

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
SALUD



Carrera de Psicología

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PÚBLICA DE JAÉN - 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autoras:

Thais Lilibeth Calle Campoverde
Heydi Idali Vasquez Llique

Asesor:

Mg. Eduardo Alonso Farfan Cedron

Cajamarca - Perú

2022

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios creador, por su gran amor, bendición, protección y guía constante en los pasos de la vida.

A nuestros padres, por su incondicional confianza en nuestras capacidades y apoyo en este desafío que representa estudiar, sentir y vivir la Psicología.

A nuestros docentes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Privada del Norte – Sede Cajamarca, por cada una de sus enseñanzas; y en especial a nuestro asesor Eduardo Alonso Farfán Cedrón., por ser una excelente docente que siempre nos orientó en el presente trabajo.

Por último y no menos importante, nos dedicamos a nosotras mismas el presente trabajo, ya que represento una experiencia productiva en mi formación académica.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestras familias por brindarnos su amor incondicional, apoyo desinteresado y motivación en este proceso.

A nuestros docentes y compañeros por haber compartido con nosotras esta grata experiencia.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODO	15
CAPÍTULO III. RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS	32
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	16
Tabla 2	16
Tabla 3	18
Tabla 4	22
Tabla 5	23
Tabla 7	25

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°01.....	24
FIGURA N°02.....	25

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 54 trabajadores de una empresa pública de Jaén. Los instrumentos de medición aplicados fueron: la escala Clima Laboral CL-SPC, tomando en cuenta 5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales y escala Satisfacción laboral SL-SPC, tomando en cuenta 4 factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos; ambas escalas han sido elaboradas empleando la escala de Likert. Los resultados indican que la correlación es directa, positiva y significativa con un $Rho=0,776$, lo cual indica que a mejor clima laboral mayor es la satisfacción laboral en los trabajadores públicos de esta entidad.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, servidores públicos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Los servidores públicos son también llamados servidores civiles de las entidades públicas por el servicio que prestan a la ciudadanía (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2016). Teniendo en cuenta que el sector público tiene una importante relevancia en la política de desarrollo territorial, es importante que conceptos como el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de este tipo de instituciones sean analizados y empleados para generar estrategias enfocadas en la mejora de su desempeño.

Si bien es cierto, no existe un consenso universal en torno a la definición de clima organizacional, se refiere al conjunto de factores del entorno laboral que influyen en la motivación de los miembros de la organización (Chiavenato, 2016). El clima organizacional es la suma de características percibidas o experimentadas por los miembros de una organización e influye poderosamente en su comportamiento. Precisamente, los aspectos internos de la organización pueden generar reacciones estimulantes y motivacionales en los trabajadores. Como señala Méndez (2006), la motivación y comportamiento de los miembros modifica sus conductas en la organización (citado en Lapo, 2018). Ello merece un interés y atención especial, puesto que puede servir de pronóstico de problemáticas organizacionales. Robbins y Judge (2009) manifiestan que el clima laboral es el ambiente integrado por factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño de los trabajadores. Precisamente las actitudes de los trabajadores coadyuvan o perjudican en el logro de objetivos organizacionales (Chiang, 2017).

Por otro lado, la satisfacción laboral como constructo clave en la gestión del talento humano, viene a ser definida como la percepción subjetiva del empleado en torno a su trabajo. Al respecto, Davis y Newstrom (2007) asocian la satisfacción laboral con el conjunto de sentimientos positivos y negativos que generan los empleados con su entorno laboral (citado en Pedraza, 2018). La satisfacción laboral viene a ser el sentimiento de agrado o

desagrado, satisfacción o insatisfacción hacia su trabajo. Está estrechamente ligada al clima organizacional y el desempeño laboral. Palma (1999), define la satisfacción laboral como la predisposición del trabajador hacia su trabajo, en base a su percepción personal desde su experiencia propia en el centro laboral. Considera además que es posible medir esta variable a través de 4 factores: significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento y beneficios económicos. También es relevante mencionar que clima y satisfacción laboral ha afectado de manera importante en todo el mundo, puesto que influye el éxito de una empresa dependerá de estas variables.

Tanto clima y satisfacción laboral a lo largo de los años se han evidenciado como riesgos frecuentes en una entidad. Es por ello que actualmente las empresas vienen brindando interés a su principal recurso, el talento humano, promoviendo mejores condiciones, oportunidades y estrategias orientadas a la gestión eficiente de sus colaboradores.

En el Perú, la Política Nacional de Modernización del Estado, aprobada en el año 2013, es la primera en incorporar la Gestión del Talento Humano en su pilar del Servicio Civil Meritocrático. Por ello, por primera vez se abordan los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral con la finalidad de tener mejores servidores públicos, más comprometidos y con ello mejorar la calidad de atención de las entidades del sector público, dado a las altas rotaciones, ausencia de oportunidades laborales, y otras problemáticas identificadas por SERVIR (2013). A nivel local, los gobiernos subnacionales (regionales y locales) no son ajenos a esta problemática, la cual se ve reflejada en la mala calidad de los servicios públicos y el deficiente compromiso por parte de sus servidores públicos.

Guevara (2018), en su artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipula”, concluyó que existe una correlación positiva alta

de 0.814 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; siendo las características estructurales (organización estructural, procesos y reglamentos), características personales (reconocimientos, oportunidades de desarrollo y capacitación), y comportamiento organizacional (valores, puesto y salario) tiene una considerable incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de las municipalidades; es decir, que a mejor características estructurales, mayor satisfacción laboral.

En el Perú, Carrión (2018), con su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. Region Lambayeque - Año 2018, determinó que existe una relación negativa moderada entre las variables de estudio, siendo las condiciones laborales y ambiente físico las que tienen mayor relación con la satisfacción laboral.

Salinas (2019), con su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores civiles de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad, año 2019”, estableció que existe una correlación positiva moderada, $R_o=0.59$, en una muestra de 80 servidores públicos (civiles), el 68% de ellos perciben un nivel bueno en relación al clima organizacional y un 66% percibe un buen nivel de satisfacción laboral. Asimismo, se estableció que las dimensiones del clima organizacional, comunicación interpersonal, motivación laboral y autonomía para la toma de decisiones, con un R_o que oscila entre 0.52 y 0.55 son los que poseen una relación moderada con la satisfacción laboral.

