

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad De Psicología**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
UNA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA DE CAJAMARCA 2022**

**Bachiller:**

**Cynthia Jacqueline Andrea Marcelo Bazán**

**Asesor:**

**Dra. Lucia Milagros Esaine Suarez**

**Cajamarca – Perú**

**Junio 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad De Psicología**

**CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
UNA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA DE CAJAMARCA 2022**

Tesis presentada en cumplimiento de los requerimientos para optar el título de  
Licenciada en Psicología.

**Bachiller:**

**Cynthia Jacqueline Andrea Marcelo Bazán**

**Asesor:**

**Dra. Lucia Milagros Esaine Suarez**

**Cajamarca – Perú**

**Junio 2022**

COPYRIGHT © 2022 by

**CYNTHIA JACQUELINE ANDREA MARCELO BAZÁN**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**

**APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO  
PROFESIONAL**

**“CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PÚBLICA  
DE CAJAMARCA 2022”**

**Presidente:**

**Secretario:**

**Asesor:**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado especialmente a mi madre **ANBASI** quien gracias a sus grandes esfuerzos pude llegar hacer una profesional, a su gran apoyo brindado no solo a lo largo de mi carrera sino a lo largo de mi vida, a quien me enseñó que todo lo que nos propongamos lo podemos cumplir. Que desde donde me esté viendo te sientas orgullosa de lo que voy logrando en la vida.

Un abrazo y un beso hasta el cielo gracias por todo.

Cynthia Jacqueline Andrea Marcelo Bazán

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme el regalo de la vida y así poder ir cumpliendo las metas que me voy trazando.

a mis familiares que con sus consejos hicieron que me esfuerce para poder terminar este camino profesional y llegar a cumplir una meta más.

A los docentes que siempre estuvieron ahí apoyándome y así desarrollar un buen trabajo.

A la institución educativa y personal por su participación para el estudio realizado, a sus directivos por el apoyo brindado y sobre todo al sub director por su apoyo brindado.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de la ciudad de Cajamarca, el estudio tiene un método descriptivo correlacional con una muestra no probabilístico de tipo cuantitativo no experimental de corte transversal con una población de 50 trabajadores a los cuales se les aplico los instrumentos diseñados por Sonia Palma escala de clima laboral y escala de satisfacción laboral de los cuales se obtiene que no existe una relación significativa, es positiva y es baja. Para determinar el coeficiente de correlación de ambas variables se realizó las pruebas de normalidad la cual se trabajó con Shapiro Wilk para ambas escalas de la cual se obtiene un valor superior al .05 y otro inferior al .05 utilizando, el estadístico no paramétrico de Rho Spearman. así mismo se identificó los niveles actuales de clima laboral el cual se presenta en un nivel favorable con 60% y en cuanto a la satisfacción laboral se presenta en un nivel bajo con un 74%. Las dimensiones del clima laboral se presentan en un nivel favorable a diferencia de las dimensiones de la escala de satisfacción laboral que se presentan la mayoría con un nivel de parcial insatisfacción.

Palabras claves: clima laboral, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between the work environment and the job satisfaction of the staff of a public educational institution in the city of Cajamarca, the study has a descriptive correlational method with a non-probabilistic sample of a non-experimental quantitative type. Cross section with a population of 50 workers to whom the instruments designed by Sonia Palma were applied: work climate scale and job satisfaction scale, from which it is obtained that there is no significant relationship, it is positive and it is low. To determine the correlation coefficient of both variables, normality tests were performed, which were worked with Shapiro Wilk for both scales, from which a value greater than .05 and another value less than .05 was obtained using the non-parametric Rho statistic. Spearman. Likewise, the current levels of work environment were identified, which is presented at a favorable level with 60% and in terms of job satisfaction, it is presented at a low level with 74%. The dimensions of the work environment are presented at a favorable level, unlike the dimensions of the job satisfaction scale, which are presented in the majority with a level of partial dissatisfaction.

Keywords: work environment, job satisfaction.

# INDICE

DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INDICE .....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	XII
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
<b>1.1 Planteamiento del problema de investigación</b> .....	14
<b>1.2 Formulación del problema</b> .....	17
<b>1.3 Justificación de la investigación</b> .....	17
<b>1.4 Objetivos De La Investigación</b> .....	17
1.4.1 Objetivo general.....	17
1.4.2 Objetivos específicos .....	18
2. MARCO TEORICO.....	20
<b>2.1 Antecedentes de la investigación:</b> .....	20
– Internacional .....	20
– Nacional .....	22
– Local .....	25
<b>2.2 Bases Teóricas</b> .....	29
– <b>Clima Laboral</b> .....	29
- Conceptualización.....	29
- Características del clima laboral .....	31
- Factores del clima laboral .....	32
- Dimensiones del clima laboral.....	32
- Autorrealización.....	32
- Involucramiento laboral .....	33
- Supervisión .....	33
- Comunicación .....	33
- Condiciones laborales .....	34
– <b>Satisfacción Laboral</b> .....	34
- Conceptualización.....	34
- Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral.....	35

-	Enfoque situacional.....	35
-	El enfoque Disposicional .....	36
-	Dimensiones de la satisfacción laboral .....	36
-	<b>Clima laboral y satisfacción laboral</b> .....	37
<b>2.3</b>	<b>Definición de términos básicos</b> .....	38
2.3.1	Clima Laboral .....	38
2.3.2	Satisfacción laboral .....	38
<b>2.4</b>	<b>Hipótesis De Investigación</b> .....	38
2.4.1	Hipótesis general.....	38
<b>2.5</b>	<b>Definición operacional de variables</b> .....	38
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	42
<b>3.1</b>	<b>Unidad de análisis, universo y muestra</b> .....	42
<b>3.2</b>	<b>Métodos de investigación</b> .....	43
<b>3.3</b>	<b>Técnicas de investigación</b> .....	43
<b>3.4</b>	<b>Instrumentos</b> .....	43
<b>3.5</b>	<b>Técnicas de análisis de datos</b> .....	47
<b>3.6</b>	<b>ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	47
<b>4.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	50
<b>4.1</b>	<b>Análisis de Resultados</b> .....	50
<b>4.2</b>	<b>Discusión de resultados</b> .....	55
<b>5.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	61
	<b>Conclusiones</b> .....	61
	<b>Recomendaciones</b> .....	63
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	64
	<b>ANEXOS</b> .....	69
	<b>ANEXO A</b> .....	70
	<b>ANEXO B</b> .....	71
	<b>ANEXO C</b> .....	73
	<b>ANEXO D</b> .....	74
	<b>ANEXO E</b> .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operalización de las variables de investigación .....	39
<b>Tabla 2:</b> Prueba de normalidad .....	42
<b>Tabla 3:</b> Dimensiones e Ítems de la escala Clima Laboral según Sonia Palma 2004 .....	44
<b>Tabla 4:</b> Factores e ítems de la escala de satisfacción laboral .....	46
<b>Tabla 5:</b> Confiabilidad escala de clima laboral del personal de una institución educativa publica de Cajamarca.....	46
<b>Tabla 6:</b> Confiabilidad escala de satisfacción laboral del personal de una institución educativa publica de Cajamarca.....	47
<b>Tabla 7:</b> Porcentaje de encuestados según sexo del personal de una institución educativa pública.....	50
<b>Tabla 8:</b> Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral.....	50
<b>Tabla 9:</b> Nivel de clima laboral del personal de una institución pública de Cajamarca.....	51
<b>Tabla 10:</b> Nivel de satisfacción laboral del personal de una institución pública de Cajamarca.....	51
<b>Tabla 11:</b> Resultados de acuerdo a cada dimensión.....	52
<b>Tabla 12:</b> Resultados de acuerdo a cada dimensión.....	53

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal en una institución educativa pública de Cajamarca. Estructurado de la siguiente manera.

Primer capítulo denominado el problema de investigación, conformado por planteamiento del problema de investigación, objetivos generales como específicos.

Segundo capítulo denominado marco teórico en el cual encontramos a los antecedentes de investigación con datos relevantes al estudio tanto a nivel internacional, nacional y local, así mismo encontramos a las bases teóricas, definición de términos básicos y operacionalización de las variables.

Tercer capítulo nombrado metodología de la investigación conformado por la unidad de análisis, método de investigación, técnicas de recolección e instrumentos.

Cuarto Capítulo como análisis y discusión de resultados en donde se detalla el valor de los resultados obtenidos y la discusión de los mismos.

