunda variable de Satisfacción laboral muestra un nivel alto de 13,8%, mientras que el nivel medio está representado por el 86,3%. Los resultados estadísticos nos indicaron que hay existencia de un coeficiente de correlación positiva de Rho de Spearman 0.472\*\* con un nivel de significancia de 0.000, donde  $p < 0.05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis general. Que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada Lumbreras Puente Piedra – 2018

Castillo y Ruiz (2017) en su tesis titulado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016” la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, 2016. Este trabajo desarrolla un estudio correlacional de corte transversal. Participaron en el estudio 54 trabajadores calculado de una población finita. Para medir clima organizacional y sus dimensiones, se tomó la escala CL-SPC diseñada por Palma (2004); y para medir la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, se consideró la escala SL-SPC diseñada por Palma (1999), ambos instrumentos valoran las respuestas en la escala de Likert. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, demuestran que existe correlación entre clima organizacional y motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.750 (p-valor=0,000). Entre clima organizacional y la dimensión condiciones físicas y/o materiales, un coeficiente de 0.493 (p- valor=0,000); así mismo respecto a la dimensión políticas administrativas, un coeficiente de 0.487 (p-valor=0,000), respecto a la dimensión relaciones sociales, un coeficiente de 0.557 (p-valor=0,000), así también con la dimensión desarrollo personal un coeficiente de 0.638 (p-valor =0,000), con la dimensión desempeño de tareas un coeficiente de 0.595 (p-valor = 0,000) y finalmente con la dimensión relación con la autoridad un coeficiente de 0.510 (p-valor = 0,000). Se concluye que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, se llegó a la conclusión que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar de que exista un clima favorable.

Rojas (2017) en su trabajo de Investigación Titulada “El clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica 2016” El objetivo de la investigación sirve para determinar la relación que se evidencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. El tipo de investigación utilizado es

de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, diseño transversal. La población considerada es de 210 trabajadores que mediante formula probabilística se obtuvo la muestra de 117 trabajadores los que fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, en cuanto a la información se recolecto a través de un cuestionario auto administrado a los trabajadores en el mes de mayo del 2016. Por lo que fue validado por un experto y sometido a la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach dando como resultado 0.902 para el instrumento que medirá la variable clima organizacional y 0.768 para la variable que medirá la variable satisfacción laboral. El resultado evidencio una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016. Por consiguiente, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.526. Concluyéndose que el gerente debe implementar proyectos de mejora continua con las responsables unidades operativas para mejorar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de prestar un mejor servicio.

Vigo (2018) en su investigación titulada; “El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018”. Cuyo objetivo es determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa “Empresa “Teleatento del Perú S.A.C.” del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018, El tipo de estudio del actual trabajo de investigación es Descriptivo Correlacional, esto quiere decir que, se describirán ambas variables las que son, clima organizacional y satisfacción laboral. Su diseño es experimental Transeccional, para el primer objetivo, se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento pruebas estandarizadas; así mismo para el segundo y quinto objetivo como técnica se usó el análisis estadístico y el instrumento SPSS VS 20, el cual permitió realizar dicho análisis; de la misma forma para el tercer y cuarto objetivo la técnica es la encuesta y como instrumento una prueba estandarizada. Todo ello aplicado a una muestra de 45 trabajadores obteniendo como principal resultado una correlación muy buena del 87.2% entre las variables estudiadas. Además, se corroboró la hipótesis planteada con la prueba estadística de R-Spearman al dar un valor P de significancia menor de 0.05, lo que me permite concluir que la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es muy buena (0.872) con respecto a los trabajadores del área técnica de Speedy de la empresa “Teleatento del Perú S.A.C.” de la ciudad de Trujillo.

Zegarra (2016) en su trabajo de investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N° 6064 de Educación Básica Regular Ugel 01, 2016” La variable clima organizacional está relacionada con la variable satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N° 6064 de educación básica regular, Ugel 01, 2016, de manera significativa al obtener un valor de correlación Rho de Spearman de 0,442 existiendo una moderada correlación de las variables, así mismo la relación es significativa puesto que la significancia de  $p = 0,000$  lo que indica que es menor a 0,05, por tanto se acepta la hipótesis general. La variable clima organizacional está relacionada con la variable motivación en los docentes de la institución educativa N° 6064 de educación básica regular, Ugel 01, 2016, de manera significativa al obtener un valor de correlación Rho de Spearman de 0,356 existiendo una moderada correlación de las variables, así mismo la relación es significativa puesto que la significancia de  $p = 0,003$  lo que indica que es menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis específica 1. La variable clima organizacional está relacionada con la variable relaciones interpersonales en los docentes de la institución educativa N° 6064 de educación básica regular, Ugel 01, 2016, de manera significativa al obtener un valor de correlación Rho de Spearman de 0,434 existiendo una moderada correlación de las variables, así mismo la relación es significativa puesto que la significancia de  $p = 0,000$  lo que indica que es menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis específica 2. La variable clima organizacional está relacionada con la variable relaciones interpersonales en los docentes de la institución educativa N° 6064 de educación básica regular, Ugel 01, 2016, de manera significativa al obtener un valor de correlación Rho de Spearman de 0,259 existiendo una moderada correlación de las variables, así mismo la relación es significativa puesto que la significancia de  $p = 0,036$  lo que indica que es menor a 0,05, por tanto, se acepta la hipótesis específica 3

Barberena (2019) en su trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del estudio Martínez & Torres Calderón Abogados, Lima -Perú 2017” La investigación tuvo como objetivo por determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el estudio de abogados Martínez & Torres Calderón. La metodología fue descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, utilizando como técnica de recopilación de datos dos instrumentos, un cuestionario de clima organizacional que está conformado por las dimensiones ambiente de trabajo y percepción del trabajo y un cuestionario satisfacción laboral que está conformada por las dimensiones

actitud y desempeño. Los resultados fueron que el 50% de los trabajadores están de acuerdo con el entorno físico y se consideran que algunas veces se encuentran satisfechos por las oportunidades que le ofrece la empresa, el 60% están de acuerdo con que se debería de recibir algún tipo de recompensas y el 33% está de acuerdo con que realicen reuniones de reconocimiento. El Rho de Spearman obtuvo una significancia menor al 0.05 en las correlaciones clima organizacional - la satisfacción laboral y ambiente de trabajo y actitud laboral. En el análisis percepción del trabajador - desempeño, la significancia fue mayor al 0,05. La investigación concluyó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, que no existe relación entre el ambiente de trabajo y actitud laboral y que existe relación entre percepción del trabajador y desempeño.

Finalmente, se considera a los antecedentes locales como el de Gaitán (2019) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional de una entidad bancaria y la satisfacción laboral de sus colaboradores, Cajamarca – 2018” (Tesis Parcial) La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional de una entidad bancaria y la satisfacción laboral de sus colaboradores Cajamarca 2018. La población fueron los 17 colaboradores de la agencia, entre el área de gerencia, operaciones, plataforma y banca exclusiva. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables, transversal ya que se realizó en un periodo determinado, en este caso en el 2018 y de tipo correlacional, ya que se buscó determinar la relación entre las variables. Se utilizó el cuestionario con la escala de Likert para el recojo de información acerca de la percepción de los colaboradores respecto al clima organizacional y a la satisfacción laboral; se realizó el procesamiento y análisis de datos recabados con los instrumentos. Los resultados evidenciaron que efectivamente existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una agencia bancaria – Cajamarca durante el año 2018 ( $r_s = 0.837$ ,  $p < 0.05$ ). También se determinó que la percepción del nivel de clima organizacional es de 18% considerada como excelente, 64% como muy bueno, y 18% considera como bueno; así también la percepción de la satisfacción laboral es del 6% considerada como una alta satisfacción, 24%, considera que hay una parcial satisfacción, y 70% considera que hay una regular satisfacción; así mismo se puede observar que no existen percepciones negativas. Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, colaborador.