Chata (2020) en su tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva, periodo 2018”, concluyó que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Díaz (2019) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – La Libertad, año

2017”, determinó que el clima organizacional se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,986, significando que a mejor clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral.

A nivel local, Cortez (2016), con su tesis “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca 2016” para optar por el grado de Maestro en Dirección de Recursos Humanos, estableció que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio, baja pero estadísticamente significativa con un $R=0.20$. Asimismo, la percepción del clima organizacional está en un nivel medio y niveles de satisfacción altos. Las dimensiones condiciones laborales y autorrealización son las que tiene una relación más significativa con la satisfacción laboral.

Por su parte, Chuquipoma y Mendo (2018), con su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús- 2017”, concluyeron que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio con un $R=0.91$, bastante alto. Asimismo, los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral fueron aceptables, con un promedio del 60%, siendo la autonomía, confianza e innovación las dimensiones del clima organizacional mejor valoradas. En cuanto a la satisfacción laboral, la satisfacción con el trabajo, el ambiente físico y la forma del trabajo son las dimensiones principales y mejor valoradas.

León (2016) en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016”, llegó a la conclusión de que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, o, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.420.

Barboza (2017) en su tesis titulada “clima organizacional y desempeño profesional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén”, concluyó que la mitad no se

encuentran conforme a los puestos laborales, en cuanto al involucramiento laboral en la Institución podemos decir que la mitad no se encuentran del todo implicados al 100% con la MPJ.

La empresa pública de Jaén presenta ciertas deficiencias en torno al clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores, los cuales inciden directamente en la productividad y el logro de metas y objetivos institucionales de esta organización. Según la entrevista realizada al Sr. Julio César Cervera, gerente de Desarrollo y Promoción Social de esta entidad pública, el ambiente laboral desmotiva el interés en sus colaboradores (concepto asociado a la satisfacción laboral), dado a que el 78% de los servidores públicos que laboran en esta gerencia no perciben oportunidades de desarrollo y mejora continua, existe poca o casi nula distinción (reconocimientos) de la labor de los colaboradores, así como perfiles y funciones pocos claras y/o definidos son señalados como elementos claves para mejor clima organizacional y por ende, un mejor desempeño y productividad.

Por ello, frente a los antecedentes y a la realidad descritos previamente, es que se plantea para el presente estudio las siguientes preguntas de investigación : ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de una empresa pública de Jaén - 2021?; y las siguientes preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021? ¿Qué grado presenta el clima organizacional en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021?, y ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral identificado en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021?

El objetivo principal de la investigación es establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021. Se plantea además como objetivos específicos establecer la relación presente

entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021, determinar el grado de clima organización y finalmente establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021.

En base a los antecedentes, se plantea la hipótesis específica la cual señala que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén-2021. Asimismo, se plantea como hipótesis nula, que no existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021.

Por otra parte, la teoría de clima organizacional de Likert (1965) el cual propuso un modelo considerando que el comportamiento de los empleados se ve condicionadas por la percepción del comportamiento administrativo, las condiciones laborales y componentes bajo los cuales desempeñan su trabajo. Según su teoría, existen tres tipos de variables que inciden en la percepción que tiene un individuo del clima organizacional: explicativas o causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales: Esta incluyen elementos como la estructura, la toma de decisiones, la capacidad, la actitud y las reglas. Asimismo, se denominan explicativas porque muestran la importancia del desarrollo organizacional y los resultados alcanzados; si se modifica una variable causal, también se modificarán otras variables.

Las variables intermedias: Son aquellas que constituyen el proceso organizacional y reflejan el estado interno de la organización, la motivación de la evaluación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones.

VARIABLES FINALES: Están diseñadas para determinar los resultados resultantes de los efectos de variables causales y variables intermedias, como productividad, ganancias o pérdidas.

Por su parte, para satisfacción laboral Dawes, (1994) propone en su teoría de Ajuste en el trabajo que cuanto más se relacionan las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requisitos de la función u organización, más probabilidades hay de que haga un buen trabajo, por lo tanto, el empleador también la considera satisfactoria, la función u organización. El refuerzo (recompensa) de una persona está relacionado con los valores (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía) que una persona busca satisfacer a través del trabajo, y es más probable que esa persona Piensa que el trabajo es satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción se considera un predictor de la probabilidad de que una persona permanezca en el trabajo, tenga éxito en el trabajo y obtenga el reconocimiento esperado.

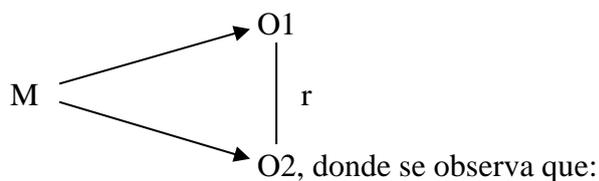
La investigación es relevante puesto que existen limitados estudios realizados en entidades del sector público. Si bien existen amplios estudios referidos a clima organizacional y satisfacción laboral en empresas privadas, a nivel del sector del estado son escasos, por lo que esta investigación permitirá contribuir con la gestión pública, traduciéndose esta en una mejor atención al ciudadano, mejores servicios y mayores resultados en la Subgerencia de Desarrollo y Promoción Social de una empresa pública de Jaén. Arbaiza (2010) manifiesta que las organizaciones deben interesarse en que sus empleados estén motivados y satisfechos, ya que de lo contrario eso se traducirá en problemas como rotación, bajo desempeño, baja productividad e incluso ausentismos y renuncias.

Estudiar estas variables en una población de trabajadores de una empresa pública en Jaén – 2021 es trascendente debido a que son ellos quienes representan el talento humano y pilar fundamental para el buen desempeño de esta entidad. Por ende, entender, analizar y gestionar mejor el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector público repercutirá en la consolidación del liderazgo y la eficiencia del aparato estatal.

