



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE  
SIPÁN, PIMENTEL, CHICLAYO, 2013**

**AUTORA**

**Br. ARÍZAGA OLAYA YESSICA EUNISSI**

**ASESOR**

**Dr. MEGO NÚÑEZ ONESIMO**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*Con todo mi amor para mi esposo Guillermo Hans Menéndez Arévalo y mis hijos Asahel Alberto y Hannie Eunice que hicieron posible todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños. A su paciencia, comprensión y motivación por darme la mano cuando sentía que el camino terminaba, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ustedes, gracias por estar siempre a mi lado.*

## AGRADECIMIENTO

**A mis padres Alberto Arízaga Cortez y a mi madre Dorotea Olaya de Arízaga**, quienes gracias a su perseverancia me incentivaron a ser una profesional de éxito con humildad. Al amor puro de mi madre que me acompaña desde lo más profundo de mi corazón.

**Dr. Cesar Acuña Peralta**, por facilitar a sus colaboradores la oportunidad de postular a la Beca CAP, y de la cual me pude beneficiar.

**Dr. Francisco Villanueva**, asesor metodológico, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi tesis con éxito.

**Dr. Onésimo Mego Nuñez**, asesor especialista, mi coach personal porque durante este tiempo me orientó en caminar hacia una visión convirtiéndola en realidad. Por sus valiosos aportes, dedicación constante, confianza depositada en mí y porque en muchas oportunidades el tiempo transcurre rápidamente, pero descubres que no solo hay conocimiento, sino también lazos de amistad y personas de gran calidad humana. Gracias por brindarme todos estos valiosos detalles que me llevaron a la culminación de este gran trabajo.

**A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán** por darme la oportunidad y brindarme todas las facilidades para el desarrollo de ésta investigación.

**Karine Hoyos Távara**, quien me animó y alentó a tomar la mejor decisión de inscribirme y en postular a la Beca CAP a pocas horas de iniciar la maestría. A ti y a vuestra amiga **Sonia Ulloque** por brindarme su calidez y momentos de escucha, alegría, ánimo contagioso, por creer en mí y por haber hecho durante aquellos años de arduo trabajo que compartimos una vivencia alegre y por sobre todo, no dejarme desfallecer, y así poder cumplir esta meta.

**Al grupo Biblioteca USS**, quienes gracias a su paciencia, empatía y actitud positiva en ofrecerme las fuentes de información requeridas para la elaboración de mi tesis.

## RESUMEN

El propósito de este estudio descriptivo correlacional es conocer el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. La muestra del presente trabajo está compuesta por 87 trabajadores entre Directores de Escuela, Docentes a Tiempo Completo y Tiempo Parcial y del personal Administrativo. Para diagnosticar el clima laboral se aplicó un cuestionario que mide el clima laboral (SL-SPC) con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral también se aplicó un cuestionario que mide la satisfacción laboral (SL-SPC) con respuestas basadas en escala tipo Likert de Palma, S. (1999).

En el análisis de fiabilidad de los cuestionarios se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson ( $p = 0.005$ ) es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que existe relación directa de grado débil (0.397) entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. Lo que quiere decir que mientras los trabajadores tienen un nivel medio de clima laboral entonces existe un nivel regular satisfacción laboral.

En los niveles de Clima Laboral se observa que el clima laboral que más predomina se encuentra en un nivel medio con un 35.6 %, seguido de muy favorable con un 21.8 % y con un mínimo porcentaje muy desfavorable, 11.5 %. Para la escala de satisfacción laboral se observa que la Satisfacción Laboral que más predomina se encuentra en un nivel de regular (36.8%), seguido del nivel alta satisfacción con el 20.7% y parcial satisfacción con el 17.2% con un mínimo porcentajes de parcial insatisfacción del 11.5%.

## ABSTRACT

The purpose of this descriptive correlational study was to assess the work environment and their relation to job satisfaction of workers in the Faculty of Business Administration of the University Lord of Sipán. The sample of this study consists of 87 workers between School Principals, Teachers Full Time and Part Time and Administrative staff. To diagnose the working environment a questionnaire measuring work climate (SL-SPC) with responses based on Likert five-point scale was applied. To measure job satisfaction questionnaire measuring job satisfaction (SL-SPC) with responses based on Likert Palma, S. (1999) scale was also applied.

In the reliability analysis of the questionnaires shows that, the test value of the correlation coefficient  $r$  of Pearson ( $p=0.005$ ) is highly significant ( $p<0.01$ ). This indicates that there is a direct relationship of low degree (0.397) between the work environment and job satisfaction of workers in the Faculty of Business Administration of the University of Sipán Lord. Which means that while workers have an average level of working environment then there is a regular job satisfaction level.

In Employee Satisfaction levels shows that the working environment is most prevalent at a medium level with 35.6%, followed by very favorable with 21.8% with a very unfavorable minimum percentage, 11.5%. For the scale of job satisfaction shows that the most prevalent job satisfaction is at a regular level (36.8%), followed by the high satisfaction level with 20.7% and partial satisfaction with 17.2% with a minimum percentages of partial dissatisfaction 11.5%.