Fernández (2017) en su tesis titulada: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del banco de crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, 2016” La presente investigación tuvo como propósito fundamental establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, en el año 2016. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también bases teóricas relacionadas al Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La presente investigación es un estudio no experimental, descriptivo – correlacional. La población y muestra estuvo conformada por los 62 trabajadores (gerentes de agencias, supervisores, banca PYMES, Sup de PYMES, fuerzas de ventas, banca exclusiva, promotores principales, jefes de atención al cliente, plataformas y promotores de servicios) de las agencias del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Cajamarca, a quienes se les aplicó cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral respectivamente, las cuales fueron validadas por el Dr. Walter Terán Ramírez y la Lic. Liliana Carrillo Carranza, a una muestra de 10 trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la agencia ubicada en el Jr. Apurímac. Para ello se realizó una prueba piloto y se la sometió a la prueba de consistencia usando el coeficiente de Alfa de Cronbach y el nivel de confianza arrojado fue de 0,90 para clima organizacional y 0,83 para satisfacción laboral, lo cual indica que es un instrumento confiable. Ambos resultados son garantía de alta fidelidad de los instrumentos. El análisis de los resultados permitió establecer la relación directa significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696, que indica que 69.6% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva. Además, observamos que los trabajadores tienen un alto grado de identificación con la empresa y autonomía para realizar su trabajo. También, predomina el conocimiento de la estructura organizativa de la empresa en estudio. Por otro lado, se pudo observar que casi todos los trabajadores tienen la comodidad para realizar un buen trabajo y reciben apoyo constante por parte de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos. Sin embargo, sienten que los incentivos económicos por trabajos extras no son reconocidos. Finalmente, en función de los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la empresa en estudio

Díaz y Zamora (2018) en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018” El presente estudio de investigación, ha sido realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar- Cajamarca 2018; la población para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por 150 colaboradores de la organización, se utilizó como muestra lo determinado de manera probabilística a 103 colaboradores entre el personal administrativo y asistencial; el método utilizado fue hipotético – deductivo, el diseño de la investigación es no experimental – transversal y el tipo es correlacional; la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, estructurado tipo escala de Likert, para identificar el clima organizacional compuesto por 33 ítems correspondientes a 8 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral compuesto por 21 ítems correspondiente a dos dimensiones, validado por tres expertos en la materia; los resultados obtenidos señalan que: la correlación de Spearman ( $r_s = 0.711$ ) con una significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.000), siendo menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ); por lo tanto, se afirmó que existe relación altamente significativa entre las variables de estudio, dando validez a la hipótesis de investigación planteada. Se llegó a la conclusión de que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar – Cajamarca 2018.

Fernández y Ortiz (2016) En la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A., filial Cajamarca agosto 2016” Su objetivo es de conocer si estas dos variables se relacionan directamente dentro de la organización. para lo cual se trabajó con 20 colaboradores; se aplicó los cuestionarios estructurados de Clima Laboral y Satisfacción Laboral, de la autora Sonia Palma Carrillo, donde el tipo de investigación desarrollada fue Descriptiva Correlacional. Al procesar los datos obtenidos se encontró que el 60% de los colaboradores consideran que el clima organizacional es favorable, mientras que el 35% considera que es medio y el 5% considera que es muy favorable. En el caso de la satisfacción laboral, todos los encuestados están de acuerdo con la satisfacción laboral en la empresa. Se determinó además que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A. filial



Cajamarca. Aceptando la hipótesis general y las específicas para cada dimensión del clima organizacional dado que en cada prueba se obtuvo un p-valor  $< 0,05$  y un coeficiente de correlación de Pearson de  $r = 0,7889$ . En síntesis, esta investigación determinó que, si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, asimismo se resaltó el buen desarrollo de cada variable dentro la organización.

---

## **Definiciones teóricas**

### **Clima Organizacional**

Según Carrión (2018), al conceptualizar el clima organizacional como un estilo o propiedad del ambiente interno organizacional que es observada o experimentada por los miembros de una organización, en cuanto a empresa privada los colaboradores gozan de una estructura sólida, objetivos claros, liderazgo, capacitaciones e incluso exigencias que permiten un adecuado clima organizacional resultando así una óptima relación laboral

Según Cuesta (2014): define el clima laboral como “cualidad surgida por la interacción de las condiciones de trabajo, la organización del trabajo, la participación de los trabajadores, la comunicación institucional y las relaciones que se establecen en el proceso de producción y servicios, que influye en la motivación, la satisfacción, el rendimiento laboral y el comportamiento disciplinado y productivo de los trabajadores, y en los resultados de la organización”

Uribe J. (2014, p.45) señala que el clima organizacional y el ambiente influyen de manera considerable en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores. Asimismo, indica que el clima organizacional está direccionado a la comprensión de las variables ambientales internas, que en ocasiones afecta al comportamiento de los individuos en la organización. Según el autor señala que el desempeño que pone 22 un trabajador dependerá de acuerdo al buen ambiente laboral que se encuentre, es por ello que clima organizacional debe ser el propicio.

Pavia (2014, p.223) indica que el clima organizacional hace referencia a las apreciaciones que tienen los integrantes de una organización con respecto al lugar donde desempeñan sus actividades laborales. El clima organizacional se relaciona de una manera directa con la 23 motivación y, por tanto, en la satisfacción del trabajador. Es por ello se dice que, si un trabajador se siente motivado, su nivel de satisfacción con respecto al trabajo será alto, y su rendimiento y productividad dentro de la organización, será considerable

Además, aludimos que el Clima Organizacional, es la dinámica de relación que compone a la persona como integrante de una Organización que permite la interacción con el medio infra y extra organizacional. Sin embargo, el clima organizacional incide directamente en el desempeño de sus miembros, influyendo prioritariamente con el liderazgo, los sistemas de recompensas y castigos, el control, la supervisión y los conflictos, estos componentes intervienen sobre las motivaciones de los trabajadores de la organización y sobre su correspondiente comportamiento teniendo como consecuencia para la organización como, por ejemplo, satisfacción, productividad, adaptación y rotación.

### **Características del clima organizacional**

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Un Clima Organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la Institución. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: 32 logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad.

### **Beneficios del clima organizacional**

Un buen clima dentro de la empresa puede suponer muchos beneficios:

Mayor rendimiento laboral.

Mayores beneficios para la empresa.

Se favorece el trabajo en equipo.

Los talentos permanecen en la empresa.

Mayor satisfacción en el trabajo.

Mayor integración por parte de los trabajadores.

Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.

Mejora la imagen de la empresa.

La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios.

Se consiguen los resultados propuestos.

### **Teorías del clima organizacional**

Litwin y Stringer Duque (2014), cita a esta teoría tratando de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima organizacional. Utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización. La teoría, establece nueve factores que repercuten en la generación del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Este modelo concibe al clima organizacional como un constructor que permite, analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social; simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales; hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes; el modelo de clima organizacional propuesto por Litwin y Stringer tiene las siguientes características: Las influencias ambientales organizacionales son generales, además señala que ciertos factores tales como la historia y la tradición, el estilo de liderazgo, influyen por medio del clima en la motivación y conducta del individuo. El clima puede tener muchos elementos no racionales, por tanto, los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros; Las condiciones del clima se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico, decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos. El modelo de clima utiliza un nivel de análisis molar que permite describir el clima en una gran organización, sin el manejo de un elevado número de datos. Se asume un rango amplio de enfoques alternativos para cambiar el clima. Teoría de Clima Organizacional Para Likert (1975), citado por Brunet (2011) el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la

realidad objetiva, si la realidad influye sobre la percepción, es ésta la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar.

### **Dimensiones del clima organizacional.**

#### **Dimensión 1: Estructura**

Contiene todo lo relativo a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa puede condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo. Una estructura organizacional debe delinear los parámetros de quién realizará cuáles tareas y quién será responsable de qué resultados, para excluir dichos obstáculos de la confusión en la asignación de actividades, para luego asignar responsabilidades que respondan a los objetivos y estrategias organizacionales siendo siempre coherente.

Mintzberg (1990) explica que “la estructura alcanza a la estrategia como el pie izquierdo sigue al derecho al andar”. Debido a que la estrategia como la estructura usan de soporte a la organización, ninguna de las dos adquiere un lugar precedente, cada una siempre precede y sigue a la otra.

#### **Dimensión 2: Responsabilidad**

Va unido a la autonomía en la actuación de la actividad encomendada y guarda a su vez, una relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores. Sin embargo, es el conjunto de políticas, acciones y objetivos estratégicos de una empresa orientados al cambio y ejecución con responsabilidad, de sus actividades hacia el medio ambiente, el entorno y sus grupos de interés.