CAPÍTULO II. MÉTODO

La presente investigación es de tipo básica debido a que se aplican procesos empíricos para el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral. Zorrilla y Torres, (1993) señalan que la investigación básica es un proceso reflexivo y sistémico que busca describir y explicar fenómenos en nuestro entorno natural y social. La investigación es de enfoque cuantitativo ya que permite evaluar los datos numéricamente haciendo uso de la estadística (Sanca, 2011); y de nivel descriptivo correlacional puesto que registra, analiza e interpreta las características de las variables y busca medir el grado de relación entre las variables de estudio, midiéndose coeficientes de correlación (Sanca, 2011) como es el caso del presente estudio que busca establecer la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral. El diseño de la investigación es no experimental ya que no se manipularán las variables de estudio. Al ser un estudio no experimental se observan las situaciones existentes sin alterar deliberadamente la situación.

La investigación se describe de la siguiente manera:



M (Muestra): Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social de una empresa pública de Jaén - 2021

O1 (Observación de la variable 1): Clima organizacional

O2 (Observación de la variable 2): Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables de investigación

Con respecto a la población de la presente investigación está conformada por los 54 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social de una empresa pública de Jaén, distribuidos de la siguiente manera (Ver tabla 1). Asimismo, cabe mencionar que 5 son

directivos, 16 ejecutivos, 5 son especialistas y 28 son de apoyo; Por otro lado, la distribución por sexo de los servidores públicos de la institución es 21 mujeres y 33 varones.

Tabla 1.

Distribución de la población

	Nombrados	Contratados	Funcionarios
Número de personas	18	31	5

Nota: Elaboración propia en base a recolección de datos.

Por otro lado, la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia (Ochoa, 2015), debido a que consiste en seleccionar a los elementos que son convenientes para la investigación para la muestra. En tal sentido, permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepta incluir, basándose en la conveniente accesibilidad y proximidad del investigador al sujeto, en este caso fue la designación del área de Desarrollo Social, que está conformada por 54 colaboradores. Dicha área fue designada por el funcionario público a cargo de esta Institución, en tal sentido se procedió a evaluar a toda la población, debido a que existe una pequeña cantidad de trabajadores

Con relación a las técnicas e instrumentos, se empleó la técnica del cuestionario, como técnica de investigación cuantitativa. García (1986) señala que el cuestionario posee procedimientos estandarizados de interrogación que nos permiten la comparación de respuestas y obtener mediciones cuantitativas de una determinada población de estudio. El cuestionario es el conjunto de preguntas sistemáticas. mediante el cual se aplicará una serie de preguntas relacionadas a las variables de estudio en la presente investigación.

Tabla 2.

Ficha técnica Escala CL-SPC

Escala CL – SPC	
Nombre	Clima Laboral CL-SPC
Autores	Sonia Palma Carrillo (2004)

Forma de aplicación	Individual / Colectivo
Duración	15 a 30 min.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales
N° de ítems	50 ítems
Escala de medición	Ordinal
Categorías diagnósticas	<ul style="list-style-type: none"> • Muy favorable (210 – 250) • Favorable (170 – 209) • Media (130 – 169) • Desfavorable (90 – 129) • Muy desfavorable (50 – 89)
Validez	<ul style="list-style-type: none"> • La validez se determinó con el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84.
Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se estimó la confiabilidad, mostrando correlaciones de .97 (Alfa de Cronbach) y .90 (Split Half de Guttman) respectivamente; refiriendo un alto grado consistencia interna de los datos y permite confirmar que el instrumento es confiable.

Nota: Elaboración propia en base a Palma (2004)

La escala CL-SPC (Palma, 2004) permite diagnosticar la percepción del trabajador con respecto al entorno laboral en el que se desenvuelve, tomando en cuenta 5 factores: autorrealización (10 ítems), involucramiento laboral (10 ítems), supervisión (10 ítems), comunicación (10 ítems) y condiciones laborales (10 ítems). La escala ha sido elaborada empleando la técnica de Likert y se encuentra compuesta por 50 ítems. La valoración se realiza, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, con una puntuación de 1 a 5 puntos.

por ítem, arrojando un total de 250 puntos como máximo (percepción favorable del ambiente laboral) y 50 puntos (percepción desfavorable) como mínimo en la escala general.

Para demostrar su validez y confiabilidad, Palma (2004) realizó un estudio sobre clima laboral en 1323 trabajadores con dependencia laboral en entidades públicas y privadas de Lima Metropolitana. Los datos recogidos fueron analizados en SPSS y empleando el método Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de .97 y con el método Split Half de Guttman, un valor de .90; permitiendo concluir que la escala es confiable.

Tabla 3.

Ficha técnica Escala SL-SPC

Escala SL – SPC	
Nombre	Clima Laboral SL-SPC
Autores	Sonia Palma Carrillo (2005)
Forma de aplicación	Individual / Colectivo
Duración	20 min.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea • Condiciones de trabajo • Reconocimiento personal y/o social • Beneficios económicos
N° de ítems	36 ítems
Escala de medición	Ordinal
Categorías diagnósticas	<ul style="list-style-type: none"> • Alta insatisfacción (36-92) • Parcial insatisfacción (93 – 111) • Regular (112 – 148) • Parcial satisfacción (149 – 167) • Alta satisfacción (168 – 180)
Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC

con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores. La validez es de 0.05.

Confiabilidad

- EL coeficiente de Alfa de Cronbach de 97 y Split Half de Guttman ítem.

Nota: Elaboración propia en base a Palma (2005)

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite diagnosticar el nivel de satisfacción hacia el trabajo, tomando en cuenta 4 factores: significación de la tarea, involucramiento laboral, reconocimiento personal y/o social y, beneficios económicos. La escala ha sido elaborada empleando la técnica de Likert y se encuentra compuesta por 36 ítems. La valoración se realiza, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, con una puntuación de 1 a 5 puntos, por ítem, obteniéndose un total de 180 puntos como máximo (percepción agradable del trabajo) y 36 puntos como mínimo (percepción desagradable) en la escala general. La escala ha sido elaborada empleando la técnica de Likert y se encuentra compuesta por 36 ítems. Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa. Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

Estos puntajes luego se convierten, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

Para demostrar su validez y confiabilidad, Palma (2005) realizó un estudio sobre satisfacción laboral en una submuestra de 300 trabajadores con dependencia laboral de Minnesota, donde se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC, la validez es de 0.05. Asimismo, el coeficiente Alfa de Cronbach ítem puntaje total permitió estimar la confiabilidad, la confiabilidad obtenida es de 0.79.