Finalmente, como quinto capítulo tenemos a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

**CAPITULO I:**  
**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

# **1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del problema de investigación**

Con el paso del tiempo se ha ido incrementando las investigaciones que toman como objeto de estudio a los trabajadores de las diferentes empresas y rubros ya sean privadas o estatales, puesto que ellos cumplen un papel importante en el desarrollo de las actividades que realizan y que es gracias a su desempeño que se logra cumplir con las metas trazadas dentro de las instituciones, no obstante, si el personal que labora en una organización sea privada o pública no cuenta con una adecuado clima laboral y por ende una adecuada satisfacción laboral se verá reflejado en el cumplimiento de metas, sumado a ello el constante cambio que atraviesa la sociedad y al cual debe adaptarse.

Según la ley N° 24029 y la ley de la reforma magistral, el profesorado es agente fundamental de la educación puesto que no solo contribuye con el alumnado sino con la familia y comunidad por la interacción que se da en ellas, así mismo los profesores no solo desarrollan los deberes consignados en sus centros laborales, sino que también se les brinda derechos, dentro del desarrollo profesional en cuanto a la carrera pública magistral se encuentra como objetivo valorar el mérito en el desempeño laboral lo que abarca diferentes factores, dentro de ellos tenemos brindar un adecuado clima laboral y por ende que se sienta satisfecho en su trabajo mejorando y/o potenciando su desempeño laboral.

El trabajo que se da dentro de las escuelas no solo está conformado por docentes y administrativos, sino por el personal de servicio y auxiliares, lo que genera una percepción individual de acuerdo a la labor que desempeñan, influenciadas por las características y condiciones que la institución brinda.

El comportamiento humano es muy diverso y también lo es la manera en que se relacionan las personas, esto influye en la creación de un adecuado ambiente de trabajo, las características biográficas de cada persona son un ente influyente para la percepción y creación de un adecuado ambiente laboral a pesar de las presiones que estas deben afrontar con el día a día.

Hasta la fecha del desarrollo del trabajo de investigación, la revisión que implica el estudio de las variables a nivel local y con la población de estudio es muy escasa y con acceso restringido, además de que los estudios realizados son en carreras de índole administrativo, lo que buscamos con el desarrollo de esta investigación es resaltar los factores psicológicos que están influyendo ya sea de manera positiva o negativa en el estudio de las variables de clima y satisfacción laboral y no solo dar relevancia al resultado estadístico. Generando así antecedentes en la carrera de psicología.

Según Hualcas (2021) en cuanto al clima laboral y la satisfacción laboral se muestran diferencias en la perspectiva que tienen los trabajadores de acuerdo a la labor que desempeñan, la tendencia positiva está asociada al área administrativa mostrando niveles muy favorables y favorables y la tendencia negativa está asociada al área operaria que muestran que es poco favorable así como desfavorable, en general su estudio muestra que si existe una relación entre las variables investigadas, esta relación correlativa entre las variables es positiva moderada.

Cortez (2016) Menciona que una organización que alcanza el éxito es aquella que pone como fundamento primordial el bienestar del trabajador, lo que genera una

adecuada estabilidad laboral, logrando así que el trabajador se sienta identificado y comprometido con el desarrollo de su institución, beneficiando a la empresa en cuanto a retención de talento y reducción de costos en nuevos reclutamientos y posteriores capacitaciones al personal nuevo reduciendo así tiempos improductivos. Los trabajadores “muestran cierto malestar con respecto a su percepción del clima organizacional y con relación a la satisfacción laboral. Pese a los esfuerzos, incentivos, beneficios que brinda el área de recursos humanos” (Apolitano, 2018, pág. 9). Es por ello que las empresas deben contar con un adecuado diagnóstico que les permita conocer el estado actual de los niveles de clima y satisfacción laboral.

Según Arias y Arias (2014) las variables de satisfacción y clima laboral no son iguales, pero dependen de las características y condiciones que brindan las organizaciones lo que genera múltiples formas de comportamientos, algunos resultados de investigaciones muestran que el clima y la satisfacción laboral se relacionan positivamente tomando en cuenta algunos factores que son influyentes.

Para la OIT/OMS (1984) en su informe menciona que los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, puesto que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador abarcando muchos aspectos. refiriéndose al trabajador individualmente y a las condiciones de acuerdo al medio ambiente de trabajo lo que puede influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Teniendo conocimiento de estudios previos que evidencian que un trabajador insatisfecho demuestra frecuentes faltas al trabajo, así como la renuncia de los mismos, un trabajador que demuestra mejor salud evidencia que cuenta con una

adecuada satisfacción en su ambiente laboral, esto demuestra la habilidad de la empresa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores (Alonso Martín, 2008, pág. 27).

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca 2022

## **1.3 Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica de manera organizacional ofreciendo un informe sobre las características en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral actual en la institución permitiendo contar con un diagnóstico preciso el cual permitirá identificar debilidades y fortalezas.

En cuanto al ámbito práctico permitirá que las empresas y/o instituciones ya sean públicas o privadas tomen en cuenta la importancia que tiene brindar un clima laboral y satisfacción laboral para un adecuado desarrollo de sus actividades dentro de su centro laboral, lo cual se verá reflejado en el apropiado cumplimiento de metas.

Finalmente nos permitía aportar nuevos antecedentes en relación al tema investigado.

## **1.4 Objetivos De La Investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca 2022

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Determinar los niveles del clima laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.
- Determinar los niveles de satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.
- Identificar los niveles superiores de las dimensiones del clima laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.
- Identificar los niveles superiores de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.

**CAPITULO II:**  
**MARCO TEORICO**

## **2. MARCO TEORICO**

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

#### **– Internacional**

Rodríguez, et al. (2011) en su investigación sobre clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena, se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Se realizó un estudio cuantitativo. El diseño de estudio fue no experimental, transversal y correlacional. La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3% ( $r = 0.413$ ;  $p < 0.05$ ).

Salgado, Et al. (1996), en su investigación sobre el clima laboral y la satisfacción laboral en un PYME en España, con una muestra compuesta por 17 colaboradores, la evaluación del clima se hizo usando la Work Environment Scale (WES) de Moos (1974/1989), para evaluar la satisfacción de los empleados se empleó el Job Descriptive Index (J.D.I.) de Smith, Kendall y Hulin (1969), los resultados sugieren que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos variables complejas e independientes, pero que mantienen relaciones entre sí de moderado tamaño. Los empleados valoran positivamente el clima organizacional, por lo que respecta a las dimensiones de satisfacción laboral, tres aspectos muestran ser claramente satisfactorios (compañeros, trabajo y mando) y dos insatisfactorios (posibilidades de promoción y salario).

Peña et al. (2015), realizaron una investigación en Monclova, con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una Pequeña Empresa Familiar del industrial metal–mecánica, para diagnosticar el clima organizacional se utilizó el “Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord” (1976), para medir la satisfacción laboral se rediseño el instrumento de JSS de Spector (1985), el análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de alpha de Cronbach para la escala de satisfacción laboral y de clima organizacional de 0.89 y 0.851 respectivamente. El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal, mixta y de tipo descriptivo, con un total de 20 sujetos, como resultados en cuanto a la satisfacción laboral, los trabajadores manifiestan estar a gusto y orgullosos recalando algunos factores como influyentes, en cuanto al clima organizacional lo perciben y asocian a las distribuciones de actividades y al adecuado equipamiento de herramientas.

Montoya et al. (2017) en Chile, realizaron un estudio para determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional con un método de estudio cuantitativo, correlacional se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, y se aplicó la Escala de medición para clima organizacional de Koys y DeCotiis, adaptada y validada en Chile por Chiang et al. En relación a la satisfacción laboral y al clima organizacional, un 92,1% de los funcionarios se encuentran satisfechos de los cuales el 30,7% está algo satisfechos, el 50,6% se encuentra bastante satisfecho y un 10,8% está muy satisfecho. Por otro lado, un 73,5% perciben un nivel alto de clima organizacional y un 22,9% un nivel medio. Un 1,8% percibió un nivel muy alto y un nivel bajo; y ningún funcionario percibió un nivel de clima laboral muy bajo.

– **Nacional**

Alfárez (2021) realiza una investigación para determinar el nivel de correlación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa, con una población conformada por 33 docentes, con una metodología descriptivo-correlacional, de diseño no experimental - transversal y el método de investigación cuantitativo, los resultados denotan que el 79 % de los profesores perciben el clima organizacional de nivel medio, 15% de nivel bajo y 06% en el nivel alto, lo que significa que la mayoría de los docentes 76% perciben un clima organizacional favorable y media. por otro lado, a nivel de satisfacción laboral el 76% de los profesores perciben nivel medio, 12% nivel bajo y 12% nivel alto; lo que significa que la mayoría de los docentes 76% perciben una satisfacción laboral favorable y media.

Alvarado (2019), realizo una investigación en Trujillo para determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, empleando los instrumentos “Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (Escala General de Satisfacción), la metodología de la investigación es cuantitativa bajo un diseño transeccional correlacional Los cuales describen las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado de tipo no experimental, el estudio está conformado por 30 colaboradores y mediante la aplicación del Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.713, lo cual significa que existe evidencia suficiente que confirma una correlación positiva alta entre la variable lo que significa que si una de las dos variables se modifica, la otra se vería alterada también ya que están mutuamente relacionadas.