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen.....	iv
Abstract .....	v
Introducción .....	x
Palabra clave .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	15
1.2 Formulación del problema .....	17
1.3 Limitaciones .....	17
1.4 Antecedentes .....	18
<b>CAPÍTULO II: OBJETIVOS.....</b>	<b>25</b>
2.1 General .....	25
2.2 Específico .....	25
<b>CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO IV: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>29</b>
4.1 Marco Teórico.....	29
4.2 Marco Conceptual.....	35
<b>CAPÍTULO V: METODOLOGÍA.....</b>	<b>41</b>
5.1 Hipótesis (si corresponde).....	41
5.2 Variables.....	42
5.2.1 Definición conceptual.....	42
5.2.2 Definición operacional.....	44
5.3 Metodología.....	48
5.3.1 Tipo de Estudios.....	48
5.3.2 Diseño.....	48
5.4 Población y muestra (si corresponde).....	50
5.5 Método de investigación.....	52
5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
5.7 Métodos de Análisis de datos.....	53
<b>CAPÍTULO VI. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
6.1 Descripción.....	55
6.2 Discusión.....	66

<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>71</b>
7.1 Conclusiones.....	71
7.2 Recomendaciones.....	73

<b>CAPÍTULO VIII MATERIALES DE REFERENCIA</b> .....	<b>75</b>
8.1 Referencias Bibliográfica.....	75
8.2 Anexos.....	79

ANEXO 01: Matriz de consistencia

ANEXO 02: Test. Escala de Satisfacción Laboral

ANEXO 03: Test. Escala de Clima Laboral

ANEXO 04: Análisis de fiabilidad

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>VI-1</b>	Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.....	55
<b>VI-2</b>	Niveles de satisfacción laboral.....	57
<b>VI-3</b>	Niveles de clima laboral.....	58
<b>VI-4</b>	Factores de la satisfacción laboral.....	59
<b>VI-5</b>	Factores del clima laboral.....	60
<b>VI-6</b>	Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el Factor autorrealización del clima laboral.....	61
<b>VI-7</b>	Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el Factor involucramiento laboral del clima laboral.....	62
<b>VI-8</b>	Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el Factor supervisión del clima laboral.....	63
<b>VI-9</b>	Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el Factor comunicación del clima laboral.....	64
<b>VI-10</b>	Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el Factor condiciones laborales del clima laboral.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico VI-1:</b> Clima laboral.....	57
<b>Gráfico VI-2:</b> Niveles de satisfacción laboral.....	58
<b>Gráfico VI-3:</b> Niveles de clima laboral.....	59

## INTRODUCCIÓN

La globalización de la economía mundial y nacional ha llevado a las empresas a rediseñar sus procesos orientados hacia la satisfacción de las necesidades emergentes, tanto de sus clientes internos como externos, con el fin de optimizar su rendimiento en el mercado e insertarse en otros nuevos. Es por ello que las empresas han planteado una permanente redefinición de sus políticas de recursos humanos en vistas de alcanzar máximo desarrollo.

Por otro lado las organizaciones deben ser lo sumamente flexibles para adaptarse a los cambios del entorno y las transformaciones que pueden suceder en el orden interno, tales como: los cambios de directivos, rotación de personal, la incorporación de tecnología y de procedimientos de calidad, etc. Ante tales circunstancias, muchas veces se encuentran resistencias por parte de los recursos humanos que afectan su funcionamiento y rendimiento.

Chiavenato, D. (2000), afirma que “los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. Puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas –en especial de aquellas que tienen autoridad-, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas”.

El clima laboral y la satisfacción laboral son relevantes en el comportamiento del personal, esto precisa Chiavenato, D. (2004), “el clima laboral es la calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional entraña un cuadro amplio y flexible de la influencia del

ambiente en la motivación. Se refiere, específicamente, a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, esos aspectos de la organización que provocan diferentes tipos de motivación en sus participantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los participantes y eleva su estado de ánimo. Es desfavorable cuando despierta la frustración por no satisfacer esas necesidades. En realidad éste influye en el estado de motivación de las personas, pero también está sujeto a su influencia”.

La satisfacción laboral por su parte, es una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo Locke, R. (1999).

Stephen, R. y Timothy, J (2009), define el término satisfacción como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

Nuestra finalidad será la de destacar la importancia del Clima Laboral y su relación con la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, la misma que invitará a la reflexión de la alta dirección, a fin de lograr un equilibrio en el Clima y la Satisfacción Laboral en la cual puedan interactuar de manera armonizada.

En el capítulo I, se presenta el problema la investigación que abarca el planteamiento del problema, la formulación del problema de Investigación, limitaciones y antecedentes.

En el capítulo II, contiene los objetivos que plantean el objetivo general y objetivos específicos.

En el capítulo III se presenta la justificación de la investigación.

En el capítulo IV contiene la fundamentación teórica sustentada en el marco teórico y el marco conceptual.

En el capítulo V se presenta la metodología, en el que se basa esta investigación, en función a las hipótesis, variables, metodología, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

En el capítulo VI, contiene la presentación y discusión de los resultados.

En el capítulo VII, se expone las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo IX, se muestra los materiales de referencia.