Los datos recogidos fueron analizados en SPSS y empleando el método Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de .84 y con el método Split Half de Guttman, un valor de 81; permitiendo concluir que la escala es confiable.

Se escogieron los formularios de Escala de opiniones CL-SPC (Palma 2004) y Escala de opiniones SL-SPC (Palma 2005), principalmente porque son instrumentos que ya se encuentran validados. Es necesario precisar que se realizó la búsqueda de las versiones más recientes, pero se tuvo una limitante económica ya que además de encontrarse estos incompletos, en muchos casos requería del pago de una tasa para adquirirlos que escapa de nuestras posibilidades económicas. Por otro lado, ambas escalas desarrolladas por Palma ya que responden y se articulan con las variables de la investigación, cuentan con dimensiones ya definidas, facilitando la aplicación de dichos test en el presente estudio.

Se aplicó la escala de opiniones de Clima Laboral CL-SPC y Satisfacción Laboral SL-SPC, mediante el envío por correo del link de dichos formularios al gerente de área y a través del grupo de WhatsApp. Luego los datos obtenidos se descargaron de Google Forms, debido a que en dicha plataforma se realizaron los cuestionarios. Las respuestas extraídas se procesaron en el programa estadístico Microsoft Excel 2016. Seguidamente, el análisis, la confiabilidad se realizó haciendo uso del software Statistical Package for the Social Sciences SPSS, en su versión 23 para determinar la correlación entre ambas variables obteniendo el R_o de Spearman. En la presente investigación no se utilizó Pearson debido a que evalúa la relación lineal entre dos variables continuas, esto quiere decir que cuando el cambio de una variable está relacionado con el cambio proporcional de otra variable, la relación es lineal. En tal sentido se optó por usar Spearman debido a que mide la relación (asociatividad o interdependencia) entre dos variables. Si los valores se encuentran próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva; en cambio, si los valores se aproximan a -1, la correlación es fuerte y negativa; valores cercanos a 0 determinan que no existe correlación lineal. También

se ha considerado el enfoque cuantitativo, debido a que con los resultados se obtuvo porcentajes estadísticos; finalmente se procedió a realizar la interpretación de datos.

Finalmente, en referencia a las consideraciones éticas para el presente estudio, se tuvieron en cuenta los principios éticos según la American Psychological Association (2003). Estos principios generales sirven para orientar la conducta de los profesionales en cuanto al tratamiento de la información personal en favor de la investigación científica, los cuales son: El principio de “Autorización Institucional” fue empleado para solicitar acceso a información y para la aplicación de los instrumentos en la institución participante del estudio; el principio de Consentimiento informado, con el cual se deja constancia a los participantes que el uso de la información y datos generados en el presente estudio son de uso exclusivamente académico. Y el principio de “Información de resultados” también fue tomado en cuenta, con el cual la información brindada y los resultados pueden ser solicitados por los participantes para los fines que crean conveniente.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo y Promoción Social de una empresa pública de Jaén – 2021. Se obtuvo un $Rho=0,776$, con lo que se puede establecer que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio, validando entonces nuestra hipótesis de investigación.

Tabla 4.

Relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021. (Rho de Spearman).

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,776
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

Nota: Elaboración propia.

Se evidencia en la tabla N°4 que el nivel de significancia es $0,000 < 0,05$, por lo tanto, existen evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe relación significativa entre satisfacción y el clima organizacional en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021, a su vez su correlación es positiva y alta con un r de Spearman de 0,776 lo que indica que si el clima organizacional aumenta entonces la satisfacción laboral también aumentara en un 77, 6%

Relación entre dimensiones de clima organizacional y dimensiones de satisfacción laboral.

En relación al segundo objetivo, se pudo establecer la relación existente entre las dimensiones de las variables de estudio. Se evidencia en la tabla que el nivel de significancia de todas las dimensiones es $< 0,05$, por lo que sí existe una relación directa entre estas. Los

coeficientes de correlación oscilan desde 0,428 hasta 0,720. Lo que indica que si aumentan las dimensiones de clima organizacional también aumentarían los de satisfacción laboral.

Tabla 5.

Prueba de Correlación Rho de Spearman para las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén.

		Significación de tareas	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal	Beneficios económicos	
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	,523**	,572**	,689**	0.523**
		Sig. (bilateral)	0	0	0	0
		N	54	54	54	54
	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	,568**	,636**	,644**	0.528**
		Sig. (bilateral)	0	0	0	0
		N	54	54	54	54
	Supervisión	Coeficiente de correlación	,458**	,703**	,628**	0.636**
		Sig. (bilateral)	0	0	0	0.095
		N	54	54	54	54
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,387**	,683**	,467**	0.523**
		Sig. (bilateral)	0.004	0	0	0.257
		N	54	54	54	54
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,591**	,720**	,622**	0.428**
		Sig. (bilateral)	0	0	0	0.121
		N	54	54	54	54
		N	54	54	54	54

Nota: Elaboración propia

Del cuadro anterior, se establece que las dimensiones condiciones laborales y supervisión (de la variable clima laboral) tienen una relación alta con la variable condiciones de trabajo (de variable satisfacción laboral) con un $Rho=0,720$ y $Rho=0,703$ respectivamente. Asimismo, se puede establecer que la dimensión *reconocimiento personal* (variable

satisfacción laboral) tiene una relación alta con las dimensiones de clima laboral *realización personal* ($Rho=0,689$) e *involucramiento laboral* ($Rho=0,644$).

Grado de clima organizacional

En relación al grado de clima organizacional en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021. se obtuvo que el 70% considera que existe un grado favorable con respecto a su clima laboral

Tabla 6.