Maravi (2014) aludió: Cooperación con el financiamiento de programas sociales de bienestar social que benefician a la población de la comunidad que está dentro de su ámbito de operaciones, bajo la definición del desarrollo sostenible de la comunidad. La RSE prescribe deberes a los empresarios, como la cooperación, financiando programas sociales que beneficien a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades.

Terry (2014) refirió: Son acciones que procuran construir buenas relaciones con los consumidores a partir de una publicidad favorable, la creación de buena imagen corporativa y evitando rumores, artículos periodísticos o acontecimientos desfavorables, o haciendo frente a los mismos si llegan a tener lugar. Es de importancia construir buenas relaciones con los consumidores y la mantener una buena imagen institucional.

Díaz (2014) mencionó: Se refiere a hacer lo correcto, justo y razonable. Así como de evitar o minimizar el daño con los grupos con los que se relaciona. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando estas no se encuentren prohibidos por la ley. Algunas de las políticas implantadas por las empresas son: plan de formación y carrera, seguro de salud, becas de estudios para los hijos del trabajador, planes vacacionales, políticas de seguridad y no discriminación, código de conducta entre otras.

Estas responsabilidades tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como las reglas básicas según los cuales deben operar los negocios. Entre estas tenemos cumplimiento de legislación laboral, de seguridad y de asistencia de salud. Están entre estas responsabilidades el cumplimiento de legislación laboral, la cobertura apropiada de seguridad en el trabajo o pólizas adicionales por convenio, y además el aseguramiento en temas de salud a través de aportaciones y seguros.

### **Dimensión 3: Recompensa**

Las personas que trabajan lo hacen en función de ciertas expectativas y resultados, y están dispuestas a dedicarse al trabajo y a cumplir las metas y los objetivos de la organización si esto les reporta algún beneficio significativo por su esfuerzo y dedicación. El compromiso de las personas en el trabajo organizacional depende del grado de reciprocidad percibido por ellas: en la medida en que el trabajo produce resultados esperados, tanto mayor será este compromiso, De ahí la importancia de proyectar sistemas de recompensas capaces de aumentar el compromiso de las personas en la organización. Las recompensas organizacionales, tales como pagos, promociones y otros beneficios son poderosos incentivos para mejorar la satisfacción del empleado y su desempeño. Idalberto Chiavenato en su libro Gestión del talento Humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones.

### **Dimensión 4: Desafío**

En la medida que la organización promueva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Los desafíos ayudarán a mantener un sano clima competitivo, necesario en toda organización.

### **Dimensión 5: Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

### **Dimensión 6: Cooperación**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

### **Dimensión 7: Estándares**

Un estándar, sabemos, establece un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad.

### **Dimensión 8: Conflictos**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

### **Dimensión 9: Identidad**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

## **Satisfacción Laboral**

### **Definición**

Ahora abordaremos nuestra segunda variable denominada satisfacción laboral, el contar con una definición de satisfacción laboral no es nada fácil, por ello, hacemos como nuestra la propuesta siguiente. Stoner (2006), afirma: “La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la sensación que se experimenta al lograr al restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el fin que la reduce”. De lo manifestado por el autor, se puede desprender que en la medida que se tenga una adecuada actitud del trabajador frente a su entorno laboral, este tendrá una sensación ideal de la necesidad y el objetivo que persigue.

Según (Duarte, S. 2014, p. 08) refiere que para que el personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza, es necesario que tenga un reto de trabajo, de esa manera se sentirá útil, y satisfecho consigo mismo al cumplir con los objetivos, además es importante que sea recompensado por esa labor, por el esfuerzo y por el compromiso que tiene con la organización, para el buen desempeño del colaborador influye diferentes aspectos como las condiciones de trabajo, el apoyo que reciba, la compatibilidad que existe con su puesto de trabajo, y sobre todo que sea considerado cuando la empresa tome decisiones.

Gonzáles (2018) señala: Para muchos trabajadores la actividad laboral que desempeñan añade una dimensión específica a sus vidas. Está comprobado que los individuos con trabajo, se sienten mejor que aquellos que no cuentan con él. Sin embargo, en realidad, tenemos que aceptar la idea de que algunos individuos, ven tener un trabajo como un enriquecimiento de sus vidas, mientras que otros perciben el estatus del trabajador como algo que empeora la calidad de la misma. Cualquier generalización sobre el valor de la actividad laboral para los trabajadores, resulta difícil; las circunstancias individuales determinarán en gran medida si el sujeto se encuentra mejor o peor trabajando.

De igual manera también tomamos en cuenta lo que dice Reeve (1999), él indica: La satisfacción laboral docente se vincula estrechamente con la motivación, que se puede definir como un estado emocional que llena de energía para la realización de una meta, por consiguiente la motivación no solamente tiene un componente emocional, sino de acción que se desprende de sentirse suficientemente satisfecho, para que un docente este activo con el objeto de realizar una meta, necesita tener un motivo; estos son la competición y el logro. De lo señalado por el autor se puede manifestar que un maestro motivado emocionalmente es un maestro activo, con un estado emocional estable lo que conlleva a demostrar una plena satisfacción laboral, mostrando como una persona activa y dinámica en la búsqueda de lograr alcanzar la meta programada.

Jean y Pérez (2019) El éxito de una organización está relacionado con el grado de conformidad de los que trabajan en ella y es pieza clave para el desempeño que el personal refleje en la empresa, es así que el sentido de pertenencia que el colaborador desarrolla hacia su organización, lo vuelve ameno y confortable.

Finalmente, White (2017). el libro de Gálatas 6:7-8, indica que se siembre lo que se espera cosechar, en un corto o largo plazo, ya que el fruto que se obtiene es a consecuencia de un trabajo dedicado a pesar de las dificultades que se tenga que superar, fruto de ello será la

satisfacción personal y laboral y no olvidar que se debe de trabajar su mente pueda mantenerse en equilibrio, donde pueda estar en paz y tranquilidad, donde no se lo consulte acerca de muchas cosas.

Para los investigadores, la satisfacción laboral, “es la actitud que muestra el individuo hacia su trabajo, involucrando sus sentimientos, valores, aptitudes y emociones frente a éste, siendo un factor de gran importancia el reconocimiento que le brinde la empresa”

### **Características de la satisfacción laboral**

Fuentes (2013) Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

#### **1.3.2.3 Beneficios de la satisfacción laboral**

Mayor satisfacción laboral. Que los empleados estén satisfechos con sus trabajos es clave para cualquier compañía. La falta de satisfacción deriva en una importante pérdida de entusiasmo y motivación que, finalmente, acabará siendo una sangría de tiempo y dinero para la empresa.



Por el contrario, cuando los empleados están satisfechos, sienten una mayor conexión con la empresa y aumentan su productividad, lo que revierte en beneficios para la empresa y para los clientes.

Mayor retención y menor rotación. Los empleados comprometidos no abandonarán el barco, así como así. Los procesos de selección de personal, más el hecho de tener que formar a una persona nueva, suponen un coste para la empresa en términos de dinero y tiempo. Mantener empleados comprometidos te ayudará a rebajar en índice de rotación y, por lo tanto, evitarás esos costes.

Mayor productividad. Los empleados comprometidos trabajan más rápido y más duro porque les gusta lo que hacen. Cuando te interesa lo que haces, es más probable que lo hagas bien. Además, cuando los empleados están comprometidos y se sienten valorados por sus jefes, tienen mayor sentido de la responsabilidad y ponen su mayor esfuerzo al servicio de la compañía.

Mayor rentabilidad. Cuando los empleados están comprometidos, trabajan más duro y cuando trabajan más duro, producen un trabajo de mayor calidad que, al final, se traduce en un cliente contento. Los clientes contentos vuelven y, además, recomiendan tu empresa a otras personas. Como ves, una sencilla manera de aumentar la rentabilidad de tu empresa.

Mayor lealtad. Uno de los mayores beneficios de tener empleados comprometidos es que son leales y unos excelentes embajadores. Recuerda, la imagen de una empresa comienza desde dentro.

### **Teorías de la satisfacción laboral**

Es importante mencionar que debido a la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral se tiende a considerar que las teorías de motivación son las mismas que sustentan a la satisfacción.