Peralta (2018), realizó una investigación cuyo objeto principal era establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo, con una muestra de 45 colaboradores. El diseño fue no experimental, correlacional y transversal. Los instrumentos utilizados fueron encuestas propuestas por Sotomayor las cuales nos dan a conocer que el 40% de los colaboradores consideran que el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que el 33.33% considera que tiene un nivel alto y finalmente el 26.67% considera que la organización tiene un mal clima organizacional (nivel bajo). En cuanto a la satisfacción laboral se encontró que el 35.56 % de los encuestados tiene una satisfacción laboral alta, por otro lado, un 35.56% tiene una satisfacción laboral media y sólo el 28.88% posee una baja satisfacción laboral. Con relación al objetivo de establecer si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se obtuvo el coeficiente de correlación el cual fue de  $R=0.549$ ; y se obtuvo que el valor de la probabilidad de error, o significancia es  $9.1819E-05$  por lo tanto se puede demostrar que es significativa esta correlación, lo cual a su vez valida la hipótesis de investigación asumida.

Crisanta (2018) en Pimentel, en su investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, el cual tenía como objetivo general el determinar la relación entre ambas variables, la metodología de investigación se basó en un estudio correlacional, de diseño no experimental y transversal, con una muestra integrada por 42 trabajadores que proporcionaron la información a través del cuestionario guía de análisis documental de Bernal 2016, en cuanto a la relación de las variables, tenemos como resultado que se encuentra en 0,539 a través de la Correlación de

Pearson, dándonos una relación moderada afirmando que existe relación entre las variables estudiadas.

Guzmán (2018) en la ciudad de Lima, realizó una investigación sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, con un diseño no experimental Transversal, descriptivo correlacional con una muestra de 15 personas, se utilizó el instrumento de Sonia Palma para medir las variables obteniendo como resultados que en cuanto al clima organizacional el 26.7% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 46.7% es inapropiada y el 26.7% nos dice que es regular, con respecto a la variable satisfacción laboral se observa que el 13.3 % de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 53.3% es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular, de acuerdo a la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 13,500 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.559 y su significancia de 0.030 por lo tanto el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Serafín (2017) en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral realizada con los colaboradores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda” con un diseño no experimental de forma transeccional – correlacional los que describen relaciones entre dos o más categorías, aplicada a sus 150 colaboradores a través del Cuestionario de Clima organizacional de Noriega y Pría (2011) y el Cuestionario de Satisfacción laboral de Bernandino y Concepción (2013) adaptado por Félix Serafín, en donde podemos afirmar que el 57,33% de los colaboradores, considera que el clima organizacional es regular, el 28,67% de los colaboradores indican que es malo. Por otro lado, un 14,00% manifestó tener un

nivel bueno, concluyendo que el nivel predominante del clima organizacional, según la muestra tomada, es el “regular”. En cuanto a la variable satisfacción laboral, se evidencia que el 48,67% presenta un nivel regular, además un 26,67% de la muestra de estudio, refiere que tiene un nivel malo. Por otro lado, un 24,67% indica un nivel bueno. En tal sentido se indica que el nivel predominante de la satisfacción laboral, en la muestra de estudio es el nivel “Regular”. La prueba estadística determinar un coeficiente de correlación de spearman ( $\rho = 0,827$ ); existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Lo que indica, que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente del clima organizacional, mayor el desarrollo de la satisfacción laboral.

Guevara (2017) realiza un trabajo de investigación con estudio de investigación es No Experimental: Correlacional – Transversal, , en el cual relaciona las variables de Clima Organizacional con Satisfacción Laboral del personal Docente y Administrativo de una Institución con una población de 31 trabajadores, Los resultados muestran un índice de correlación de 0.481 a un nivel de significancia de ( $\text{Sig.} > 0.05$ ) lo que le permitió aprobar la hipótesis general que proponía que existía una relación significativa moderada entre ambas variables

– **Local**

De La Torre & Vásquez (2021) en su estudio sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral desarrollada en Cajamarca, con un diseño no probabilístico por conveniencia, no experimental transversal con un método a utilizar hipotético-deductivo tomando como muestra a 25 colaboradores, teniendo como resultado la existencia de una correlación lineal alta positiva entre las

variables clima organizacional y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de 0.711 con un nivel de confianza del 95%.

Castillo & Santa Cruz (2020) en Cajamarca realizaron su investigación sobre “relación de los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa servicios automotrices del norte S.R.L, el diseño de la investigación fue no experimental transversal con una muestra de 18 trabajadores, de acuerdo con la investigación se concluyó que existe una relación directa entre ambas variables, debido a que el coeficiente de Pearson es de 0,661. Lo que da como resultado la existencia de tal relación directa entre las variables.

Cárdenas & Vega (2019) en la ciudad de Cajamarca, realizaron una investigación sobre la Relación De Los Niveles De Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en el área administrativa con un diseño no experimental transversal correlacional, con una muestra total de 23 participantes a través de una escala de Likert obteniendo como resultados que el 82,6% de ellos se encuentran en el nivel alto de clima organizacional y el 17,4% se encuentra en un nivel medio, en cuanto a la satisfacción laboral el 87% de ellos se encuentran en el nivel alto Sin embargo; el 13% de ellos se encuentran en un nivel medio, De acuerdo a los resultados de Pearson (0.661) la correlación entre el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es positiva media, De acuerdo a los resultados de Chi2 es igual a 0.005 verificando con ello la existencia de una relación directa entre las variables.

Apolitano (2018) en su investigación realizada en Cajamarca, sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con una metodología de estudio de tipo no experimental, transaccional y correlacional con una población de 109

colaboradores aplicando dos escalas para medir cada variable, de las cuales obtuvieron resultados para el clima organizacional que un 69.7% percibe una situación regular y el 18.3% considera que el nivel del clima es bueno, en cuanto a la variable de satisfacción laboral un 37, 6% siempre existe satisfacción laboral, el 45.9% afirmaron que a veces se encontraron satisfacción laboral, el 16.5% consideraron que nunca encontraron satisfacción laboral, para comprobar la hipótesis se realizó la correlación R de Pearson ( $R = 0.207$ ), el resultado obtenido mostró una correlación positiva débil, arrojando una significancia de (Sig. Aprox. = 0.031) menor que el nivel de significancia por lo tanto, podemos afirmar que existe una relación del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Villena (2018), su tesis tiene como objetivo conocer la relación que existe entre clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa REYSER ING. SRL de la ciudad de Cajamarca. El estudio de esta investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional con un enfoque cuantitativo con una muestra de 15 trabajadores técnicos, Para medir la relación entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, en el que se observó que existe una correlación de 0.721, la concordancia del coeficiente de correlación de Cronbach, este resultado de confiabilidad se ubica en el rango mayor a 0,90, siendo muy buena la aplicación del instrumento.

Campos (2018), en Cajamarca realizo su tesis sobre relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, con un estudio no experimental de diseño transversal de tipo correlacional, trabajó con una muestra de 15 colaboradores, para el clima organizacional se obtuvo un total de alfa de Cronbach

( $\alpha$ ) de (0.929), para el desempeño laboral el resultado de alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) fue de (0.935).

Tirado (2016), en su tesis sobre Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa BETOSCAR SERVIS EIRL de la ciudad de Cajamarca aplicando un diseño no experimental – transversal con un método Inductivo – Deductivo con una población de 28 trabajadores aplicando los instrumentos “Escala de Opiniones CL” para medir el clima organizacional y la “Escala de opiniones SL” para medir la satisfacción laboral que fue diseñada por la psicóloga Sonia Palma Carillo, se obtuvo que el 49% de los trabajadores percibe el clima organizacional como regular, el 48% lo percibe como pocas veces y un 2% indica que nunca percibe un buen clima en general siendo percibido como regular, en cuanto a la variable de satisfacción laboral el 32% de los trabajadores está en “desacuerdo”, el 9% indicó que está en “total desacuerdo un 27% está de acuerdo y un 17% está con “total acuerdo” se realizó la contrastación de la hipótesis con Chi Cuadrado 4 grados de libertad Asimismo el p-value = 0.024. (menor al valor alfa =  $\alpha$ = 0.05) que corrobora la decisión tomada la cual rechaza de que No existe relación o dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Cortez (2016), en su investigación sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en Cajamarca el diseño es no experimental, Descriptiva – Correlacional contando con 124 colaboradores se empleó la Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma y la Escala de Satisfacción Laboral (Price, 1997, en Alarco, 2010) se halló un índice de confiabilidad satisfactorio en el cuestionario de Clima Organizacional ( $\alpha$  = ,838) (Alfa Cronbach), lo cual indica una alta consistencia interna, en la escala de Satisfacción Laboral también se halló un alto

nivel de confiabilidad de la ( $\alpha = ,884$ ) (Alfa Cronbach), puede considerar que el instrumento es confiable, en cuanto a los resultados se obtuvo que respecto al Clima Organizacional General, se halló que la mayoría de los trabajadores (95,2%) lo perciben en un nivel medio, quienes tienen una percepción alta de su clima alcanzó el (4,8%) en cuanto a la satisfacción laboral de la mayoría de trabajadores se ubica en un nivel alto (78%), un 10% presenta un bajo nivel de satisfacción laboral y en un 12% un nivel medio de Satisfacción laboral.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **– Clima Laboral**