## **PALABRA CLAVE**

**Palabra clave:** Clima Laboral, Compromiso, Comunicación, Satisfacción Laboral, Supervisión.

**Key Word:** Commitment, Communication, Job Satisfaction, Supervision, Work Climate.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, el clima laboral está tomando relevancia en las organizaciones, ya que se está empezando a considerar como un factor trascendental en el éxito que pueda tener una organización, debido a que éste afecta significativamente la eficiencia en el desempeño de los trabajadores.

Según Palma, S. (2004), *el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información y condiciones laborales.*

El clima Laboral puede ser un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto es fundamental conocer el nivel del clima laboral que experimentan los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán y su relación con la Satisfacción Laboral, ya que ya que según Palma, S. (2004), sostiene “el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto al su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información y condiciones laborales”.

Del diagnóstico preliminar efectuado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán se puede establecer que la universidad cuenta con una estructura orgánica general vigente al año 2012 que establece los niveles jerárquicos: Junta general de accionistas, el directorio como órgano de alta dirección quienes establecen y aprueban las políticas de la universidad y como órgano ejecutor encontramos al Rectorado, Vicerrector Académico, Vicerrector de Asuntos Estudiantiles; órganos encargados de la ejecución de las políticas institucionales. La presente investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Empresariales con su estructura orgánica donde se detalla el

Decanato, Secretaria Académica, Escuelas Académico Profesionales de Administración, Contabilidad, Turismo y Negocios, Negocios Internacionales y Administración Pública; estructura orgánica que necesita ser actualizada de acuerdo a los avances de la Ciencia, la Tecnología y la Modernización de las Empresas; teniendo en cuenta que la Universidad Señor de Sipán es una universidad emergente que está a la vanguardia de la educación superior en el norte del Perú, por lo tanto sus herramientas de gestión deben estar actualizadas.

En lo que corresponde a las funciones generales y específicas de los cargos de Decano, Directores de Escuela, Docentes a Tiempo Completo y Tiempo Parcial y del personal Administrativo se observa que falta detallar las funciones específicas de modo tal que cada uno de los integrantes de los cargos funcionales puedan conocer y ejecutar a plenitud las funciones que les toca cumplir, para un desempeño eficiente, eficaz y efectivo de cada uno de los colaboradores de la Facultad de ciencias empresariales.

En cuanto a los procesos que se registran en la facultad de ciencias empresariales referente a los ingresante, matriculas regulares y matriculas extemporáneas, registro de notas, convalidación de cursos, reanudación de estudios, así como el trámite de Bachillerato y titulación, si bien, estos están sistematizadas virtualmente pero no se encuentran documentados físicamente para una buena orientación de los estudiantes y padres de familia y docentes, lo que da origen a algunos cuello de botella tanto en la facultad como en las escuelas académico profesional respectivas, sobre todo al iniciar el ciclo y al culminar, apreciándose la existencia de colas de estudiantes en las instancias antes mencionadas. Situación que es incómoda para los estudiantes y especialmente para los padres de familia quienes solventan las cuotas de sus hijos que estudian en esta universidad, al no ser atendidos sus trámites, peticiones y reclamos en forma oportuna.

Se evidencia que las comunicaciones entre personal administrativo y estudiantes existen ciertas barreras puesto que el personal administrativo ve solo el cumplimiento de su responsabilidad mas no la atención integral de los

estudiantes, ésta misma problemática se puede observar en la relación entre estudiantes y docentes en procesos como la asignación de notas e información de los tramites generales sobre este particular.

En cuanto a la coordinación, si bien es cierto hay reuniones semanales del Decano y sus Directores de Escuela, pero; las reuniones de Directores con los Docentes a Tiempo Completo y Tiempo Parcial solo se da una vez cada seis meses para hacer conocer las políticas y estrategias académicas al inicio de cada ciclo, situación que tiende a generalizar la problemática existente con la consecuente baja en los ingresos de los estudiantes a esta universidad.

Ante la situación problemática detallada anteriormente, se percibe que si se continúa con ese accionar administrativo y académico de la Facultad se va a tener serios problemas especialmente con la competencia por la existencia de otras Universidades que operan en nuestra Región generando un impacto negativo para el desarrollo de la Facultad. Pero la situación antes descrita se puede mejorar realizando un estudio de la determinación del clima laboral y su relación en la satisfacción laboral, que concluya determinando los niveles de satisfacción o insatisfacción por implementar propuestas que mejoren tal situación en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el nivel del clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán?

## 1.3 Limitaciones

Las limitaciones encontradas en la presente investigación es que en la fecha que se aplicó los instrumentos, la Facultad de Ciencias Empresariales aplicaba

una encuesta de satisfacción a sus trabajadores creándose confusiones principalmente en los docentes.

Ante tal situación se prefirió aplicar los instrumentos después de una semana por la poca información proporcionada a la investigadora. Además los encuestados consideraban la información solicitada como reservada y de manejo exclusivo de la Facultad de Ciencias Empresariales.

## 1.4 Antecedentes

### 1.4.1 A nivel internacional

Chiang, M., Salazar, C. y Nuñez, A. (2007). Realizaron la investigación de clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1 de Concepción-Chile. El propósito de este estudio descriptivo es conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un cuestionario que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. Para medir la satisfacción laboral se utiliza el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que tiene una estructura de cinco factores.