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades.**

Para Maslow (1943), citado por Chiavenato (2011) las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias) Necesidades fisiológicas: Son innatas, como la alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o calor), deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y

reiterada con el fin de garantizar la supervivencia del individuo (Chiavenato, 2011, p. 43). Necesidades de seguridad: llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto, aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo (Chiavenato, 2011, p. 43).

Necesidades Sociales: Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto, estas necesidades aparecen cuando las más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas (Chiavenato, 2011, p. 44).

Necesidades de Estima: están relacionadas con la manera como una persona se ve y valora, es decir con la autovaloración, autoestima y la confianza en sí mismo. La satisfacción de éstas conlleva a un sentimiento de confianza, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad (Chiavenato, 2011, p. 44).

Necesidades de Autorrealización: Son las más elevadas del ser humano y se encuentran en lo más alto de la jerarquía, motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida (Chiavenato, 2011, p. 44).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Esta teoría también es conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación higiene”. Fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, Herzberg se basa en el ambiente externo y nos dice que la satisfacción en el trabajo depende de dos factores.

Factores higiénicos: se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo; comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y colaboradores, reglamentos internos y oportunidades.

La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que solo se destinan a evitar la insatisfacción en el medio, si estos factores son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama factores de la insatisfacción y son los siguientes:

Condiciones de trabajo y bienestar.

Políticas de la organización y administración.

Relaciones con el supervisor.

Competencia técnica del supervisor.

Salario y remuneración.

Seguridad en el puesto.

Factores motivacionales: se refiere al contenido del puesto, tareas y obligaciones relacionadas en éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, si estos factores son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios la reducen, por eso se les denomina factores de satisfacción y son los siguientes:

Delegación de responsabilidades.

Libertad para decidir cómo realizar una labor.

Posibilidades de ascenso.

Utilización plena de las habilidades personales.

Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos.

Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).

Herzberg concluyó que los factores responsables de la satisfacción están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción, que lo opuesto a satisfacción no en la insatisfacción, sino carecer de satisfacción (Chiavenato, 2011).

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

**Factores Higiénicos.** Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo, salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la satisfacción. El autor plantea que cuando una persona se siente bien en su puesto de trabajo, se le atribuyen características del grupo de factores intrínsecos o motivacionales. Opuesto al enfoque tradicional, Herzberg dice que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción, sino, la no satisfacción, es decir, que la eliminación de características insatisfactorias de un puesto de trabajo no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. Lo mismo ocurre con la insatisfacción, planteando que lo opuesto a esta no es la satisfacción, sino, la no insatisfacción.

De acuerdo a lo anterior los factores que llevan a la satisfacción con el puesto se les separa y son distintos a los que conducen a la insatisfacción con el puesto

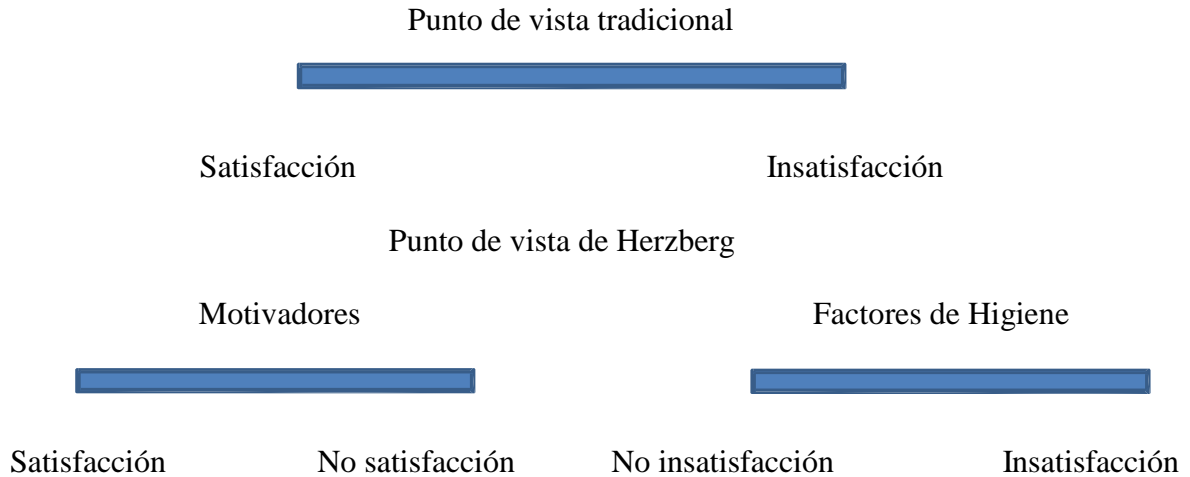


Figura 2: Puntos de vista contrastantes de satisfacción-insatisfacción Fuente: Robbins, Stephen P. (1994).

### **Factores Motivacionales.**

Según, Chiang (2010), afirma: El patrón de motivación activado, dirigido a satisfacer una necesidad concreta, determina la conducta de la persona y las personas tienen siempre cierto grado de necesidades, pero rara vez se dan en un mismo individuo con la misma intensidad, pero tiene asociado una forma específica y particular de comportamiento, El autor nos da a entender que la motivación cuando se encuentra operativa muestra el grado de comportamiento del individuo en situaciones similares de distinta manera por la propia naturaleza del pensamiento humano, en la búsqueda por alcanzar un propósito determinado.

### **1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019..

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

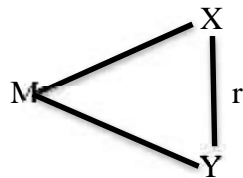
Existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El estudio fue no experimental transversal/ descriptiva, correlacional de tipo básico, con un método hipotético - deductivo que busca determinar si existe relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral de la UGEL Cajamarca, año 2019. Investigación no experimental Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” Diseños transeccionales (transversales) para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) con investigaciones que recopilan datos en un momento único. Estudio correlacional Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979). “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. La investigación transversal es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. Es muy usada en ciencias sociales, teniendo como sujeto a una comunidad humana determinada. Los estudios con este tipo de diseño ofrecen resultados más descriptivos que experimentales. La principal

característica de este tipo de investigaciones es la manera de recoger los datos. De esta forma, es usada para medir la prevalencia del fenómeno medido, al igual que cómo afecta a la población en un momento temporal. En lo concerniente al diseño de investigación descriptiva mediante este tipo de diseño se estudian los valores y la incidencia que aparecen en una o diversas variables. El resultado va a ser ofrecer una visión objetiva de una situación en un momento dado. En un tipo de investigación con unos resultados totalmente descriptivos, al igual que lo serán las hipótesis que puedan desarrollarse a partir de los datos. Es así que la presente investigación considera que los datos serán recogidos en una sola oportunidad, teniendo el siguiente diseño de investigación



Donde

M: Representa la muestra de los colaboradores

X: Representa la variable del clima organizacional

Y: Representa la variable de satisfacción laboral

R: Representa la relación.

La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Existen dos razones esenciales por las que los investigadores se interesan por estas relaciones estadísticas entre variables y se motivan a realizar una investigación correlacional. La primera es porque no creen que la relación entre estas variables sea accidental, es decir, un investigador aplicaría una encuesta cuya utilidad es conocida por

un grupo de personas previamente elegido. La segunda razón por la que este tipo de investigación es conducida en un lugar de la experimentación, los investigadores no pueden manipular las variables de forma independiente, puesto que es imposible, y poco ético. el término correlación como la relación entre dos variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir como será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma. De esta manera, un investigador puede estar interesado en estudiar una variable A y su relación e impacto sobre una variable B.

La investigación de tipo básica no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones. Kemmis y McTaggart en 1988 esbozan esta herramienta como “el proceso de reflexión en un área problema determinada, donde se desea mejorar la práctica o la comprensión personal. El profesional en ejercicio lleva a cabo un estudio para definir con claridad el problema y para especificar un plan de acción. Luego, se emprende una evaluación para comprobar y establecer la efectividad de la acción tomada”. Según Ander-Egg, este concepto se trata de “un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad (...) una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales, o mejor, para descubrir no falsedades parciales”. Asimismo, se menciona la existencia de un método hipotético- deductivo que se da a través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Este lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular



una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente.