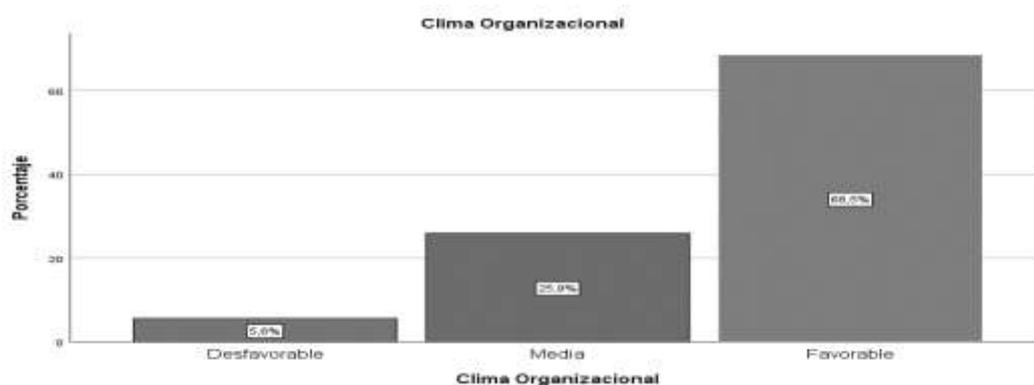
Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de una empresa pública de Jaén – 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desfavorable	3	5.60%	5.60%
Media	14	25.90%	31.50%
Favorable	37	68.50%	100.00%
Total	54	100.00%	

Nota: Elaboración propia

Figura 1

Nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021.



En la tabla 4 y figura 1 podemos observar que de los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021 que participaron en este estudio, el 68,5% presenta un Favorable nivel de Clima Organizacional mientras que un 25,9% presenta un nivel medio de Clima Organizacional, a su vez un 5,6% presenta un nivel desfavorable de clima laboral.

Nivel de satisfacción

En relación con el cuarto objetivo, se establece que los servidores públicos de la gerencia de Desarrollo y Promoción Social de una empresa pública de Jaén se encuentran parcialmente satisfechos.

Tabla 6.

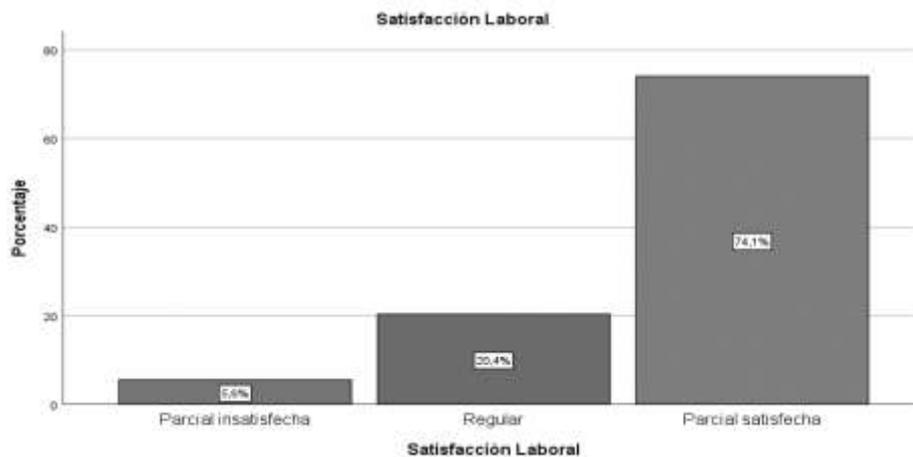
Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Parcial insatisfecha	3	5.60%	5.60%
Regular	11	20.40%	26.00%
Parcial satisfecha	40	74%	100.00%
Total	54	100%	

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021.



En la tabla 5 y figura 2 podemos observar que del 100% (54) colaboradores que participaron en esta investigación, el 74,1% presenta un nivel de satisfacción parcial mientras que un 20,4% presenta una satisfacción regular y finalmente un 5,6% tiene una insatisfacción en el ámbito laboral.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

La presente investigación permite contribuir con información relevante para la toma de decisiones dentro de instituciones públicas como lo es esta entidad pública de Jaén, así como para poder diagnosticar y ampliar la información respecto al clima organizacional y satisfacción laboral. Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa pública - 2021. Para lo cual se aplicaron las Escala CL-SPC y SL-SPC en 54 servidores públicos de dicha institución.

Es importante señalar que esta investigación se ha realizado en un contexto de pandemia, el cual ha podido influir en la percepción sobre estos temas organizacionales, teniendo en cuenta que muchos han migrado al trabajo remoto o “home office”, variando el entorno laboral (no solo condiciones físicas sino también la manera en que se daban los vínculos entre los trabajadores). La pandemia a causa del brote de coronavirus COVID-19 obligó a las personas a guardar confinamiento en sus hogares y realizar trabajo remoto como medida preventiva para frenar su propagación. La COVID-19 nos ha introducido una nueva normalidad, por lo que resulta importante prestar especial atención para mantener un clima laboral óptimo en este contexto de emergencia sanitaria, lo cual repercute en su satisfacción laboral y su calidad de vida.

La pandemia por el nuevo coronavirus, representó una limitación, ya que se tuvo que adecuar los test/escalas a un formato de formulario virtual y no se aplicaron presencialmente ni en grupos como se tenía programado. La finalidad de aplicar presencialmente, reuniéndolos en una sala o ambiente físico era el poder asegurar que la muestra sea representativa, garantizando el llenado de los test. Para el presente estudio se enviaron los formularios mediante el gerente de área, por lo que muestra fue de 54 servidores públicos que desde sus

hogares y centro de trabajo los completaron.

Con respecto al objetivo general, “establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de Jaén – 2021”; a partir de los hallazgos, se establece que el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos, tienen una relación positiva y significativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman 0,776; por ello se determinó que existe relación entre ambas variables investigadas, lo cual puede interpretarse que mientras si el clima organizacional empeora también lo hará la satisfacción laboral y viceversa.

En relación al objetivo específico 1 “establecer la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021”; a partir de los resultados encontrados, se establece que las dimensiones del clima organizacional se relacionan directamente con las dimensiones de la satisfacción laboral, presentando una relación positiva y significativa con una correlación de Spearman de 0,720 y 0,703 respectivamente; por ello se determinó que existe relación entre ambas variables investigadas, en este sentido, es posible interpretarse que las dimensiones condiciones laborales y supervisión (de la variable clima laboral) tienen una relación alta con la variable condiciones de trabajo (de la variable satisfacción laboral).