Dentro de las fortalezas del hospital, destaca la alta motivación y compromiso con el trabajo de sus trabajadores y la alta satisfacción laboral con el trabajo que se realiza; el conocimiento de sus jefes jerárquicos; comprensión de la misión institucional; existen buenas relaciones interpersonales y suficiente flexibilidad para la supervisión de las tareas. En este contexto el difundir y hacer conocidas las políticas institucionales así como los valores que identifican al hospital permitirán al personal involucrarse y participar tanto en el proceso cultural como en el proceso de cambio de la organización.

Dentro de las debilidades están la incapacidad de destacar y reconocer el trabajo bien hecho, la ausencia de una política de capacitación continua en el tiempo, el entorno físico inadecuado. Por otro lado, el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social, aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional. (Chiang, Salazar y Nuñez, 2007, p.74).

Peña, M., Diaz, G. y Carrillo, A. (2014). Realizaron la investigación titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar en Coahuila-México”, a fin de proporcionar al directivo de la empresa sugerencias de cambio, de reforzamiento y de mejora.

Al realizar el análisis de este estudio, se dispuso determinar rangos a las 6 opciones de respuesta (1 y 2- Desacuerdo; 3 y 4-Levemente De Acuerdo; 5 y 6-De Acuerdo), para el clima organizacional y la satisfacción laboral. Como se puede observar, las Medias globales de las siete Variables comprendidas en el cuestionario de Weisbord para diagnosticar el clima organizacional aplicado a los 20 sujetos que conforman la Muestra de la pequeña empresa objeto de estudio, fue estar Levemente de acuerdo. Las Medias más altas corresponden a las variables de Relaciones, Estructura y Liderazgo, mientras la variable con la Media más baja es la de Actitud hacia el Cambio. Así pues, las Medias de la mayoría de los factores se ubican en la categoría de mediana satisfacción, ya que la variable El trabajo en sí seguida por la de Promoción son las que más influyen en el nivel de satisfacción y se encuentra en los factores motivadores. Y en cuanto a los factores higiénicos la variable que más influye es la de Sueldos/Salarios seguida por la de Supervisión.

En cuanto los coeficientes de contingencia indican que existe una relación significativa entre la variable de *Estructuras* y la variable *Recompensas Contingentes*, lo cual muestra el trabajador conformidad respecto a las prestaciones otorgadas voluntariamente por el patrón y está conforme con la división del trabajo. Por otro lado, se aprecia que hay una asociación entre la

variable *Recompensas* y las variables de *Promoción* y *Compañeros de Trabajo*, lo cual revela que el trabajador está satisfecho con las oportunidades de ascenso y percibiendo adecuadas relaciones con las personas con quienes convive en el trabajo. Por último se observa que existe una relación significativa entre la *Actitud hacia el Cambio* y la variable *Comunicación*, esto es indicativo de que el trabajador considera favorable las formas de comunicación utilizadas en la relación con directivos, jefes y compañeros; por lo cual esto motiva a aceptar los cambios que se presenten en la empresa.

Los resultados adquiridos reportaron que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa se encuentran satisfechos dado que cuentan con las herramientas, maquinaria y equipo adecuados para realizar sus actividades, responsabilidades y funciones. Así como las formas de cómo se ejerce la autoridad y están orgullosos por el trabajo que realizan, considerándolo importante los sueldos idóneos que perciben, las gratificaciones y los sistemas de incentivos son de acuerdo a cada uno de los niveles de los trabajadores.

La comunicación directa y fluida entre sus compañeros y las oportunidades de obtener un ascenso por la experiencia obtenida son las ventajas de laborar en esta empresa. (Peña, Díaz y Carrillo, 2014, p.1170).

#### 1.4.2 A nivel nacional

Palma, S. (2009). Realizó una investigación titulada “Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias”, estudia la relación entre motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias.

La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo en enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas.

Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así sin embargo en relación a clima laboral en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Sotomayor, Flor. (2012). En su investigación “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, diagnosticó el clima organizacional en un nivel medio o moderado, es decir, que no es tan alta ni tan baja la percepción que tiene el servidor sobre su ambiente laboral que influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la Jefatura así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

En lo que se refiere a la satisfacción laboral concluye en el mismo nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

Sotomayor (2012) concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se requiere que la institución difunda ampliamente en todos los trabajadores y usuarios del servicio, la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersas en todas las actividades y proyectos requeridos, formulados y

ejecutados por los integrantes de la organización y la población en general. Es indispensable que la institución realice en forma periódica acciones de evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y corregir algunas desviaciones que se presenten.

#### 1.4.3 A nivel local (Región)

Monteza, Nancy. (2010). En su investigación “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico – Hospital Essalud Chiclayo, 2010”, tesis que concluye respecto al clima laboral en un nivel medianamente favorable; predominando como potencial la autorregulación, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital.

Respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio; justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos.

Monteza (2010) concluye que se “requiere que la institución difunda ampliamente en todos los trabajadores y usuarios del servicio, la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersas en todas las actividades y proyectos requeridos, formulados y ejecutados por los integrantes de la organización y la población en general”.