## **2.2. Diseño de Investigación**

El diseño de investigación que se utilizó fue No Experimental transversal debido a que las variables serán independientes y no sufrirán ninguna alteración o modificación, además es observable. Los autores Hernández, Fernández & Baptista sostienen que “La investigación no experimental se ejecuta sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (2014, p.152). Asimismo, el diseño apropiado (con un enfoque no experimental) fue el transversal con el propósito de recopilar datos en un momento único, es decir, describe variables y analiza su interrelación en un momento dado.

## **2.3. Variables de Estudio**

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Satisfacción Laboral

## **2.4. Población y muestra**

### **Población:**

La población está constituida por los colaboradores tanto administrativos y asistenciales de la UGEL Cajamarca 2019, dado que existe un grupo mayoritario de colaboradores que se mostraron indispuestos para contestar el cuestionario, por lo que se procede a tomar una muestra

**Muestra:** La muestra estuvo conformada por el 100% que son 20 colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL Cajamarca 2019

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario, que contiene 40 preguntas de las cuales 20 evaluó la variable clima organizacional y 20 preguntas evaluó la variable las respuestas fueron analizadas según la escala de Likert (nunca =1, casi nunca =2, algunas veces =3, la mayoría de veces = 4 y siempre =5) ,

Se evaluó 9 dimensiones, para la variable clima organizacional como se observa en el recuadro:

Estructura: preguntas 1,2,3,4

Responsabilidad: preguntas 5

Recompensa: pregunta 6,7

Desafío: pregunta 8,9,10,11

Relaciones: pregunta 12,13,14

Comparación: pregunta 15,16

Estándares: pregunta 17

Conflictos: pregunta 18,19

Identidad: pregunta 20

Y para la variable de satisfacción laboral se evaluó 2 dimensiones

Factores Higiénicos: pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

Factores Motivacionales: pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10

## 2.6. Procedimiento

Para la recopilación de datos se solicitó autorización para aplicar la encuesta al jefe de recursos humanos de la UGEL Cajamarca, quien concedió el permiso correspondiente además se priorizo lo siguiente:

Planificación y cronogramación de actividades.

Formulación y validación de los instrumentos.

Se recolecto información a través del trabajo de campo, por medio de los instrumentos de investigación, que son la encuesta para medir el clima organizacional y la encuesta para medir la satisfacción laboral.

En base a la metodología de estadística elegida se procedió a la tabulación de datos para su posterior operacionalización e interpretación.

Se realizó la presentación de resultados; con base a la información recabada.

Se discutieron los resultados de la investigación en base al conocimiento de los autores mencionados en el marco teórico.

Se establecieron las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos y los objetivos que se plantearon en la investigación, así como también las recomendaciones que se consideran pertinentes.

En base a la literatura consultada por diferentes medios se elaboraron las referencias bibliográficas y se adjuntaron los anexos.

Finalmente, con los diferentes requisitos de esta investigación ya completos se procedió a la realización del informe final.

Métodos e instrumentos. El análisis de la información se realizó mediante el coeficiente de Rho Spearman, lo que nos ayudó a establecer la correlación entre las variables de estudio. Este coeficiente se calculó mediante el uso del programa estadístico SPSS.

Procedimientos de análisis de datos. Para el análisis de datos del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta analiza y representa los datos por medio de tablas y gráficos.

Análisis descriptivo: Luego de tabular la información se procedió a ingresarla al programa estadístico SPSS versión 25 para elaborar tablas según los objetivos. Análisis inferencial: Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho Spearman para variables ordinales con la siguiente escala y la siguiente fórmula.

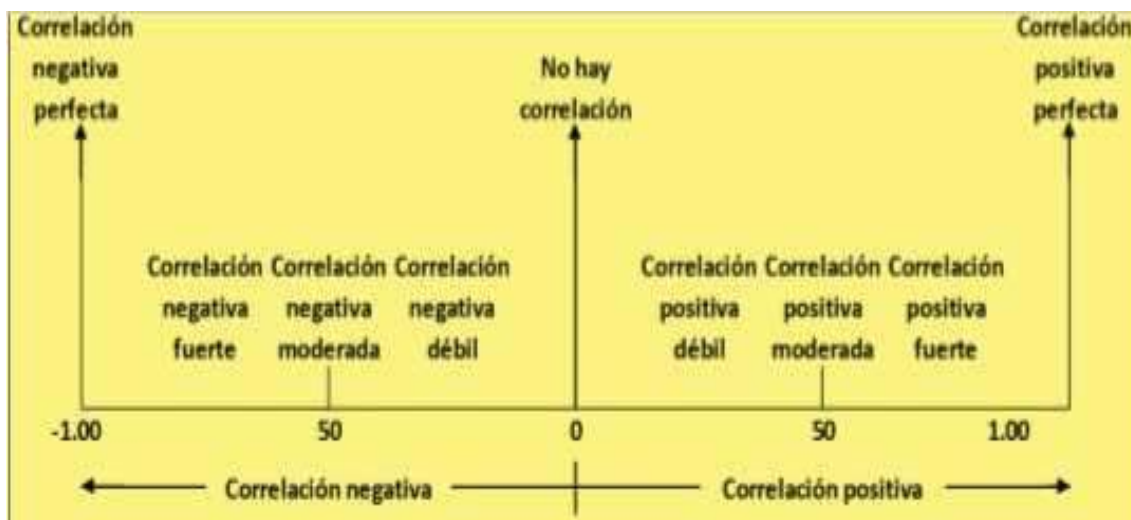


Figura 1 Rango Relación

-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

### **Alfa de Cronbach**

Hernández, R. (2006, p. 313) menciona que la confiabilidad es el: “Grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

Hernández et al. (2006, p. 475) puntualiza que uno de los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad es el alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach); que es un coeficiente que oscila entre 0 y 1, donde el cero significa que se tiene una confiabilidad nula y en el otro extremo el 1 significa una confiabilidad máxima.

La confiabilidad del instrumento ha sido calculada a través del Programa SPSS v. 22, utilizando como estadística alfa de Cronbach

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

*Objetivo 1:*

*Tabla 1 Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

SATISFACCIÓN LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de las veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	1	5,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	1	5,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	5	25,0%	0	0,0%	7	35,0%
La mayoría de las veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	40,0%	1	5,0%	9	45,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	2	10,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

De los 20 colaboradores encuestados en la UGEL Cajamarca el 10.0% opinaron a veces el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral, mientras que el 75.0% sostiene que la mayoría de las veces el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral, sin embargo, podemos observar que un 15.0 % de los encuestados sostiene que siempre el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 2*

Medidas simétricas	CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,546
	Sig. (bilateral)	,013
	N	20
SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	0,013
	N	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación del Rho de Spearman ( $R_s = 0,546$ ) obteniéndose una correlación positiva considerable. Con una significación de (Sig. Aprox. = 0,013) que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto se afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

### Objetivos específicos

*Tabla 3 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Estructura	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	2	10,0%	0	0,0%	3	15,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	2	10,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	4	20,0%	0	0,0%	5	25,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	35,0%	2	10,0%	9	45,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión estructura del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión estructura algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión estructura tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 4*

Medidas simétricas		ESTRUCTURA	SATISFACCION LABORAL
ESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	1,000	,546
	Sig. (bilateral)		,013
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,546	1,000
	Sig. (bilateral)	0,013	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,546$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,013) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 5 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Responsabilidad	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	15,0%	0	0,0%	3	15,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	55,0%	1	5,0%	12	60,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	2	10,0%	3	15,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión responsabilidad del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión responsabilidad algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión responsabilidad tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 6*

Medidas simétricas		RESPONSABILIDAD	SATISFACCION LABORAL
RESPONSABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,708
	Sig. (bilateral)		,00
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,708	1,000
	Sig. (bilateral)	,00	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación Rho de Spearman ( $R_s = 0,708$ ) tiene una correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,00) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019



*Tabla 7 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Recompensa	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	40,0%	0	0,0%	8	40,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	35,0%	3	15,0%	10	50,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión recompensa del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión recompensa algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión recompensa tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 8*