Asimismo, en razón al objetivo específico 2 “determinar el grado de clima organización y finalmente establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021”, a partir de los hallazgos, se establece que el grado de clima organización influye con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, siendo que las dimensiones de clima laboral: realización personal presenta un coeficiente de correlación de Spearman 0,689; por ello se determinó que existe relación entre ambas variables investigadas, pudiendo interpretarse que a medida que se incremente el clima organización, incrementará de igual forma la satisfacción de los trabajadores.

Los resultados mostraron que se ha establecido que existe un clima organizacional favorable para los trabajadores de una empresa pública de Jaén – 2021, identificándose que las dimensiones de condiciones de trabajo, realización personal y supervisión son los aspectos que mayor incidencia tienen con respecto a esta variable. Nuestro estudio, coincide con lo propuesto por Likert (1965), quien estableció un modelo en el que el clima organizacional está condicionado por el sistema administrativo, las condiciones laborales y otros componentes inmersos en el desempeño del trabajo, estableciendo además tres tipos de variables: explicativas o causales, variables intermedias y variables finales. De esa misma propuesta, podemos incorporar nuestros indicadores en su clasificación de variables, en donde las condiciones laborales serían una variable explicativa, la supervisión y realización entrarían consideradas como variables intermedias.

Por otro lado, los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021 se encuentran parcialmente satisfechos en su centro de labores, siendo el reconocimiento personal y las condiciones de trabajo, las que determinan mayormente la satisfacción laboral, en este caso. Al respecto, los resultados coinciden con lo señalado con Dawes, (1994) quien propuso en su teoría de Ajuste, que el refuerzo (reconocimiento/recompensa) se encuentra vinculado con valores y necesidades de la persona (confort, estatus, seguridad, etc.) los cuales busca satisfacer mediante el trabajo que realiza, por ello es mucho más probable que una persona pueda considerar satisfactorio su trabajo, con ello por ende habrá un mejor desempeño y permanecerá más tiempo a gusto trabajando.

A nivel internacional, los resultados encontrados guardan relación con el estudio de Méndez (2006) en el cual sostiene que la motivación y comportamiento de los miembros modifica sus conductas en la organización. Asimismo, Robbins y Judge (2009) manifiestan que el clima laboral es el ambiente integrado por factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño de los trabajadores. Precisamente las actitudes de los trabajadores

coadyuvan o perjudican en el logro de objetivos organizacionales. Por su parte, Chiavenato (2016) sostiene que el clima organizacional es la suma de características percibidas o experimentadas por los miembros de una organización e influye poderosamente en su comportamiento. Por tanto, los estudios indicados presentan similitud con lo encontrado en la investigación en cuanto indican que los aspectos internos de la organización pueden generar reacciones estimulantes y motivacionales en los trabajadores. Pudiendo interpretarse que son importantes los aspectos que forman parte de la organización para contar con personal motivado, presentando un interés y atención especial, puesto que puede servir de pronóstico de problemáticas organizacionales.

Asimismo, cabe señalar que Davis y Newstrom (2007) asocian la satisfacción laboral con el conjunto de sentimientos positivos y negativos que generan los empleados con su entorno laboral. Existiendo, de igual manera similitud con los resultados encontrados, en cuanto indican que la satisfacción laboral viene a ser el sentimiento de agrado o desagrado, satisfacción o insatisfacción hacia su trabajo. Está estrechamente ligada al clima organizacional y el desempeño laboral.

A nivel nacional, los resultados encontrados se vinculan con el estudio de SERVIR (2013) institución en la cual por primera vez se abordó los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral con la finalidad de tener mejores servidores públicos, más comprometidos y con ello mejorar la calidad de atención de las entidades del sector público, dado a las altas rotaciones, ausencia de oportunidades laborales, y otras problemáticas identificadas por esta organización. En este sentido, existe similitud de los autores indicados con los hallazgos de la investigación en cuanto indican que los gobiernos regionales y locales no son ajenos a la mala calidad de los servicios públicos y el deficiente compromiso por parte de sus servidores públicos.

De igual manera, el estudio de Ortiz y Cruz (2008) refieren que existe una íntima

relación ente satisfacción y compromiso laboral. Por su parte, Díaz (2019) determinó que el clima organizacional se relaciona de forma positiva con la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,986, significando que, a mejor clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral. Asimismo, Chata (2020) concluyó que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por tanto, los estudios indicados presentan similitud con lo encontrado en la investigación en cuanto indican que los colaboradores dentro de un clima laboral adecuado se sienten parte importante de la empresa y se muestran satisfechos con el puesto que desempeñan, así como con el trato que reciben por parte de sus jefes.

Las implicaciones del presente trabajo de investigación pueden agruparse en: implicaciones académicas, principalmente para los trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021; e implicaciones prácticas para los profesionales responsables de las áreas de una empresa pública de Jaén - 2021

Desde un punto de vista académico, la presente investigación ha permitido realizar una integración de la literatura e investigaciones previas que hasta el momento han medido la correlación de las variables en contextos regulares y evaluar su congruencia en una situación de emergencia sanitaria mundial, sentando una base y precedente para futuras investigaciones.

Además, demostrar que en la empresa pública de Jaén - 2021 existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, las dimensiones de la variable clima organizacional analizados se pueden convertir en motivadores extrínsecos que inspiren a un elevado desempeño y por consecuencia mayor satisfacción laboral.

Desde un punto de vista práctico, las conclusiones de esta investigación permiten una mejor visión para la toma de decisiones y establecimiento mejoras en la gestión de la empresa pública en Jaén - 2021, toda vez que se han analizado indicadores, cuyos resultados evidencian oportunidades de mejora.