Cañola, M. y Pacherras, M. (2011). En su investigación “Análisis del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del

instituto de desarrollo del sector informal Lambayeque – IDESI”, concluyen que el grado de satisfacción de los trabajadores de IDESI Lambayeque tiene una valoración de 249, calificándolo como Bueno (Q<sub>4</sub>-quintil cuatro), teniendo una aceptación del 62.25% de los 10 trabajadores, y presenta las siguientes características para mejorar y llegar a la excelencia:

- Ausencia de actividades que ayuden a la interrelación personal.
- Desacuerdo con la equidad remunerativa que no cubre sus necesidades básicas.
- Ausencia de capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.

El nivel del clima organizacional de IDESI Lambayeque es valorado como muy bueno con 1298 de la percepción total de las respuestas de los trabajadores, dándole una aceptación de un 74.17% teniendo las siguientes características:

- Los trabajadores perciben que la cultura organizacional de IDESI Lambayeque coincide con la cultura de cada uno de ellos.
- El perfil de cada puesto de trabajo que exige la organización va acorde con el perfil de cada trabajador.

Ante los resultados expuestos en esta tesis, Cañola y Pacherras (2011) concluyen que “se considera ideal una adecuada aplicación del Programa que refuerce el clima organizacional y mejore la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Desarrollo del Sector Informal IDESI Lambayeque”.

# **CAPÍTULO II**

## **OBJETIVOS**

## II OBJETIVOS

### 2.1 General

Determinar el clima laboral y la relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

### 2.2 Específicos

- Determinar el análisis del clima laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Analizar la relación existente entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

**CAPÍTULO III**  
**JUSTIFICACIÓN DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

### **III JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se realizó porque existen insuficiencias en el accionar administrativo y académico en la FACEM tanto en su estructura, funciones, procesos y así como en las relaciones interpersonales y escasa comunicación que repercute en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes de la USS.

La justificación teórica de la presente investigación es relevante porque se brindará información valiosa en forma científica a fin de que las autoridades competentes y tomen en cuenta y puedan corregir estas deficiencias; por lo cual, la tesista ha tomado en cuenta la teoría de clima Laboral de Likert, citado por Brunet, L. (1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismo perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

El estudio tiene justificación práctica porque utilizando el procedimiento de las teorías anteriormente expuestas va a mejorar los procesos cuyo impacto es: una atención eficiente, eficaz y efectiva en la Facultad de Ciencias Empresariales.

La importancia del presente trabajo radica en que ha determinado el grado de satisfacción o insatisfacción de todos los trabajadores de la FACEM, teniendo en cuenta condiciones laborales con que desarrollan sus funciones administrativas y académicas, para proponer alternativas de mejora a través del liderazgo como una función compartida ya que ésta no existiese sin un grupo de gente que participe de su proyecto, del trabajo en equipo; buscando cohesión del grupo laboral. Negociando y tomando decisiones que favorezca el crecimiento personal e institucional.

# **CAPÍTULO IV**

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

## IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 4.1 Marco teórico

#### 4.1.1 Clima laboral

Palma, S. (2009) “El clima laboral se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social; aspectos de excelente potencial para el cambio organizacional”.

Seisdedos, N. (2003) el clima laboral puede entenderse como una cualidad interna relativamente perdurable de la organización, resultado de la conducta y normativas de sus miembros, que es percibida por éstos y hace a la entidad diferente de otras. Así, pues, es un conjunto de percepciones, de tipo descriptivo y no evaluativo, referido a la totalidad o partes de la organización y que influye en la conducta y actitudes de los miembros.

Chiavenato, I. (2000) el clima es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.

Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima laboral influye en el estado emocional de las personas y viceversa.

### **Teoría de Likert:**

La teoría de clima Laboral de Likert, R. citado por Brunet, L. (1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

a. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

b. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

c. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

## **Factores del clima laboral Palma, S (2009).**

### **a. Factor I: Autorrealización**

Apresiasi3n del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

### **b. Factor II: Involucramiento laboral**

Identificaci3n con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organizaci3n.

### **c. Factor III: Supervisi3n**

Apresiasi3n de funcionalidad y significaci3n de superiores en la supervisi3n dentro de la actividad laboral en tanto relaci3n de apoyo y orientaci3n para las tareas que forman parte de su desempe3o diario.

### **d. Factor IV: Comunicaci3n**

Percepci3n del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisi3n de la informaci3n relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atenci3n a usuarios y/o clientes de la misma.

### **e. Factor V: Condiciones laborales**

Reconocimiento de que la instituci3n provee los elementos materiales, econ3micos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

#### 4.1.2 Satisfacción laboral

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010) “La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran gratificación o satisfacción en su trabajo. Una extensa investigación en la satisfacción laboral muestra que los factores personales como las necesidades individuales y las aspiraciones determinan esta actitud, junto con factores de grupo y organizacionales como las relaciones con los compañeros de trabajo y los supervisores y las condiciones de trabajo, políticas de trabajo y la compensación.

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización”.

Palma, S. (2006) define la Satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados como significación de la tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos que faciliten su desempeño laboral.

Herzberg, F. (1966) manifiesta que las necesidades de superación y la de realizar un trabajo que se valora, constituyen la mayor fuente de satisfacción laboral, reportando también que las relaciones interpersonales en el trabajo y la oportunidad que este brinda para progresar los que componen los factores motivacionales de la teoría de Herzberg (1966) fueron consideradas más importantes que el dinero.