#### **- Conceptualización**

Segredo et al. (2017) refieren al clima organizacional como a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio. El clima, junto con la cultura y el desarrollo organizacional forman un sistema interdependiente altamente dinámico, donde la estructura, el funcionamiento y el comportamiento individual son elementos determinantes en su desarrollo. Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

Rodríguez (2016) menciona que el clima organizacional es un factor de gran relevancia siendo un elemento importante, puesto que a través de él se puede precisar la manera en que un individuo percibe su entorno laboral, su productividad, su desempeño y su satisfacción dentro de la organización, que puede generar grandes aportes significativos a su trabajo.

El clima laboral es intangible y tiene una existencia real, la cual afecta a todos los trabajadores de una determinada institución, esta afectación puede ser positiva o negativa. (Izcurdia, 2013).

Chiavenato (2009) señala que las organizaciones dependen de las personas y viceversa para lograr el cumplimiento de objetivos, caracterizándose cada una por su heterogeneidad, las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención, a partir de cómo sean tratadas se aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, de acuerdo a lo que experimentan dentro de la organización se dará un adecuado desarrollo y mantenimiento de la calidad de vida en el trabajo, al cuidar a las personas se debe cuidar también el contexto donde trabajan.

Salazar et al, (2009) para ellos definir el clima organizacional implica algunos componentes y determinantes que ofrecen una visión global comprendiendo el medio interno, tales como el ambiente físico y social, características estructurales y personales además del comportamiento organizacional todos estos componentes conforman el clima siendo el producto de la percepción de los miembros y la interacción de las personas y sus organizaciones.

Gan y Triginé (2006) señalan que el clima laboral tiene un amplio concepto acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Es un indicador fundamental de la vida de la empresa con una frecuencia de estudios e investigaciones, el cual está condicionado por múltiples factores: desde las normas internas de funcionamiento, condiciones ergonómicas del lugar de

trabajo y equipamientos, además por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza.

Finalmente, Palma (2004) menciona que el clima laboral es la percepción que se tiene sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo.

#### - **Características del clima laboral**

De acuerdo a Segura (2013), las características definitorias del clima organizacional son las siguientes:

- Es un concepto dinámico: el clima nunca es fijo e idéntico de un momento a otro, sino que se desarrolla, evoluciona y se transforma con el tiempo.
- Es perdurable en el tiempo: A pesar de su carácter dinámico y cambiante, siempre existen factores de la organización que afectan al clima de una forma reconocible.
- Es medible y modificable de forma deliberada: Las variables de las que depende, son observables y susceptibles de medida y modificación.

Como podemos observar a pesar de que el clima organizacional no cuenta con una única definición por ser cambiante de acuerdo al ambiente en el que se desarrolla, podemos encontrar características que nos permiten su adecuado diagnóstico y evaluación para así tener la capacidad de modificarlo de manera efectiva en bien de la organización.

- **Factores del clima laboral**

Según Segura (2013), teniendo en cuenta que el clima es un concepto relacional entre las condiciones organizacionales y los efectos del comportamiento observamos dos factores:

- Las dimensiones que configuran la organización: referidas a las variables como el tamaño de la organización, el tipo de liderazgo, el grado de participación, las normas, etc.
- Los comportamientos de las personas: comportamientos como mantenerse en la organización, realizar las funciones asignadas, respetar las normas, realizar valoraciones de satisfacción e identificación con la organización, plantear propuestas de mejora e innovación, etc.

- **Dimensiones del clima laboral**

De acuerdo a Palma (2004), menciona que siendo el clima laboral la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y a diferentes aspectos vinculados en relación a su ambiente de trabajo y a sus compañeros, se puede determinar cinco factores:

- **Autorrealización**

Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional. Mendoza y Varas (2018) mencionan que la autorrealización es una necesidad que ha trascendido a lo largo de los sucesos socioculturales, ya que el sujeto modifica su visión de propósitos propios para subsistir y desarrollarse según los nuevos requerimientos del ámbito social.

- **Involucramiento laboral**

Referida a la identificación de valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización. Según Zepeda, et al. (2016) refieren que la alta competencia y la elevada productividad generan que constantemente se exploren nuevas tecnologías para el fomento de una mayor integración del personal potenciando sus capacidades y habilidades para el alcance de sus retos en base a las estrategias y políticas administrativas.

- **Supervisión**

Se basa en las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Para Valdivia (2014) la supervisión está a cargo de una persona poseedora de conocimiento y experiencias que asume la responsabilidad de dirigir y vigilar el trabajo de un grupo de personas para lograr su máxima eficiencia y satisfacción para lograr resultados en común.

- **Comunicación**

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Guzmán (2012) menciona que la comunicación no solo se da de manera verbal sino a través de un sistema de signos además es una responsabilidad compartida por todos y que se desempeña de acuerdo a los niveles y áreas siendo una prioridad.

- **Condiciones laborales**

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. La OIT (2014), menciona que las condiciones laborales están relacionadas con el entorno laboral y clasifican tres tipos de condiciones tales como las físicas referidas a iluminación, maquinaria, etc., así como las de tipo medioambientales como la contaminación y las de tipo organizativas referidas a la duración de la jornada, descansos entre otras cosas.

– **Satisfacción Laboral**

- **Conceptualización**

Guevara (2017) indica que la satisfacción laboral es un conjunto de respuestas afectivas y de diferentes aspectos del mismo que se experimenta en el trabajo, siendo esta una actitud observable y de percepción individual frente a su puesto de trabajo.

“La satisfacción laboral se refiere a la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (Alvarado,2019).

Vallejo (2010) menciona que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se basa en las creencias y valores, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador.

La satisfacción laboral implica distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona,

proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral. (Caballero,2002)

Para Bautista y Uriarte (2019), la satisfacción laboral se ha constituido como una herramienta fundamental para toda organización sea pública o privada, un trabajador motivado con sus labores contribuirá de manera positiva a alcanzar las metas establecidas en cada organización.

Finalmente, Palma (1999) da a conocer que la satisfacción laboral está asociado a factores como condiciones físicas y materiales, así como a los beneficios laborales y remunerativos que reciben, políticas administrativas y sociales que influyen en el desarrollo de sus tareas.

- **Enfoques para el estudio de la satisfacción laboral**

De acuerdo con Pujol-Cols y Dabos (2018), menciona que existe un notorio interés por indagar sobre los determinantes de la satisfacción laboral dentro de los cuales resaltan las características situacionistas los que destacan las características de la situación y los disposicionalistas referidas a las características de los individuos. A continuación, se realizará una descripción de estos enfoques.

- **Enfoque situacional**

Se centra en el estudio del ambiente laboral y en su impacto sobre las actitudes y comportamientos de los empleados, las organizaciones constituyen situaciones fuertes que influyen sobre las actitudes y el bienestar de los empleados tanto a nivel individual como grupal.

- **El enfoque Disposicional**

Este enfoque consiste en que cada persona posee diferentes estados mentales inobservables y con fuertes bases genéticas y neuropsicológicas, que predisponen sus actitudes y comportamientos frente a diversos contextos en la organización, lo que condiciona la manera en la que éstos perciben las características de su trabajo, así como cuán favorables o desfavorables les resultan.

- **Dimensiones de la satisfacción laboral**

De acuerdo a Palma (1999), en esta escala denomina a las dimensiones como factores:

<b>Factor I</b> <b>Condiciones físicas y/o materiales:</b>	Referido al lugar físico y de infraestructura en donde se desarrolla una labor cotidiana siendo el facilitador de la misma.
<b>Factor II</b> <b>Beneficios laborales y/o remunerativos:</b>	Referente a la satisfacción que establece entre su incentivo económico regular o adicional de acuerdo a la labor que realiza.
<b>Factor III</b> <b>Políticas administrativas:</b>	Grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a la relación laboral y asociada al mismo trabajador.
<b>Factor IV</b> <b>Relaciones sociales:</b>	Grado de complacencia frente a la interrelación entre otros miembros de la organización en el desarrollo diario de las actividades.