CONCLUSIONES

- Se concluyó que existe una relación positiva, alta y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores de una empresa pública de Jaén – 2021
- Se determinó que existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores de una empresa pública de Jaén – 2021, con coeficientes de correlación oscilan desde 0,428 hasta 0,720.
- Se estableció que las dimensiones *involucramiento laboral*, *supervisión*, *comunicación*, *condiciones laborales* de la variable clima organizacional tiene relación alta con la dimensión *condiciones de trabajo* de la variable satisfacción laboral. Por otro lado, la dimensión *realización personal* del clima organizacional tiene una relación alta con la dimensión *reconocimiento personal* de la satisfacción laboral.
- Existe un favorable clima organizacional (68.5%) para los trabajadores de una empresa pública de Jaén -2021.
- Los servidores públicos de una empresa pública de Jaén -2021 se encuentran parcialmente satisfechos (74,1%) en su centro de labores

REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2016). Características del servicio civil peruano.
https://storage.servir.gob.pe//biblioteca/SERVIR-El_servicio_civil_peruano-Anx1.PDF
- Barboza, R. (2017). Clima organizacional y desempeño profesional de los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Jaén. (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32570/barboza_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, MM, Gómez, NM e Hidalgo, JP. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of
structural equations. Cuadernos de administración. Journal of Managment, 33 (57), 48-60.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Chiavenato, I. (2016). Administração de Recursos Humanos. Fundamentos básicos (8ª ed.). Brasil.
Editorial Manole.
- Chuquipoma, O. y Mendo L. (2018). Relación entre clima Organizacional y satisfacción laboral de
los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús- 2017. [Tesis de pregrado]. Universidad
Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/685>
- Córtez, I. (2016). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores
de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca 2016*. [Tesis de maestría]. Universidad
Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/135>
- Guevara, O. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los
colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y
Esquipulas. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 2(1). 35-40.
<https://doi.org/10.36314/cunori.v2i1.50>
- Dawes, R.V. (1994) La teoría del ajuste laboral como teoría convergente. En Savikas, M.L. & Lent,

- R.W. (eds) Convergencia en la carrera Teorías del desarrollo: implicaciones para la ciencia y la práctica. Palo Alto: CPP Books, págs. 33–43.
- Lapo, M. (2018). Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud [Tesis doctoral]. CENTRUM Graduate Business School. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12609>.
- León, L. (2016). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9964>
- Likert, R. (1965). Un nuevo método de gestión y dirección. Bilbao: Deusto
- Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. Netquets.
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Palma, S. (2004) Manual de la Escala de Clima Laboral CL-SPC (1ª ed.). Editorial CARTOLAN EIRL. Lima.
- Palma, S. (2005). Manual de la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Editorial CARTOLAN EIRL. Lima
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación ,15 (1), 90-101.
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Robbins, SP y Judge, TA. (2009). Comportamiento organizacional (13era ed.). México. Editorial PEARSON Education.
- Ruiz, K. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de Infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca.

<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/753>

- Romero, AR y Segura, SW. (2019) Relación del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Dirección de Agricultura Cajamarca 2019 [Tesis de pregrado] Universidad Privada del Norte. Cajamarca.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15092>
- Salinas, H. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores civiles de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad, año 2019. [Tesis de pregrado] Universidad Privada Cesar Vallejo. La Libertad. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43669>
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. Revista de actualización clínica, 9, 621-624.
http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf
- Ortiz, P y Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora (tesis de pregrado).
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Zorrilla, S., y Torres, M. (1993). *Guía para elaborar la Tesis*, editorial McGrawHill.

ANEXOS

Anexo 1: CARTA ENVIADA A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN



DA/P- 0255 -2021

Cajamarca, 8 de noviembre de 2021

Sr.
Julio César Cervera Ulloa
Gerente de desarrollo y promoción social
Municipalidad Provincial de Jaén

Presente. -

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Universidad Privada del Norte sede Cajamarca, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentarle a nuestras egresadas de la carrera de psicología quienes solicitan se les brinde las facilidades para el desarrollo de nuestra tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en servidores públicos de la municipalidad provincial de Jaén 2021", ello implica la aplicación de instrumentos de recojo de información. Asimismo, nos otorgue el permiso respectivo para realizarlo en su área. Cabe recalcar que toda información que se brinde a nuestras egresadas tiene fines estrictamente académicos.

Las egresadas quienes tiene a cargo este trabajo son:

Apellidos y Nombres	Código
Heydi Idali Vasquez Llique	(N00036742)
Thais Lilibeth Calle Campoverde	(N00018415)

Agradezco por anticipado la atención que brinde a la presente.

Atentamente;


Edén Arturo Castañeda Valdivia
Director Carrera de Psicología
UPN – Cajamarca


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
EXP. N° 31150
11 NOV 2021
HORAS: 37 FOLIOS: 01
PRECI: P

Anexo 2: CARTA AUTORIZANDO LOS PERMISOS RESPECTIVOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Jaén, 16 de marzo del 2022

Estimado:

Psic. Edén Arturo Castañeda Valdivia
Director de Carrera de Psicología
UPN - Cajamarca

Presente. -

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Municipalidad Provincial de Jaén para expresarle mi más cordial saludo y al mismo tiempo comunicar que brindo el permiso y facilidades respectivas a las egresadas Thais Lilibeth Calle Campoverde con código de estudiante N00018415 y Heydi Idali Vásquez Llique con código de estudiante N00036742 para que realicen su tesis en el área de Desarrollo y Promoción Social, ello implica la autorización para la aplicación de sus instrumentos de recojo de información, cabe recalcar que su uso debe ser estrictamente para fines académicos.

Agradezco por anticipado la atención a la presente .

Atentamente,



Julio César Cervera Ulloa
Gerente de Desarrollo y Promoción Social
Municipalidad provincial de Jaén

Anexo 3: ESCALA DE OPINIONES CL-SPC (VERSIÓN ORIGINAL)

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Fecha: _____ Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa: _____

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

Ninguno o Nunca : 1
Poco : 2
Regular o Algo : 3
Mucho : 4
Todo o Siempre : 5

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

17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución					

43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración esta de acuerdo al desempeño y logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ESCALA DE OPINIONES CL-SPC



ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El objetivo de la presente investigación es establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021, además de medir cada variable de estudio. Esta investigación es efectuada por Thais Lilibeth Calle Campoverde, estudiante de X ciclo de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte - Cajamarca.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional de Cajamarca. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente de 15 a 30 minutos. *

Sí

No

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. *

Sí

No

¿Deseo recibir los resultados del cuestionario? *

Sí

No

Si la respuesta anterior fue "Sí", indicar en el siguiente espacio su correo electrónico:

Tu respuesta _____

Siguiente

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

**Anexo 5: CUESTIONARIO ADAPTADO EN GOOGLE FORMULARIOS
DE ESCALA DE OPINIONES CL-SPC**



ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

*Obligatorio

Datos personales

Sexo *

Femenino

Masculino

Edad *

Tu respuesta

Tiempo de servicio *

Texto de respuesta breve

Condición de trabajo *

Contratado

Nombrado

Funcionario

[Atrás](#) [Siguiete](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)



ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

*Obligatorio

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

Tener en que cuenta que: Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4), Todo o Siempre (5) *

	Ninguno o Nunca (1)	Poco (2)	Regular o Algo (3)	Mucho (4)	Todo o Siempre (5)
Existen oportunidades de progresar en la institución.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se siente comprometido con el éxito en la organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	<input type="radio"/>				
Los objetivos de trabajo son retadores.	<input type="radio"/>				
Se participa para definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	<input type="radio"/>				
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	<input type="radio"/>				
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	<input type="radio"/>				
En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	<input type="radio"/>				
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	<input type="radio"/>				

Se valora los altos niveles de desempeño.	<input type="radio"/>				
Los trabajadores están comprometidos con la organización.	<input type="radio"/>				
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	<input type="radio"/>				
Existen suficientes canales de comunicación.	<input type="radio"/>				
El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	<input type="radio"/>				
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	<input type="radio"/>				
En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	<input type="radio"/>				

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	<input type="radio"/>				
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	<input type="radio"/>				
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	<input type="radio"/>				
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	<input type="radio"/>				
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal.	<input type="radio"/>				
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	<input type="radio"/>				

En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	<input type="radio"/>				
Existe buena administración de los recursos.	<input type="radio"/>				
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	<input type="radio"/>				
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	<input type="radio"/>				
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	<input type="radio"/>				
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	<input type="radio"/>				
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	<input type="radio"/>				

La empresa promueve el desarrollo personal.	<input type="radio"/>				
Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.	<input type="radio"/>				
Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	<input type="radio"/>				
El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	<input type="radio"/>				
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	<input type="radio"/>				
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	<input type="radio"/>				
Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	<input type="radio"/>				

El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

Se reconoce los logros en el trabajo.

La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Existe un trato justo en la empresa.

Se conocen los avances en otras áreas de la organización.

La remuneración esta de acuerdo al desempeño y logros.

¡Gracias por tu participación!

Inserta tu texto aquí.

Atrás

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Anexo 6: ESCALA DE OPINIONES SL – SPC (VERSIÓN ORIGINAL)

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ **Género:** M () F () **Estado Civil:** Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Tiempo de Servicio: _____ **Situación Laboral:** Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

		TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mí trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ESCALA DE OPINIONES SL – SPC



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

El objetivo de la presente investigación es establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa pública de Jaén - 2021, además de medir cada variable de estudio. Esta investigación es efectuada por Thais Lilibeth Calle Campoverde, estudiante de X ciclo de la carrera de psicología de la Universidad Privada del Norte - Cajamarca.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional de Cajamarca. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente de 15 a 30 minutos. *

Sí

No

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. *

Sí

No

¿Deseo recibir los resultados del cuestionario? *

Sí

No

Si la respuesta anterior fue "Sí", indicar en el siguiente espacio su correo electrónico:

Tu respuesta

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Anexo 8: CUESTIONARIO ADAPTADO EN GOOGLE FORMULARIOS DE ESCALA DE OPINIONES SL – SPC



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

*Obligatorio

Datos personales

Sexo *

Masculino

Femenino

Edad *

Tu respuesta

Tiempo de servicio *

Texto de respuesta breve

Condición laboral *

Contratado

Nombrado

Funcionario

[Atrás](#)

Nunca envi

Goog

Comprender mejor con la intención de mejorar el servicio, con las opiniones de los usuarios del ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Tener en que cuenta que: Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD *

	TA	A	I	D	TD
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	<input type="radio"/>				

Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	<input type="radio"/>				
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	<input type="radio"/>				
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input type="radio"/>				
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	<input type="radio"/>				
Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	<input type="radio"/>				
Me siento mal con lo que hago.	<input type="radio"/>				
Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	<input type="radio"/>				
Me agradan trabajar con mis compañeros.	<input type="radio"/>				

Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	<input type="radio"/>				
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	<input type="radio"/>				
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	<input type="radio"/>				
El ambiente donde trabajo es confortable.	<input type="radio"/>				
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input type="radio"/>				
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	<input type="radio"/>				
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	<input type="radio"/>				

La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	<input type="radio"/>				
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	<input type="radio"/>				
Mi trabajo me aburre.	<input type="radio"/>				
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input type="radio"/>				
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	<input type="radio"/>				
Mi trabajo me hace sentir realizado.	<input type="radio"/>				
Me gusta el trabajo que realizo.	<input type="radio"/>				
No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	<input type="radio"/>				

Me disgusta mi horario.	<input type="radio"/>				
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	<input type="radio"/>				
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input type="radio"/>				
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	<input type="radio"/>				
La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	<input type="radio"/>				
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	<input type="radio"/>				
El horario de trabajo me resulta incómodo.	<input type="radio"/>				

Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input type="radio"/>				
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	<input type="radio"/>				
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	<input type="radio"/>				
Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input type="radio"/>				
Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi	<input type="radio"/>				

¡Gracias por tu participación!

[Atrás](#) [Enviar](#)

Anexo 9: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Instrumento	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral? • ¿Cuál es el grado del clima organizacional en los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021? 	<p>Objetivo general: Establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer a relación entre los indicadores de las variables de estudio en los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021. • Establecer el grado y/o nivel de clima organizacional en trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021. • Establecer el grado de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021. 	<p>Hipótesis generales: H1= Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021. H0= No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de jaén 2021. • No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública de jaén - 2021. 	Clima laboral	Autorrealización	Escala Clima Laboral CL – SPC	<p>Tipo de investigación: Básica Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental. Tipo: No probabilístico. Población: 54 servidores públicos de una empresa pública de jaén 2021. Muestra: 54 servidores públicos de una empresa pública de jaén - 2021.</p>
				Involucración Laboral		
				Supervisión		
				Comunicación		
			Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Escala Satisfacción Laboral SL – SPC	
				Significación de la Tarea		
				Condiciones de Trabajo		
				Reconocimiento Personal y/o Social		
Beneficios Económicos						