## Factores de Satisfacción laboral

Según Palma (2006), los indicadores de Clima Laboral son los siguientes:

**a. Significación de la tarea.**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

**b. Condiciones de trabajo.**

Evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

**c. Reconocimiento personal y/o social.**

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

**d. Beneficios económicos.**

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos económicos como producto en la tarea asignada.

### **Factores asociados a la satisfacción laboral.**

Según Palma, S. (1999) considera que los factores relacionados con la satisfacción laboral son los siguientes:

- **Condiciones físicas y/o materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la

labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
  
- **Políticas administrativas:** Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
  
- **Relaciones sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
  
- **Desarrollo personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
  
- **Desempeño de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
  
- **Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## 4.2 Marco conceptual

### 4.2.1 Comportamiento organizacional

Chiavenato, D. (2004), expone que la cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan al comportamiento de los miembros de una organización día con día y que dirigen sus acciones con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización.

Es el conjunto de hábitos establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización. La cultura respalda la mentalidad que predomina en una organización.

Es un patrón de aspectos básicos compartidos que han sido inventados, descubiertos o desarrollados por un grupo determinado, que ha aprendido a afrontar sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funciona bien como para considerar que es válido y deseable transmitirlo a los miembros nuevos por ser una forma correcta de percibir, pensar y sentir dichos problemas.

Es la manera acostumbrada o tradicional de pensar al hacer las cosas, que es compartida por todos los miembros de la organización y que los nuevos miembros deben aprender y aceptar para ser admitidos al servicio de la organización.

### 4.2.2 Compromiso laboral

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010), enseña que el compromiso laboral refleja la identificación de un individuo y su apego a la organización. Una persona altamente comprometida tal vez se vea a sí misma como un verdadero miembro de la empresa (por ejemplo, al referirse a la organización en términos personales como “hacemos productos de alta

calidad”), pasa por alto las fuentes menores de insatisfacción. En contraste, una persona menos comprometida tiene una mayor probabilidad de verse menos personales como “no pagan muy bien a sus empleados”) para expresar una mayor insatisfacción acerca de las cosas y no verse a sí misma como un miembro de la organización a largo plazo.

Palaci, F. (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo”. Estas conductas de un mismo, o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

#### 4.2.3 Motivación humana

Chiavenato, I. (2000), plantea que el motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que “los actos del ser humano son guiados por su conocimiento (lo que piensa, sabe y prevé)”.

Sin embargo, preguntarse por qué actúa de ésta o de aquella manera corresponde al campo de la motivación. La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsadoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo. El individuo desea poder, estatutos y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima.

#### 4.2.4 Comunicación

Chiavenato, I. (2000), sostiene que las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación implica transferencia de información y significado de una persona a otra; es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores. Ésta une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos. Una comunicación implica transacciones entre las personas.

#### 4.2.5 Incorporación de nueva tecnología

Bohlander, G. (2001), aporta que gracias a los avances de la tecnología, las compañías pueden aprovechar la explosión de información. Así, las redes de computadoras, permiten guardar cantidades infinitas de datos, recuperarlos y usarlos de distintas maneras, desde sólo llevar registros hasta controlar equipos complejos. El efecto es tan impresionante que las organizaciones han cambiado la forma de hacer negocios. El uso de la Internet, para las transacciones comerciales se ha generalizado a tal grado tanto en compañías grandes o pequeñas se han convertido en el origen de una nueva generación de trabajadores virtuales, que trabajan en casa, hoteles, autos y dondequiera que les lleve su trabajo.

#### 4.2.6 Capital humano

Bohlander, G. (2001), argumenta que el capital humano es intangible y evasivo, por lo que no es posible administrarlo de la forma en que las organizaciones administran puestos, productos y tecnologías. El personal posee su propio capital humano. Si individuos valiosos abandonan la compañía, se llevan consigo su capital humano y así se

pierde cualquier inversión hecha por la compañía en capacitarlos y desarrollarlos.

#### 4.2.7 Estados de ánimo

Maristany, J. (2008), detalla que en el trabajo, la satisfacción y los estados de ánimo están muy vinculados a lo que va ocurriendo a lo largo de la jornada. El hecho de que las cosas salgan bien, de que el supervisor felicite de alguna manera al empleado, de que un trabajo se termine con éxito, trae los ánimos a un campo positivo y de satisfacción. Lo contrario fácilmente puede llevar los ánimos a un campo negativo, de decaimiento o de agresión.

El estado de ánimo cambia pero la tendencia permanece, y las personas con buen estado de ánimo se preocupan porque la tarea esté bien hecha, atiendan mejor al cliente y tratan de cumplir su trabajo de la mejor manera.

#### 4.2.8 Lealtad

Maristany, J. (2008), lealtad significa compromiso; quiere decir que el empleado se siente parte de la empresa, “tiene puesta la camiseta”.

#### 4.2.9 Ausentismo

Maristany, J. (2008), define al ausentismo como un fenómeno que aporta datos sobre qué puede estar ocurriendo con los individuos en la empresa. Es un elemento que se debe a una gran variedad de causas. Algunas son parte del contrato de trabajo, tales como vacaciones, licencia por maternidad, permisos por estudio o de otro tipo, estipulados por ley o contrato colectivo de trabajo. Otras, en cambio, pueden emanar del trabajo o no tener que ver con él, como enfermedad, accidente,

problemas familiares, dificultades de transporte, problemas de fuerza mayor, trámites.