<b>Factor V Desarrollo personal:</b>	Realización de actividades significativas para su autorrealización del trabajador.
<b>Factor VI Desempeño de tareas:</b>	Valorización de actividades con la que asocia el trabajador el desarrollo de sus tareas cotidianas en su entorno laboral.
<b>Factor VII Relación con la autoridad:</b>	Valorización de la relación entre jefe y trabajador según la apreciación del trabajador respecto a las actividades cotidianas.

– **Clima laboral y satisfacción laboral**

En la actualidad las empresas se están preocupando por los diferentes factores que evitan que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima Organizacional y la satisfacción laboral, los mismos que son muy importantes, debido a que tienen influencia en el comportamiento de trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa y así alcanzar un mejoramiento en la productividad. (Tirado,2017).

Hualcas (2021), infiere que el clima laboral de una empresa está relacionado con la satisfacción laboral, basado en ciertas condiciones favorables que brinda la empresa o que el trabajador posee tales como condiciones de trabajo, retribución, supervisión, incentivos, seguridad en el puesto, oportunidades de progreso, entre otros lo que permitirá un mejor desempeño de las funciones y que se sientan motivados; sin embargo, muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente

porque no involucran en este proceso a sus administrativos y operativos por igual.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Clima Laboral**

El clima laboral es la percepción que se tiene sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo. (Palma ,2004)

### **2.3.2 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral está asociado a factores como condiciones físicas y materiales, así como a los beneficios laborales y remunerativos que reciben, políticas administrativas y sociales que influyen en el desarrollo de sus tareas (Palma, 1999).

## **2.4 Hipótesis De Investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca es significativa y directa.

## **2.5 Definición operacional de variables**

Presentamos la tabla donde se indica la Operalización de las variables de estudio, dimensiones e indicadores así tenemos:

**Tabla 1:**  
*Operalización de las variables de investigación*

Variable	Definición Conceptual	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Clima Laboral</b>	El clima laboral es la percepción que se tiene sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo (Palma,2004).	Variable independiente	Autorrealización	Es la Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional. Ítems (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46)	Escala Clima Laboral (CL – SPC)
			Involucramiento Laboral	Referida a la identificación de valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ítems (2,7,12,22,27,32,37,42,47)	
			Supervisión	Se basa en las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ítems (3,8,13,18,23,28,33,38,42,48)	
			Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Ítems (4,9,14,19,24,34,39,44,19)	
			Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Ítems (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)	

Variable	Definición conceptual	Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción laboral está asociado a factores como condiciones físicas y materiales, así como a los beneficios laborales y remunerativos que reciben, políticas administrativas y sociales que influyen en el desarrollo de sus tareas. (Palma,1999)	Variable dependiente	Condiciones Físicas y/o Materiales.	Referido al lugar físico y de infraestructura en donde se desarrolla una labor cotidiana siendo el facilitador de la misma. Ítems: 1,13,21,28,32.	Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC)
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos.	La satisfacción que establece entre su incentivo económico regular o adicional de acuerdo a la labor que realiza. Ítems: 2,7,14,22.	
			Políticas Administrativas	Grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a la relacion laboral y asociada al mismo trabajador. Ítems: 8,15,17,23,33.	
			Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelacion entre otros miembros de la organización en el desarrollo diario de las actividades. Ítems: 3,9,16,24.	
			Desarrollo Personal	Realización de actividades significativas para su autorrealización del trabajador. Ítems: 4,10,18,25,29,34.	
			Desempeño De Tareas	Valorización de actividades con la que asocia el trabajador el desarrollo de sus tareas cotidianas en su entorno laboral. Ítems:5,11,19,26,30,35.	
			Relación Con La Autoridad	Valorización de la relación entre jefe y trabajador según la apreciación del trabajador respecto a las actividades cotidianas. Ítems: 6,12,20,27,31,36.	

**CAPITULO III:**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

Se utilizará un muestreo no probabilístico puesto que se toma a todos los trabajadores para evaluar las variables de investigación (Hernández Et al., 2014).

La investigación considerara como unidad de análisis a cada trabajador de una escuela pública de la ciudad de Cajamarca.

Se considerará como población a los (50) trabajadores de la institución educativa que están laborando actualmente en el periodo 2022; así mismo se considerara al total de ellos como muestra para la investigación.

**Tabla 2:**  
*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima	,946	50	,024
Satisfacción	,963	50	,114

Para el estudio se toman en cuenta:

Hi= las variables no tienen una distribución normal

H0= las variables tienen una distribución normal.

Entonces

Si  $\text{sig} > .05$  se acepta lo nulo

Si  $\text{sig} < .05$  se rechaza lo nulo

Para determinar el coeficiente de correlación de ambas variables se realizó las pruebas de normalidad, debido a que la muestra está conformada por 50 personas se trabajó con shapiro Wilk para ambas escalas. Habiéndose realizado la tabla de

normalidad y de la cual al tener un valor superior al .05 y otro inferior al .05 se utilizará el estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

### **3.2 Métodos de investigación**

El presente estudio es descriptivo – correlacional puesto que busca especificar como se manifiesta y se relacionan las variables en investigación. (Hernández, Et al., 2010).

La investigación se dará a través de la recolección de datos en base a una medición numérica y en el análisis estadístico, la cual permite medir las variables de estudio en un determinado momento y contexto único, siendo la investigación de tipo cuantitativo no experimental de corte transversal. (Hernández Et al., 2014).

### **3.3 Técnicas de investigación**

como técnica de investigación se hará una encuesta que se desarrollará mediante un instrumento politómico el cual utiliza la escala Likert la que permite la recolección de información con respuestas ya preestablecidas para la investigación, la administración de las pruebas será a través de un cuestionario en línea y/o manualmente. (Arias, 2020).

### **3.4 Instrumentos**

Para la investigación se utilizarán los instrumentos diseñados por Palma los cuales se describirán a continuación:

- **Escala de clima laboral:** elaborada por Sonia Palma CL – SPC 2004, para evaluar el clima laboral cuenta con 50 ítems clasificadas en 5 dimensiones:
  - 1) Autorrealización
  - 2) Involucramiento Laboral

- 3) Supervisión
- 4) Comunicación
- 5) Condiciones Laborales.

- La cual se encuentra en escala Likert del 1 al 5 y con 5 opciones de respuestas:

- 1) Ninguno o Nunca
- 2) Poco
- 3) Regular o Algo
- 4) Mucho
- 5) Todo o Siempre.

La escala cuenta con un total de 250 puntos y de 50 puntos por dimensión, el instrumento constituye un medio valido y confiable para la medición del clima laboral.

**Tabla 3:**

*Dimensiones e Ítems de la escala Clima Laboral según Sonia Palma 2004*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46
Involucramiento Laboral	2,7,12,22,27,32,37,42,47
Supervisión	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48
Comunicación	4,9,14,19,24,34,39,44,19
Condiciones laborales	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

**Confiabilidad del instrumento**

- Según Palma (2004), la escala de clima laboral presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.97 y de Guttman 0.90.

- Para Soto (2019), la escala presenta una confiabilidad de alfa de cronbach de 0.923, lo que demuestra que el instrumento presenta confiabilidad para la investigación.
- **Escala de satisfacción laboral:** Elaborada por Sonia Palma 1999, diseñada con la técnica Likert con 5 opciones de respuesta:
  - 1) Totalmente de Acuerdo
  - 2) acuerdo
  - 3) Indeciso
  - 4) desacuerdo
  - 5) Totalmente desacuerdo
- La cual consta de 37 ítems con siete dimensiones:
  - 1) Condiciones Físicas y/o Materiales
  - 2) Beneficios Laborales y/o Remunerativos
  - 3) Políticas Administrativas
  - 4) Relaciones Sociales
  - 5) Desarrollo Personal
  - 6) Desempeño de Tareas
  - 7) Relación con Autoridad

El puntaje se da desde los 36 hasta los 180 puntos.

**Tabla 4:***Factores e ítems de la escala de satisfacción laboral*

<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>
Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

**Confiabilidad del instrumento**

- Para Palma (1999), el instrumento presenta una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.79.
- Soto (2019), realizada su investigación obtiene una confiabilidad del instrumento de 0.880, lo que se determina que la prueba cuenta con la confiabilidad para la investigación.

**Confiabilidad De Las Escalas**

Para el estudio realizado se obtuvo el siguiente resultado de confiabilidad.

**Tabla 5:***Confiabilidad escala de clima laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	50

**Tabla 6:**

*Confiabilidad escala de satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,663	36

Para calcular la confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de cronbach para ambos instrumentos, de los cuales se obtiene un alfa de cronbach de **.976** para la escala de clima laboral y en lo que concierne a la escala de satisfacción laboral se obtiene un alfa de cronbach de **.663**, resultados obtenidos para el presente estudio.