Medidas simétricas		RECOMPENSA	SATISFACCION LABORAL
RECOMPENSA	Coeficiente de correlación	1,000	,634
	Sig. (bilateral)		,003
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,634	1,000
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,634$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,003) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 9 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Desafío	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	1	5,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	14	70,0%	3	15,0%	17	85,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión desafío del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión desafío algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión desafío tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 10*

Medidas simétricas		DESAFIO	SATISFACCION LABORAL
DESAFIO	Coefficiente de correlación	1,000	,617
	Sig. (bilateral)		,004
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,004	1,000
	Sig. (bilateral)	0,617	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,617$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,004) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 11 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019*

Relaciones	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	15	75,0%	3	15,0%	18	90,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión de relaciones del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión de relaciones algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión de relaciones tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 12*

Medidas simétricas		RELACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
RELACION	Coeficiente de correlación	1,000	,686
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,686	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,686$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,001) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 13 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Cooperación	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	6	30,0%	0	0,0%	8	40,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	40,0%	2	10,0%	10	50,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%	2	10,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión de cooperación del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión de cooperación algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión de cooperación tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 14*

Medidas simétricas		COOPERACION	SATISFACCION LABORAL
COOPERACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,521
	Sig. (bilateral)		,018
	N	20	20
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,521	1,000
	Sig. (bilateral)	0,018	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,521$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,018) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe

relación entre el clima organizacional en su dimensión de cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 15 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Estándares	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%	0	0,0%	2	10,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	2	10,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	4	20,0%	0	0,0%	5	25,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	25,0%	0	0,0%	5	25,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	15,0%	3	15,0%	6	30,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión de estándares del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión de estándares algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión de estándares tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 16*

Medidas simétricas	ESTANDARES	SATISFACCION LABORAL
ESTANDARES	Coefficiente de correlación	,603
	Sig. (bilateral)	,013
	N	20
SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	0,005
	N	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,603$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,005) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 17 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Conflictos	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	0	0,0%	2	10,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	10	50,0%	0	0,0%	12	60,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	15,0%	2	10,0%	5	25,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	1	5,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019.

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión de conflictos del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión de conflictos algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión de conflictos tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 18*

Medidas simétricas		CONFLICTO	SATISFACCION LABORAL
CONFLICTO	Coeficiente de correlación	1,000	,535
	Sig. (bilateral)		,015
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,535	1,000
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,535$ ) tiene correlación positiva considerable. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,015) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

*Tabla 19 Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.*

Identidad	CLIMA ORGANIZACIONAL											
	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	1	5,0%
Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%
Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	7	35,0%	0	0,0%	8	40,0%
La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	15,0%	2	10,0%	5	25,0%
Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	20,0%	1	5,0%	5	25,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	15	75,0%	3	15,0%	20	100,0%

Nota: Encuesta de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL CAJAMARCA 2019

Dentro de las encuestas desarrolladas a los 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca el 75.0 % de los encuestados opina que la dimensión de identidad del clima organizacional la mayoría de las veces tiene relación con la satisfacción laboral, dentro de ellos se observa que el 10.0 % la dimensión de identidad algunas veces tiene relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, se puede apreciar que un 15.0 % sostienen que siempre la dimensión de identidad tiene relación con la satisfacción laboral.

*Tabla 20*

Medidas simétricas		IDENTIDAD	SATISFACCION LABORAL
IDENTIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,455
	Sig. (bilateral)		,044
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,455	1, 000
	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	20	20

Para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman ( $R_s = 0,455$ ) tiene correlación positiva moderada. Como la significación aproximada es menor (Sig. Aprox. = 0,044) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por lo tanto afirmamos que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión de identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

La investigación establece una referencia al clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca, 2019

El clima organizacional se debe entender como noción constituido por varias dimensiones, asimismo que se puede considerar que el clima se manifiesta en una organización del contexto, de la estructura, de los procesos que se desarrollan en la organización y de los colaboradores de quienes la conforman. de las mencionadas se plasma sin duda, en el comportamiento de las personas; por ello el clima existente en la organización está en la influencia que ejerce en las actitudes, sentimientos y conductas de los colaboradores que trabajan en una organización. Una de las razones por las que las encuestas del clima han sido utilizadas por considerar lo relativo de la productividad y de su eficiencia, de la motivación, del grado de satisfacción, del compromiso con la organización. (Rodríguez, et al., 2004)

Los resultados que se manifiestan en función a los conceptos y definiciones que mantienen diversos autores como aporte teórico para la investigación; de igual manera los antecedentes que se tienen en consideración.

La hipótesis general es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la UGEL Cajamarca, 2019. En la tabla N° 2 indica el coeficiente de correlación de Spearman con valor de 0,546. Señala que existe correlación positiva media entre ambas variables. Rodríguez (2016) Su objetivo es determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los empleados de un grupo de colegios adventistas ubicados en la Unión Colombiana del Norte, en cuanto a su metodología concibe que este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, correlacional, de campo y transversal, en el que participaron los empleados de tres colegios ubicados en la Unión Colombiana del Norte, durante el curso de estudio 2016.

Esto es consecuente con los autores e investigaciones que reportan la presencia a través del tiempo de una relación significativa entre las variables. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Barberena (2017), Quispe (2015), Castillo y Ruiz (2017), Rivera (2018), Gaitán (2019) y Díaz y Zamora (2018) en sus tesis pudieron confirmar la existencia de



relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de recursos humanos.

La relación que se da entre el clima organizacional y satisfacción laboral tiene un sustento en las dimensiones, para este resultado se formó las relaciones correspondientes en formas cruzadas.

Se menciona las dimensiones del clima organizacional que se correlacionaron de forma significativa con la satisfacción laboral son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones cooperación, estándares, conflicto, identidad de los trabajadores de la UGEL Cajamarca, se encontró que existe relación positiva considerable. Estos resultados son coherentes con el estudio reportados por Vereau (2018), en su tesis encontró las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo la prueba de correlación de Spearman detectó una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) y directa entre el clima organizacional con la satisfacción global y con sus factores: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales. Este resultado sustenta que el clima organizacional influye en la actitud de satisfacción laboral de los colaboradores que señala que dimensiones como estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones cooperación, estándares, conflicto, identidad.

Asimismo, en la investigación se detecta la dimensión identidad con 0,455 no resultó relacionarse significativamente a la satisfacción laboral, sin embargo, en investigaciones anteriores se ha vinculado significativamente a la satisfacción laboral. Esto consigue a que cada contexto organizacional es diferente. Castillo y Ruiz (2017) encontró que existe correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.750 ( $p\text{-valor}=0,000$ ). respecto a la dimensión relaciones sociales, un coeficiente de 0.557 ( $p\text{-valor}=0,000$ ), así también con la dimensión desarrollo personal un coeficiente de 0.638 ( $p\text{-valor}=0,000$ ), con la dimensión desempeño de tareas un coeficiente de 0.595 ( $p\text{-valor}=0,000$ ) y finalmente con la dimensión relación con la autoridad un coeficiente de 0.510 ( $p\text{-valor}=0,000$ ). Se concluye Meza y Valdivieso (2018) se apoya entre Factores de higiénicos o factores extrínsecos y factores motivacionales o factores intrínsecos se refleja una directa relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con lo que se comprueba que a mediano clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Calderón (2017) el 4.8% de los encuestados manifiesta que el clima organizacional es regular, sin embargo, cree que el nivel de satisfacción laboral es bueno. Finalmente, el 19.3% de los encuestados manifiesta que el clima organizacional es bueno, y en ese sentido el nivel de satisfacción laboral también es bueno.

Rivera (2018) Que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa privada Lumbreras Puente Piedra – 2018

Castillo y Ruiz (2017) Se concluye que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones, excepto con la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas con la que existe una correlación débil. Por lo tanto, a mayores niveles de clima organizacional, los clientes colaboradores de la entidad experimentan mayor motivación en la ejecución de sus tareas. Por otro lado, se llegó a la conclusión que la motivación laboral está determinada por el nivel de clima organizacional que experimentan los colaboradores de la empresa de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C., sin embargo, no se experimentan mayores beneficios laborales y/o remunerativos a pesar de que exista un clima favorable

Barberena (2019) que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, que no existe relación entre el ambiente de trabajo y actitud laboral y que existe relación entre percepción del trabajador y desempeño

Fernández y Ortiz (2016) esta investigación determinó que, si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, asimismo se resaltó el buen desarrollo de cada variable dentro la organización

En síntesis podemos decir que el clima organizacional se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones como son estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones cooperación, estándares, conflicto que ayuda a plasmar un nivel de rango positiva considerable lo que permite interactuar entre cada una de ellas, excepto con la dimensión identidad con la que existe una correlación positiva media lo que vislumbra que falta contribuir en la relación que guarde reflejar la significatividad entre las demás dimensiones en concordancia con las variables.