Los índices de ausentismo nos indican cómo varían las dificultades de nuestros empleados y nos permite analizar qué las originan. De esta manera podemos hacer correcciones. Pueden estar relacionadas con las condiciones de trabajo, con la motivación del personal, con remuneraciones que llevan a los trabajadores a hacer tareas extras, con un deficiente control médico o con las causas específicas que surjan en el lugar y el momento.

#### 4.2.10 Trabajo en equipo

Maristany, J. (2008), llama trabajo en equipo al que se realiza con alto nivel de cooperación y bajo nivel de conflicto en un grupo de trabajo organizacional dentro de los esquemas habituales.

# **CAPÍTULO V**

## **METODOLOGÍA**

## V. METODOLOGÍA

### 5.1 Hipótesis

#### Generales

$H_1$  = Si existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

$H_0$  = No existe relación significativa entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

#### Específicas

$H_1$  = Existe un buen clima laboral en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

$H_1$  = Existe un buen nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

$H_1$  = Existe una buena relación entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

## 5.2 Variables

### 5.2.1 Definición conceptual

#### **Variable 1: Clima laboral**

Palma, S. (2004) el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los indicadores serán asumidos por la escala de clima laboral CL – SPC de Sonia Palma Carrillo (2004).

#### **Indicadores:**

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

Palma, S. (1999) define la Satisfacción laboral como La actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados como posibilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos que recibe, significación, tarea y condición de trabajo que faciliten su desempeño laboral.

Los indicadores serán asumidos la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo (1999).

**Indicadores:**

- Significado de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento Personal y/o social
- Beneficios económicos

**5.2.2 Definición Operacional**

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, PIMENTEL, CHICLAYO, 2013.

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Instrumentos
<b>V. INDEPENDIENTE</b>  <b>Clima laboral</b>	Test. Escala de opiniones con 50 ítems sobre las diferentes dimensiones de la escala clima laboral.	<b>1. Autorrealización.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de progreso</li> <li>- Capacitaciones de desarrollo personal.</li> <li>- Nivel de ingresos</li> <li>- Generación de ideas innovadoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Existen oportunidades de progresar en la institución?</li> <li>¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?</li> <li>¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?</li> <li>¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno o nunca</li> <li>Poco</li> <li>Regular o Algo</li> <li>Mucho</li> <li>Todo o Siempre</li> </ul>	<b>INSTRUMENTO 1:</b>  ESCALA DE CLIMA LABORAL  CL - SPC  CUESTIONARIO DE PREGUNTAS
		<b>2.- Involucramiento laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo integrado de trabajo</li> <li>- Identificación Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado?</li> <li>Los trabajadores están comprometidos con la organización.</li> </ul>		

		<b>3.- Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo para la superación de obstáculos</li> <li>- Reconocimiento al desempeño laboral</li> </ul>	<p>¿Brinda el supervisor apoyo para superar los obstáculos que se presentan?</p> <p>¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?</p>		
		<b>4.- Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo.</li> <li>- Comunicación interna</li> </ul>	<p>¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?</p> <p>¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?</p>		
		<b>5.- Condiciones laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnología empleada</li> <li>- Nivel de remuneración</li> <li>- Trato justo</li> </ul>	<p>¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?</p> <p>¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?</p> <p>¿Existe un trato justo en la empresa?</p>		

<b>V. DEPENDIENTE</b>  <b>Satisfacción Laboral</b>	Test. Escala de opiniones con 36 ítems sobre las diferentes dimensiones de la escala satisfacción laboral.	<b>1.- Significación de la Tarea.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo personal.</li> <li>- Logros obtenidos</li> <li>- Satisfacción personal.</li> </ul>	¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?  ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?  ¿Me siento bien conmigo mismo?	Total acuerdo  Acuerdo  Indeciso  En desacuerdo  Total desacuerdo	<b>INSTRUMENTO 2:</b>  ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC CUESTIONARIO DE PREGUNTAS
		<b>2.- Condiciones de trabajo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario Reglamentado</li> <li>- Horas extras</li> </ul>	¿Me disgusta mi horario? ¿Reconocen mi esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?		
		<b>3.- Reconocimiento personal y/o Social.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valoración</li> <li>- Disposición de los jefes</li> <li>- Comprensión</li> </ul>	¿El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?  ¿Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo?  ¿Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)?		

		<b>4.- Beneficios económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Ingresos</li> <li>- Nivel de satisfacción</li> <li>- Expectativas económicas.</li> </ul>	<p>¿El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?</p> <p>¿Se siente mal con lo que gana?</p> <p>¿El trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?</p>		
--	--	----------------------------------	--	--	--	--

## 5.3 Metodología

### 5.3.1 Tipo de estudio

La presente investigación es descriptiva, porque describe las características de los elementos que intervienen y recoge información con la finalidad de medir las variables. Y es la base de otros tipos de investigación. Bernal, C. (2010).