### **3.5 Técnicas de análisis de datos**

El análisis se realizará mediante programas computacionales, seleccionando el programa estadístico que permita evaluar la confiabilidad y validez de los instrumentos el cual nos permita realizar los análisis para obtener los resultados de la investigación para cada variable. (Hernández Et al., 2014).

Puesto que la muestra es menor a 50 sujetos se utilizará la prueba de normalidad Shapiro Wilk. De acuerdo a los resultados se determinará utilizar Pearson o spearman para las correlaciones.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la siguiente investigación se tomara en cuenta los principios y normas éticas dispuestas por la APA (2010) y el código de ética establecida por la UPAGU 2018, la investigación generara información beneficiosa para la institución brindándoles resultados actualizados de la situación en la que se encuentran en cuanto a clima laboral y satisfacción laboral con la veracidad de la investigación

para obtener un real beneficio , la misma se dará de manera clara y precisa con el consentimiento informado y expreso por parte de las autoridades correspondientes y de cada colaborador, así mismo se respetara la confidencialidad y anonimato de cada colaborador, contando finalmente con la transparencia de los resultados que se obtengan del estudio.

**CAPITULO IV:**  
**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

## 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis de Resultados

**Tabla 7:**

*Porcentaje de encuestados según sexo del personal de una institución educativa pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	35	70,0
	Masculino	15	30,0
	Total	50	100,0

La presente investigación se aplicó a una población conformada por 50 individuos, de los cuales el 70% de la población en estudio pertenece al sexo femenino y el 30% pertenece al sexo masculino.

**Tabla 8:**

*Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Clima	Coefficiente de correlación	,142
		Sig. (bilateral)	,326
		N	50

Al evaluar la correlación entre las variables, se toma en cuenta lo siguiente:

Hi= existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral.

Ho= no existe una relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral.

Respecto a los objetivos que buscan determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública, se obtiene que no existe una relación significativa, es positiva y es baja, lo que implica que solo es influyente en nuestra población de estudio más no se puede generalizar para poblaciones externas a la muestra de estudio.

**Tabla 9:***Nivel de clima laboral del personal de una institución pública de Cajamarca.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	2	4,0
	Media	12	24,0
	Favorable	30	<b>60,0</b>
	Muy favorable	6	12,0
	Total	50	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al nivel del clima laboral, se obtiene que el 60% de la población de estudio presenta un nivel de clima favorable, el 24% un nivel medio, el 12% un nivel muy favorable y finalmente un 4% un nivel desfavorable.

**Tabla 10:***Nivel de satisfacción laboral del personal de una institución pública de Cajamarca.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	37	<b>74,0</b>
	Parcial Insatisfacción	13	26,0
	Total	50	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a niveles de satisfacción laboral se obtiene que el 74% de la población de estudio presenta un nivel bajo y un 26% un nivel parcial de insatisfacción laboral.

## Resultados de clima laboral de acuerdo a cada dimensión

**Tabla 11:**

*Resultados de acuerdo a cada dimensión*

	Muy Favorable %	Favorable %	Medio %	Desfavorable %	Muy Desfavorable %	Total
<b>Autorrealización</b>	18	<b>64</b>	14	2	2	<b>100%</b>
<b>Involucramiento Laboral</b>	12	<b>58</b>	30	-	-	<b>100%</b>
<b>Supervisión</b>	24	<b>64</b>	8	4	-	<b>100%</b>
<b>Comunicación</b>	2	20	<b>64</b>	14	-	<b>100%</b>
<b>Condiciones Laborales</b>	16	<b>66</b>	16	2	-	<b>100%</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos para la dimensión de autorrealización de la escala de clima laboral tenemos que el 64% considera un nivel favorable, el 18 % un nivel muy favorable, el 14% un nivel medio y un 2 % entre un nivel desfavorable y muy desfavorable.

Los resultados obtenidos para la dimensión de involucramiento laboral son percibidos con un nivel favorable para el 58% de la población, un 30% con un nivel medio y un 12% con un nivel muy favorable.

Los resultados en cuanto a esta dimensión tenemos que un 64 % presenta un nivel favorable, el 24 % un nivel muy favorable, el 8% un nivel medio y el 4% un nivel desfavorable.

Se obtiene que un 64 % presenta un nivel medio en cuanto a la dimensión de comunicación, el 20% presenta un nivel favorable, el 14 % obtiene un nivel desfavorable y tan solo el 2% un nivel muy favorable.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de condiciones laborales tenemos que el 66% presenta un nivel favorable, 16% presenta un nivel entre muy favorable y un nivel medio y el 2% presenta un nivel desfavorable.

Se concluye que los niveles predominantes en cuanto a las dimensiones de clima laboral son, condiciones laborales un nivel favorable (66%); autorrealización con un nivel favorable (64%); la dimensión de supervisión con un nivel favorable (64%); en cuanto a la dimensión de involucramiento laboral presentan un nivel favorable (58%) y finalmente un nivel medio (64%) en la dimensión de comunicación.

### **Resultados de Satisfacción laboral de Acuerdo a Cada Dimensión**

**Tabla 12:**  
*Resultados de acuerdo a cada dimensión*

	Alta Satisfacción %	Satisfacción Parcial %	Satisfacción Regular %	Insatisfacción Parcial %	Insatisfacción Baja %	Total
<b>Condiciones Físicas</b>	-	4	10	20	<b>66</b>	<b>100%</b>
<b>Beneficios Laborales</b>	2	8	<b>82</b>	8	-	<b>100%</b>
<b>Políticas Administrativas</b>	-	<b>68</b>	26	2	4	<b>100%</b>
<b>Relaciones Sociales</b>	-	-	2	<b>98</b>	-	<b>100%</b>
<b>Desarrollo Personal</b>	-	-	-	4	<b>96</b>	<b>100%</b>
<b>Desempeño de Tareas</b>	-	-	-	<b>56</b>	44	<b>100%</b>
<b>Relación con la Autoridad</b>	-	-	-	<b>64</b>	36	<b>100%</b>

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a satisfacción laboral y respecto a la dimensión de condiciones físicas y/o materiales se obtiene que el 66%

tiene un nivel bajo, el 20% presenta un nivel parcial de insatisfacción, el 10 % presente un nivel regular y un 4% presente un nivel de parcial satisfacción.

En cuanto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos se obtiene que el 82% presenta un nivel regular, el 8% presenta un nivel parcial de insatisfacción, así mismo un 8% presenta un nivel de parcial satisfacción y un 2% presenta un nivel alto.

Con respecto a la dimensión de políticas administrativas se obtiene que el 68% presenta un nivel de parcial satisfacción, el 26 % un nivel regular, el 4% un nivel bajo y el 2% un nivel de parcial satisfacción.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de relaciones sociales, se obtiene que el 98% presenta un nivel de parcial insatisfacción y un 2% presenta un nivel regular.

Con respecto a la dimensión de desarrollo personal se obtiene que el 96% presenta un nivel bajo y el 4% presenta un nivel de parcial insatisfacción.

Con respecto a la dimensión desempeño de tareas el 56% presenta un nivel de parcial insatisfacción y el 44% presenta un nivel bajo.

En cuanto a la dimensión de relación con la autoridad se obtiene que el 64% presenta un nivel de parcial insatisfacción y un 36 % presenta un nivel bajo.

Se concluye que en cuanto a la satisfacción laboral los niveles se presentan de la siguiente manera; un nivel bajo 96% en cuanto a la dimensión de desarrollo personal, así mismo un nivel bajo 66% en lo que respecta a la dimensión de condiciones físicas y/o materiales, el 98% presenta un nivel de parcial

insatisfacción en la dimensión de relaciones sociales, en un mismo nivel de parcial insatisfacción con un 64% se da en la dimensión de relación con la autoridad y el 56% presenta un nivel de parcial insatisfacción en cuanto a la dimensión de desempeño de tareas, dentro de la dimensión de Beneficios Laborales y/o Remunerativos presenta un nivel regular con un 82% y finalmente en cuanto a la dimensión de políticas administrativas se da un nivel de parcial satisfacción con un 68%.

#### **4.2 Discusión de resultados**

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca, así como determinar los niveles tanto de clima laboral como de satisfacción laboral, finalmente se busca determinar los niveles superiores de acuerdo a cada dimensión según las escalas de clima laboral y satisfacción laboral.

El presente estudio está conformado por el personal de una institución pública de Cajamarca en donde se obtiene que el sexo femenino predomina en más porcentaje en cuanto al sexo masculino (ver tabla 4).