## 4.2 Conclusiones

Dentro de esta investigación dirigida a los trabajadores del área de recursos humanos el clima organizacional y la satisfacción laboral representan variables importantes en el desarrollo de su personal. Por lo cual se propuso determinar la existencia de la relación entre ambas variables y en consecuencia, según los resultados de la encuesta y su posterior evaluación por medio de Spearman rho se demostró que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro del área de recursos humanos de la UGEL Cajamarca. En este sentido, la alta correlación de ambas variables permitió conocer la estabilidad y conformidad del ambiente laboral percibido por los trabajadores del área mencionada y por ende se demostró el alto nivel de satisfacción de los trabajadores.

Según este estudio, la dimensión estructura permitió a los trabajadores de la UGEL Cajamarca crecer de manera personal y profesional ya que cada labor que desempeñan lo consideran como un reto que asumen para superarse a ellos mismos, asimismo tienen la libertad para poder tomar decisiones. Se probó la hipótesis planteada, y esta relación es muy significativa.

La responsabilidad laboral y la recompensa son factores que permiten un mejor clima organizacional teniendo trabajadores más implicados con el desarrollo de la organización. Por lo cual se propuso determinar si realmente estas dos variables se encuentran relacionadas. En consecuencia, según los resultados obtenidos y su posterior evaluación según el estadígrafo Spearman rho, se determinó que la responsabilidad así como la recompensa laboral mantiene una relación directa con la satisfacción laboral. Por lo tanto, se corroboró que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y satisfechos con las funciones que realizan. De esta manera se probó que su ambiente laboral es un factor importante para sentirse bien emocionalmente y para realizar un buen trabajo.

La dimensión desafío y relación laboral son variables que trascienden mucho en una organización, por ello se planteó comprobar si estas dos variables están significativamente relacionadas. Por efecto, se confirmó que la supervisión posee una alta correlación con la satisfacción laboral. Se verificó con los resultados de las encuestas y su posterior evaluación que fue por medio de Spearman rho quien reafirmó la relación entre las mencionadas variables. Por consecuencia, se mostró que los el jefe y especialistas si ayudan a los trabajadores a superar los obstáculos que se presenten en la empresa y por ende se afirmó

una relación de confianza entre trabajador- jefe, afirmando que los trabajadores 20 se encuentran satisfechos con la labor que desempeña el superior. De esta manera, se comprobó que los jefes dentro del área de recursos humanos cumplen un rol importante y sirven de soporte en caso de dudas o inconvenientes que pueden tener los trabajadores, por lo cual es un punto a favor para mejorar la productividad de la UGEL.

En el presente estudio, la dimensión cooperación y estándares son factores que ayudan a un mejor funcionamiento interno en la organización, por lo tanto, se proyectó a comprobar la relación de estas variables. Se verificó con los resultados de las encuestas y su posterior evaluación que fue por medio de Spearman rho, quien aseveró la relación directa entre ambas variables. Por este motivo, se demostró que existe un trabajo colaborativo con los superiores sobre sus funciones realizadas acatando las observaciones que sean necesarias para mejorar su efectividad laboral. Además, se confirmó que el área de recursos humanos incentiva promoviendo el nivel de cooperación entre jefes y trabajadores. por lo cual se confirmó que trabajadores y jefes son un equipo para beneficio de la UGEL Cajamarca.

En relación a este estudio la dimensión conflicto y la identidad tienen roles relevantes para un mejor desempeño en la organización. Es así que se consideró determinar si existe relación entre ellas. Por lo cual conllevó a una afirmación verdadera ya que ambos factores si están relacionados con el clima laboral y satisfacción laboral. Por lo tanto, se corroboró que dentro de ésta área, existen recursos que facilitan el trabajo, es decir, existe un ambiente favorable donde los trabajadores se sienten cómodos para seguir con sus labores sin propagarse el conflicto entre ellos. Además, se demostró que los trabajadores reciben constantes capacitaciones que ayuda a su identidad con la institución lo que permite mantenerlos informado de las nuevas políticas de la Institución, en este sentido beneficia al trabajador a desempeñarse correctamente y eficientemente con un nivel de satisfacción óptimo.

## REFERENCIAS

- Barberena (2017) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Estudio Martines & Torres Calderón Abogados, Lima- Perú 2017
- Barberena (2019) en su trabajo de investigación titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral del estudio Martinez & Torres Calderón Abogados, Lima -Perú 2017”
- Bruzual (2016) en su investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management”
- Calderón (2017) en su tesis titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017
- Castillo y Ruiz (2017) en su tesis titulado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016”
- Chiavenato (2011) Administración de Recursos Humanos
- Díaz y Zamora (2018) en su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018”
- Fernández (2017) en su tesis titulada: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del banco de crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, 2016”
- Fernández y Ortiz (2016) En la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rímac Seguros y Reaseguros S.A., filial Cajamarca agosto 2016”
- Gaitán (2019) en su tesis titulada: “Relación entre el clima organizacional de una entidad bancaria y la satisfacción laboral de sus colaboradores, Cajamarca – 2018”
- García y Bejarano (2016) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Asociación de Productores y Abastecedores de cereales y oleaginosas de Los Ríos del cantón Mocache-Ecuador, 2016”
- Gonzales (2018) Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres

Guevara (2018) en su tesis titulada “Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa Ecuador”

Jean y Pérez (2019) Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015), en su trabajo titulado sobre “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, para optar el grado de Maestro por la Universidad Eafit Medellín, Colombia

Medina (2012) relación del “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco”

Meza y Valdivieso (2018) en su investigación realizada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador”

Rivera (2018) en su investigación realizada “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los docentes de la I.E. P Lumbreras Puente Piedra -2018

Rodríguez (2016) en su tesis titulada “Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso escolar 2016”

Rojas (2017) en su trabajo de Investigación Titulada “El clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica 2016”

Sánchez (2017) “El clima Organizacional y la satisfacción laboral en el sector de calzado en la Provincia de Tungurahua”.

Vereau (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima

Vigo (2018) en su investigación titulada; “El clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Teleatento del Perú S.A.C del área técnica de Speedy en la ciudad de Trujillo, 2018

## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	Cumplimiento de reglas
		Aceptación de procedimientos
		Niveles jerárquicos
	RESPONSABILIDAD	Nivel de autonomía
	RECOMPENSA	Nivel de incentivos adicionales
		Nivel de desempeño
	DESAFIO	Nivel de producción
		Cumplimientos de objetivos
		Grado de interacción al cambio
	RELACIONES	Grado de respeto
		Nivel de colaboración
		Nivel del buen trato
	COOPERACION	Nivel de trabajar en equipo
	ESTANDARES	Nivel de justicia y equidad
	CONFLICTOS	Nivel de manejo de conflictos
IDENTIDAD	Nivel de pertenencia hacia la organización	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCION LABORAL	FACTORES HIGIENICOS	Nivel de factor económico
		Nivel de condiciones físicas del trabajo
		Nivel de seguridad
		Nivel de factor social



Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019. Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión de identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019.</p>	Variable 1 Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
			Estructura	Cumplimiento de reglas	1	<p><b>Escala:</b> (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.</p>	Cuestionario
				Aceptación procedimientos	2		
				Niveles jerárquicos	3		
				Nivel de percepción	4		
			Responsabilidad	Nivel de autonomía	5		
			Recompensa	Nivel de Incentivos adicionales.	6		
				Nivel de desempeño	7		
			Desafío	Nivel de producción	8		
				Cumplimiento de objetivos	9		
				Nivel de clima saludable de competitividad	10		
			Relaciones	Grado de interacción al cambio.	11		
				Grado de respeto	12		
				Nivel de colaboración	13		
			Cooperación	Nivel de buen trato	14		
				Nivel de trabajo en equipo	15, 16		
			Estándares	Nivel de justicia y equidad.	17		
			Conflictos	Nivel de manejo de conflictos dentro de la empresa.	18,19		
				Identidad	Nivel de pertenencia hacia la organización		
Variable 2 Satisfacción Laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
Factores Higiénicos	Nivel del factor económico	1,2	<p><b>Escala:</b> (1) Nunca; (2) Casi nunca;</p>				
	Nivel de condiciones físicas del trabajo:	3,4					
	Nivel de Seguridad:	5.6					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar																								
<p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal /Descriptivo Correlativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> colaboradores del área de Recursos Humanos de la UGEL SRL Cajamarca 2019</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probalístico y por conveniencia</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Muestra 20 colaboradores de la UGEL Cajamarca 2019</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima organizacional <i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> UGEL Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> individual <b>Año:</b> 2019</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> UGEL Cajamarca <i>Forma de Administración:</i> individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Excel Variable 1: Satisfacción laboral Variable 2: Clima organizacional</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> paquete estadístico SPSS 24 Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman</p>																								
<p>la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Cajamarca 2019</p>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1205 236 1406 762" rowspan="6">Factores Motivacionales</td> <td data-bbox="1406 236 1697 276">Nivel del factor social</td> <td data-bbox="1697 236 1832 276">7,8</td> <td data-bbox="1832 236 2018 276">(3) Algunas veces;</td> <td data-bbox="2018 236 2168 762" rowspan="6">Cuestionario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 276 1697 316">Nivel de categoría</td> <td data-bbox="1697 276 1832 316">9,10</td> <td data-bbox="1832 276 2018 316">(4) La mayoría de veces;</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 316 1697 355">Nivel del factor económico</td> <td data-bbox="1697 316 1832 355">11,12</td> <td data-bbox="1832 316 2018 355">(5) Siempre.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 355 1697 395">Nivel de condiciones físicas del trabajo:</td> <td data-bbox="1697 355 1832 395">13,14</td> <td data-bbox="1832 355 2018 395"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 395 1697 435">Nivel de Seguridad:</td> <td data-bbox="1697 395 1832 435">15,16</td> <td data-bbox="1832 395 2018 435"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 435 1697 499">Nivel del factor social</td> <td data-bbox="1697 435 1832 499">17,18 19,20</td> <td data-bbox="1832 435 2018 499"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1406 499 1697 762">Nivel de categoría</td> <td data-bbox="1697 499 1832 762"></td> <td data-bbox="1832 499 2018 762"></td> <td data-bbox="2018 499 2168 762"></td> </tr> </table>	Factores Motivacionales	Nivel del factor social	7,8	(3) Algunas veces;	Cuestionario	Nivel de categoría	9,10	(4) La mayoría de veces;	Nivel del factor económico	11,12	(5) Siempre.	Nivel de condiciones físicas del trabajo:	13,14		Nivel de Seguridad:	15,16		Nivel del factor social	17,18 19,20		Nivel de categoría				
Factores Motivacionales	Nivel del factor social	7,8		(3) Algunas veces;	Cuestionario																						
	Nivel de categoría	9,10		(4) La mayoría de veces;																							
	Nivel del factor económico	11,12		(5) Siempre.																							
	Nivel de condiciones físicas del trabajo:	13,14																									
	Nivel de Seguridad:	15,16																									
	Nivel del factor social	17,18 19,20																									
Nivel de categoría																											

Instrumentos de recojo de información debidamente titulados

## ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL

**Objetivo:** Conocer la opinión del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, que manifiesta el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, mediante una encuesta, en el ejercicio de sus labores

**Instrucción:** Marque usted con un (x), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea las alternativas de respuestas entregadas.  
Escriba usted el número que más lo identifique.  
Escriba usted solo una alternativa por ítem.  
Alternativas de respuestas:

<b>Siempre.</b>	<b>5</b>
<b>La mayoría de veces</b>	<b>4</b>
<b>Algunas veces</b>	<b>3</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>

I.-Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

I.- Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
II.- 1	¿Está de acuerdo usted con lo que espera la UGEL acerca de su trabajo?					
2	¿Mi jefe inmediato cumple con los compromisos que adquiere conmigo?					
3	¿Se siente usted satisfecho (a) con la comunicación que establece con los trabajadores de la UGEL?					
4	¿Tiene usted una buena comunicación con el director de la UGEL?					
5	¿Se siente usted a gusto en el área de la UGEL donde labora?					
6	¿Las reuniones que se realizan en la UGEL son de su agrado?					
7	¿Disfruta usted de la compañía que comparte con sus compañeros de trabajo?					
8	¿Cree usted que es mejor trabajar en equipo?					
9	¿La misión de la UGEL, le hace sentir que su trabajo es importante?					
10	¿Ha logrado usted consolidar los objetivos planteados en los dos últimos años?					
11	¿El reconocimiento que recibe usted por hacer un buen trabajo, es de su agrado?					
12	¿Considera usted que contribuye con buenas ideas, al momento de realizar un trabajo en equipo?					
13	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos de los objetivos que se proponen en su área de trabajo?					
14	¿Considera usted que su puesto de trabajo le ha ayudado a establecer una amistad con sus compañeros?					
15	¿Se siente usted satisfecho(a) con las experiencias que tiene con sus compañeros?					

16	¿Cree usted que las ideas que aporta ayudan a resolver algún conflicto suscitado en la UGEL?				
17	¿Presenta usted una actitud proactiva ante cualquier problemática de su centro laboral?				
18	¿Considera usted que se respeta la planificación inicial de las actividades programadas?				
19	¿Piensa usted que en la UGEL se preocupan por su estabilidad laboral?				
20	¿Cree usted que el tener algún problema con algún compañero dificulta su labor en el área que desempeña?				

II.-

SATISFACCIÓN LABORAL		Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	¿Realizan constantes capacitaciones en su área de recursos humanos de la UGEL -Cajamarca?					
2	¿Los Trabajadores participan de manera activa en los talleres ofrecidos por la UGEL -Cajamarca?					
3	¿Considera usted que las personas que laboran en el área de recursos humanos de la UGEL -Cajamarca están debidamente capacitadas?					
4	¿Cree usted que su jefe del área de recursos humanos se siente satisfecho con el trabajo que usted realiza?					
5	¿El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo permite realizar un trabajo eficiente?					
6	¿Cree usted que el jefe del área de recursos humanos cumple con los compromisos que acuerda con los trabajadores?					
7	¿La UGEL cuenta con tecnología que permita realizar un mejor trabajo?					
8	¿Considera usted que es importante que su centro de trabajo cuente con tecnología de vanguardia orientada a facilitar operaciones?					
9	¿Cree usted que en la UGEL -Cajamarca realizan una continua innovación para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje?					
10	¿La UGEL- Cajamarca se preocupa por el mantenimiento de la tecnología (computadoras) para brindar un mejor servicio educativo?					
11	¿Las condiciones que brinda la infraestructura del área de recursos humanos permiten realizar un trabajo eficiente?					
12	¿Considera Usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
13	¿Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
14	¿Su jefe del área de recursos humanos se preocupa por mantener elevado su nivel de motivación del personal?					
15	¿La UGEL cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar su trabajo?					
16	¿Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo es relativas a los objetivos propuestos por la UGEL?					
17	¿Está de acuerdo con las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan?					
18	¿Cumple con los objetivos y metas que debe alcanzar?					
19	¿Están satisfechos con las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución?					
20	¿Está de acuerdo con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca?					

ipn.pdf

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: Miguel Angel Macetas Hernandez
- 1.2. Especialidad: Psicólogo
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Doctor
- 1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 18 de febrero 2019

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
	Total	30					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{30}{30} = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

Miguel Angel Macetas Hernandez  
Firma y sello del Experto

**FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

1.1. Experto: Noe Melciades Araujo Vera  
 1.2. Especialidad: Física y Matemática  
 1.3. Cargo actual: Docente  
 1.4. Grado académico: Doctor  
 1.5. Institución: F.I. Hermanos Velasco Flores - Cajamarca  
 1.6. Tipo de instrumento: Encuesta  
 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 19 de Mayo 2019

**II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	50					

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 100\%$

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 Firma y sello del Experto