El resultado encontrado en el estudio determina que no existe una relación significativa, que es positiva y es baja, lo que nos indica que los resultados hallados no pueden ser generalizados a otro tipo de población, sino que solo afecta a la población de estudio, para este resultado de correlación se utilizó el estadístico no paramétrico de Rho Spearman. resultados que se asemejan al estudio que realizan Acuña & Paredes (2015) en donde obtienen como resultado una asociación baja, inversa y no significativa entre las variables de estudio, los mismos que mencionan

la importancia que da la empresa a los factores a medir ya que este puede ser un factor determinante para el resultado.

En cuanto a los objetivos de identificar los niveles de las variables en estudio obtenemos como resultados que el nivel con mayor porcentaje es el del clima laboral con un 60% con un nivel favorable y en cuanto a la variable de satisfacción laboral el nivel con mayor porcentaje es 74% con un nivel bajo, lo que indica que la población de estudio encuentra un clima laboral favorable pero una satisfacción laboral baja, estos resultados coinciden con la investigación que realiza Macedo (2017) quien obtiene que el clima laboral se presenta en un nivel negativo con un 40.7% y en cuanto a la variable de satisfacción laboral se presenta en un nivel satisfecho con un 45.4%.

De acuerdo a los objetivos específicos encontramos como resultados que en cuanto a la escala de clima laboral y a las dimensiones que presentan podemos encontrar niveles favorables con porcentajes tales como, en la dimensión de autorrealización se obtiene un 66% , en supervisión un 64%, condiciones laborables 60% y en cuanto al involucramiento laboral un 58% siendo estas dimensiones las que obtienen un nivel predominante y en cuanto a la dimensión de comunicación obtiene un 64% lo que representa un nivel medio. Como podemos observar las dimensiones con niveles favorables responden a la apreciación que tienen los trabajadores, donde no solo se identifican individualmente a través del desarrollo personal sino que también lo hacen a nivel organizacional, con el cumplimiento de objetivos laborales en donde se involucran la relación de apoyo que ellos identifican en su desempeño diario no solo en el ámbito físico sino psicosocial, tal como lo mencionan en su investigación Bada et al. (2020), que el clima organizacional con

un nivel alto, de un 78,6 %, lo que evidencia el compromiso del docente con su lugar de trabajo, a pesar de ser un grupo de personas que presentan diferentes formas de pensamiento y comportamiento basándose en el respeto mutuo, evidenciando que el docente tiene sentido de pertenencia entendiendo que es parte importante e indispensable dentro del proceso de enseñanza. No obstante, en cuanto a la dimensión de comunicación la cual se presenta en un nivel medio evidenciando así que existe dificultades para fomentar y establecer una adecuada comunicación, lo que genera dificultad para transmitir y descifrar adecuadamente los mensajes tal como lo mencionan Bada et al. (2020), donde mencionan que si tenemos un lugar de trabajo donde se estimula constantemente la comunicación, esto permitirá una mayor transmisión de mensajes útiles para la ejecución de las tareas, y un mayor compromiso con la institución educativa.

En cuanto a la escala de Satisfacción laboral y a las dimensiones en estudio tenemos que estas se presentan de la siguiente manera, la dimensión de políticas administrativas se presenta en un 68% con un nivel de parcial satisfacción, con nivel regular se presenta la dimensión de beneficios laborales con un 82%, con nivel de parcial insatisfacción se presentan las dimensiones de relaciones sociales con un 98%, así como la relación con autoridad con un 64% y el desempeño de tareas se presenta con un 56% , finalmente se presentan con un nivel bajo las dimensiones de desarrollo personal con un 96% y las condiciones físicas y/o materiales con un 66%.

Bajo estos resultados encontrados en la investigación y de acuerdo a lo que menciona Sonia Palma, se obtiene que el personal presenta un grado de conformidad frente a los lineamientos y normas que se dan en la institución, uno de

estos son los horarios de trabajo a los que ya están destinados y a la rotación que se dan con ellos, así mismo la distribución de la infraestructura la cual ocupan por turnos, en cuanto a los beneficios laborales los docentes lo perciben de una manera regular, lo que nos indican que con el pasar de los años el sistema educativo ha ido reformando el sistema de pago, pero el cual está sujeto a ciertas escalas y cumplimientos a los que deben someterse los docentes, como evaluaciones y capacitaciones, es decir como se desenvuelve cada persona en su entorno laboral frente a diferentes estímulos. Guzmán & Coral (2015) consideran que las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano. Las deficiencias en este sentido pueden ser causa de la aparición de la insatisfacción laboral

Una parcial insatisfacción se presenta en cuanto a las relaciones sociales, relación con la autoridad y el desempeño de tareas, esto se asocia no solo a la forma de relacionarse entre el personal y las actividades laborales que se desarrollan, sino que también la manera en que perciben la relación y el grado de apoyo que sienten por parte de los superiores referido al equipo directivo y los cambios que se han efectuado dentro de la institución la que influye en el desempeño de sus tareas cotidianas. Tal como lo mencionan Guzmán & Coral (2015) en su investigación que existen múltiples factores que inciden en la relación de una persona con su ambiente de trabajo de tal forma que pueden confluir en una situación de armonía o bien llevar a un desajuste entre el trabajador y su tarea, apreciando que existe una correlación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el factor condiciones de trabajo correspondiente a la satisfacción laboral en los participantes

Finalmente con un nivel bajo se presentan las dimensiones de desarrollo personal lo que involucra que el personal identifica baja valoración en cuanto al desarrollo de sus actividades cotidianas las cuales favorezcan un crecimiento no solo a nivel profesional sino personal, debido a lo rutinario de sus labores además de las condiciones físicas y/o materiales identifican a los elementos materiales y de infraestructura en un nivel bajo para poder desarrollar sus actividades, puesto que en las escuelas públicas las aulas son compartidas de acuerdo al horario establecido. Tal como lo menciona Guzmán & Coral (2015) que el factor involucramiento sería un factor determinante para la satisfacción, lo cual indica que los trabajadores al sentirse satisfechos con la organización manifestaran compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización. Se ha podido observar que la mayoría de colaboradores interactúan entre ellos normalmente generando un ambiente cálido que ayuda al cumplimiento eficiente de sus funciones y objetivos de la empresa. ellos normalmente generando un ambiente cálido que ayuda al cumplimiento eficiente de sus funciones y objetivos de la empresa.

**CAPÍTULO V:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- La relación que se presenta entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de la institución educativa se obtiene que no existe una relación significativa, es positiva y es baja.
- El estudio realizado solo es influyente en nuestra población de estudio más no se puede generalizar para poblaciones externas a la muestra.
- La escala de clima laboral en general se da en un nivel favorable con un 60%.
- La escala de satisfacción laboral en general presenta un nivel bajo con un 74%.
- Las dimensiones del clima laboral tales como autorrealización 64%, involucramiento laboral 58%, supervisión 64% y condiciones laborales 66% se presentan en un nivel favorable.
- En cuanto a la dimensión de comunicación 64% se presenta en un nivel medio.
- La dimensión de la escala de satisfacción laboral que se presenta con un nivel de parcial satisfacción es políticas administrativas 68%.
- La dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos 82% se presentan en un nivel regular.
- Las dimensiones de la escala de satisfacción laboral tales como relaciones sociales 98%, desempeño de tareas 56% y relación con autoridad 64% presentan un nivel de parcial insatisfacción.

- Finalmente, las dimensiones de condiciones físicas y/o materiales 66% y de desarrollo personal 96% se presentan en un nivel bajo.
- Al personal de la institución, alumnado y padres de familia, cuidar de los medios físicos de la institución en la cual se desempeñan cada día.

## **Recomendaciones**

- A la institución dar mayor relevancia al área de psicología no solo a nivel de los estudiantes sino de docentes.
- Concientizar sobre la importancia de las variables de estudio y la influencia que estas ejercen en su actividad diaria.
- Realizar jornadas participativas de integración para el personal de la institución educativa.
- Prestar atención no solo a la comunicación verbal sino a la comunicación no verbal.
- Optimizar la transferencia de información entre todo el personal de la institución.
- Aprovechar las reuniones periódicas para estimular la participación activa del personal

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25-40.
- Alvarado Ruiz, R. (2019). Relación Entre Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Molino La Perla S.A.C. *Licenciatura*. Universidad Privada Del Norte, trujillo.
- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 185-191.
- PALMA CARRILLO, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PYME. *Psicothema*, 329-335.
- Tirado Tejada, V. (2016). RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BETOSCAR SERVIS EIRL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA. *Maestria*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- TIRADO TEJADA, V. (2017). RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BETOSCAR SERVIS EIRL DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA – 2016+. *Maestria*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, Cajamarca.
- Zepeda Rodríguez, J., Delgado Peraza, Z., Karas Peraza, J., & Soto Manzanares, J. (2016). INVOLUCRAMIENTO LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UN AGRONEGOCIO EN SINALOA, AGRONEGOCIO EN SINALOA, AGRONEGOCIO EN SINALOA, AGRONEGOCIO EN SINALOA,. *TEACS*, 71-80.
- (APA), A. P. (2010). *PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS PSICÓLOGOS Y CÓDIGO DE CONDUCTA: La Psicología en el ámbito jurídico. Reflexiones ético-clínicas a través de un estudio cualitativo de casos*. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Obtenido de [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_APA.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf)
- Acuña Vásquez, E., & Paredes LLavilla, D. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE CAJAMARCA. *Licenciatura*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, cajamarca.
- ALFÉREZ HUILLCA, C. (2021). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ALTAMIRANO DEL DISTRITO DE ACCHA, PROVINCIA DE PARURO – CUSCO. *Maestria*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

- Apolitano Robles, J. (2018). Relación Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Una Empresa De Derivados Lácteos. *Maestría*. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
- Apolitano Robles, J. (2018). Relación Del Clima Organizacional Con La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Una Empresa De Derivados Lácteos, Cajamarca 2017. *Maestría*. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
- ARIAS GONZÁLES, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa, Peru: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Bada Quispe, O., Salas Sánchez, R., Castillo Saavedra, E., Arroyo Rosales, E., & Carbonell García, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*.
- BAUTISTA ROQUE, J., & URIARTE BECERRA, H. (2019). NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE UN PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR JAÉN –. *Licenciatura*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 1-10.
- Campos Orrillo, O. (2018). “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENTEL, CAJAMARCA 2018”. *Licenciatura*. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
- Cárdenas Sánchez, D., & Vega Huaccha, M. (2019). Relación De Los Niveles De Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Colaboradores Del Área Administrativa De La Empresa Maxlim. *Licenciatura*. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
- Castillo Tongombol , A., & Santa Cruz Caceres, J. (2020). “RELACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L, CAJAMARCA 2020”. *Licenciatura*. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cortez Urteaga, I. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Los Baños Del Inca 2016. *Maestría*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Cortez Urteaga, I. (2016). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS BAÑOS DEL INCA 2016. *Maestría*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Crisanta Farro , L. (2018). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Administrativo De Un Hospital Público De Lambayeque. *Licenciatura*. Universidad Señor De Sipán, Pimentel.

- De La Torre Díaz, J., & Vásquez Quiroz, M. (2021). Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En La Empresa Ferretería El Sol SRL. *Licenciatura*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Gan , F., & Triginé, J. (2006). *MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES*. Madrid: Díaz de Santos,S. A.
- Guevara Huamán, C. (2017). “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA I.E. CESAR VALLEJO APÁN ALTO – HUALGAYOC 2017”. *Bachiller*. Universidad Privada Del Norte, cajamarca.
- Guevara Pazmiño, X. (2017). Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. *Maestria*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Guzmán Guillén, M., & Coral Sánchez, S. (2015). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE RUBRO NAVIERO DE LIMA METROPOLITANA. *licenciatura*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- GUZMAN PAZ, V. (2012). *Comunicación Organizacional*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- Guzmán Rojo, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. *licenciatura*. Universidad Ricardo Palma, lima.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología De La Investigación sexta edición*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hualcas Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 91-103.
- Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*, (págs. 44-46). Buenos Aires.
- Julio, A. R. (2018). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE DERIVADOS LÁCTEOS, CAJAMARCA 2017. *Maestria*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- MACEDO PINEDO, M. (2017). “Clima laboral y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Lince -2017”. *Licenciatura*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- MENDOZA YAGUNO , R., & VARAS MOSQUERA , M. (2018). *LA NECESIDAD DE AUTORREALIZACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL*. UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, Ecuador.
- Montoya Cáceres, P., Beïio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 7-13.
- OIT/OMS. (1984). *Factores Psicosociales En El Trabajo:Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Educación Obrera para el Trabajo Decente*. buenos Aires : Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2014.
- PALMA CARRILLO , S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición)*. Universidad Ricardo Palma, Peru .
- Palma Carrillo, S. (1999). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 1-20.
- Peña Cárdenas, M., Díaz Díaz, M., & Carrillo Puente, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 37-50.
- Peralta Saldarriaga, N. (2018). Incidencia Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Un Banco De La Ciudad De Trujillo. *licenciatura*. Universidad Privada Del Norte, Trujillo.
- Pujol-Cols, J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18.
- Rodríguez , E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en Valores*, 3-18.
- RODRÍGUEZ M., A., PAZ RETAMAL, , M., LIZANA, , J., & CORNEJO, F. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA. *Salud & Sociedad*, 19-234.
- Salazar Estrada, J., Guerrero Pupo, J., Machado Rodríguez, Y., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 67-75.
- Segredo Pérez, A., García Milian, A., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR*, 86-99.
- Segura Gálvez, M. (2013). *Análisis Del Clima Organizacional*. Escuela nacional De Sanidad, Madrid.

- Serafín Guerrero, F. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda. *Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Soto Briones, K. (2019). CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE CAJAMARCA. *Licenciatura*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Valdivia Molinar, E. (2014). La Supervision Como Actividad Primordial En El Desarrollo Profesional del IQI. *Título*. Instituto Politécnico Nacional, Mexico.
- Vallejo Calle, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA.
- Villena Ynfantes, L. (2018). “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA REYSER ING. SRL DE CAJAMARCA EN EL 2018.”. *Licenciatura*. Universidad Privada Del Norte, Cajamarca .

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima Laboral Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Metalmeccánica De Cajamarca 2022.

Autor: Cynthia Jacqueline Andrea Marcelo Bazán.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca?	Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca	<b>Variable dependiente:</b> Clima laboral <b>Variable independiente:</b> Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo correlacional.</li> <li>• No probabilístico.</li> <li>• Cuantitativo no experimental de corte transversal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala de clima laboral (Palma Carrillo, 2004).</li> <li>• Escala de satisfacción laboral (Palma Carrillo, 1999).</li> </ul>
<b>OBJETIVO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca</li> </ul>		<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los niveles del clima laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.</li> <li>• Determinar los niveles de satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.</li> <li>• Identificar los niveles superiores de las dimensiones del clima laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.</li> <li>• Identificar los niveles superiores de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de una institución educativa pública de Cajamarca.</li> </ul>		

## ANEXO A

### FICHA TECNICA ESCALA DE CLIMA LABORAL

- **Nombre** : Escala de Clima Laboral CL – SPC 2004.
- **Autor** : Sonia Palma Carrillo 2004.
- **Administración** : individual / colectiva.
- **Duración** : 15 a 30 m.
- **Aplicación** : manual o computarizada.
- **Significación** : evalúa el clima laboral.
- **Puntuación** : escala Likert de 1 al 5.
- **Confiabilidad** : Alfa de Cronbach 0,63.
- **Material** : test, manual de corrección.
- **Ítems** : 50.

✓ Según Palma (2004), las puntuaciones son:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

## ANEXO B

### ESCALA DE CLIMA LABORAL

A continuación, se le presenta proposiciones con aspectos relacionados al ambiente de trabajo coloque el valor que mejor describa su ambiente laboral y que exprese su punto de vista, (no hay respuestas buenas o malas).

Recuerde:

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 comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus Responsabilidades	
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 del personal	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

## ANEXO C

### FICHA TECNICA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

- **Nombre** : Escala de satisfacción laboral.
- **Autor** : Sonia Palma Carrillo 1999.
- **Administración** : individual / colectiva.
- **Duración** : 20 m.
- **Aplicación** : manual o computarizada.
- **Significación** : evalúa la satisfacción laboral.
- **Puntuación** : escala Likert de 1 al 5.
- **Confiabilidad** : Alfa de Cronbach 0,79.
- **Material** : test, manual de corrección.
- **Ítems** : 36.

✓ Según Palma (1999), las puntuaciones son:

SATISFACCION LABORAL	FACTORES							P.T
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta satisfacción	23 -+	18 -+	23 -+	19 -+	29 -+	29-+	29-+	168 - +
Parcial satisfacción	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	20-25	19-24	112-148
Parcial insatisfacción	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-19	14-18	93-111
Alta insatisfacción	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0- 92

## ANEXO D

### ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

A continuación, se le presenta una serie de propuestas con alternativas las cuales deberá marcar con aspa (x) la que exprese mejor su punto de vista, (no hay respuestas buenas o malas).

Recuerde

Total acuerdo	TA
Acuerdo	A
Indeciso	I
En desacuerdo	D
Total desacuerdo	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. 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 agrada 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. Mi 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					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## ANEXO E

### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

<b>SEXO:</b>	<b>Femenino</b> <input type="checkbox"/> <b>Masculino</b> <input type="checkbox"/>
<b>EDAD:</b>	
<b>ESTADO CIVIL:</b>	
<b>CARGO:</b>	
<b>TURNO:</b>	<b>Mañana</b> <input type="checkbox"/> <b>Tarde</b> <input type="checkbox"/>