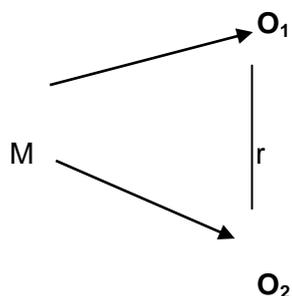
Según Bernal, C. (2010), es correlacional “porque asocia la información recogida entre las variables dentro de un contexto determinando”, en este caso la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

Es una investigación de tipo no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente la variable independiente para ver sus efectos sobre otras variables, solamente se observa la realidad tal como se da en su contexto natural y es transaccional o transversal porque la recolección de datos se ejecuta en un solo momento, es decir como si se tomara una fotografía actual de la Facultad de Ciencias Empresariales.

### 5.3.2 Diseño

Esta investigación empleó el diseño correlacional, el cual significa que se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra. Cabanillas, R. y Pérez, M. (2012).

Se plantea el siguiente diagrama:



Leyenda del diseño:

- M : Muestra de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán
- O<sub>1</sub> : Clima laboral
- O<sub>2</sub> : Satisfacción laboral
- r : Relación entre O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>

## 5.4 Población y muestra

### a. Población

La unidad de análisis es la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, siendo su población de 158 trabajadores de ambos sexos que laboran en dicha Facultad.

b. Muestra

Se aplicó un muestreo por estrato, con población conocida 158 un error estipulado del 0.07. La fórmula a utilizar es la siguiente:

**Tamaño de la muestra:**

$$n_0 = \frac{\sum W_h P_h q_h}{V} = 196$$

**Tamaño de muestra óptima**

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 87$$

Donde el valor de la Varianza V es:

$$V = \left( \frac{e}{Z} \right)^2$$

**Donde:**

N = Tamaño de la población (158)

W = Cada uno de los segmentos entre el total de la población

p = Proporción de la variable de estudio (p=0.5)

e = Error de estimación (e=0.07)

q = 1 - p

Dada esta información, la muestra para el presente estudio estaría conformada por 87 colaboradores de la Facultad de Ciencias Empresariales, las cuales abarcaría a Directores, Docentes Tiempos Completos y Tiempos Parciales y personal administrativo. En base a esta muestra, se aplicaría proporcional al número de colaborados de las 5 Escuelas Académico Profesional: Administración (38), Contabilidad (21), Turismo y Negocios (15), Negocios Internacionales (11) y Administración Pública (2).

### **Criterios de inclusión**

- Personal que se encuentre laborando en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Personal que su puesto de trabajo se encuentre en la jerarquía docente y administrativa dentro del organigrama de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Personal de ambos sexos: Masculino y Femenino.
- Personal que haya respondido a los instrumentos

### **Criterios de exclusión**

- Personal que no se encuentre laborando por vacaciones en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Personal que su puesto de trabajo no se encuentre como trabajadores dentro del organigrama de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Personal de la Facultad de Ciencias Empresariales que no hayan respondido a los instrumentos.

## 5.5 Método de investigación

Se analizó bajo el método mixto (cuati-cualitativo), según el autor Hernández, R. (2010), porque se pretendió explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre el clima laboral en su relación con la satisfacción laboral de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.

También se usa el método inductivo – deductivo, el primero se refiere a que vamos de lo particular a lo general y el segundo de lo general a lo particular; ambos ayudan a inferir en ésta investigación para observar cómo se asocian las variables aparentemente ajenas entre sí.

Debido a que los datos son producto de mediciones y se representan mediante cantidades, se analizaron a través del método de escalamiento Likert, que consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. De esta manera nos permitió descubrir distintos niveles de opinión, lo que puede resultar particularmente útil para temas o asuntos delicados a desafiantes.

## 5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a las técnicas de recolección de la información se utilizó lo siguiente:

a) Técnica

Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

b) Instrumentos

(Anexo 1) Un cuestionario tipo Escala de Lickert con 50 frases. Los temas se dividen de acuerdo a los 5 indicadores establecidos en la variable 1 de clima laboral. Se responde en relación a las siguientes categorías 1) Ninguna o nunca, 2) Poco, 3) Regular o algo, 4) Mucho, 5) Todo o siempre.

(Anexo 2) Un cuestionario tipo Escala de Lickert con 36 frases. Los temas se dividen de acuerdo a los 4 indicadores establecidos en la variable 2 de satisfacción laboral. Se responde en relación a las siguientes categorías 1) Total desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Total acuerdo.

## 5.7 Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos, se hizo una clasificación y ordenó adecuadamente. Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19, (Statistical Package for the Social Sciences) en el que se tabularon los datos y se obtuvieron los resultados de fiabilidad de los cuestionarios utilizados. Posteriormente, se calcularon los factores de cada variable y las correlaciones entre las variables estudiadas.

**CAPÍTULO VI**  
**PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE**  
**LOS RESULTADOS**

## VI PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 6.1 Presentación de los resultados

Para determinar los resultados (objetivos e hipótesis), se utilizó el software estadístico SPSS versión 19, donde se procesó la información (Satisfacción Laboral y Clima Laboral) para luego encontrar la normalidad de la distribución de los datos lo que determinó la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson ( $p > 0.05$ ). Las pruebas fueron adaptadas en su baremación y se determinó su validez y confiabilidad, después se utilizaron tablas y figuras estadísticas los cuales fueron descritos tal como se muestran a continuación:

**TABLA 01**

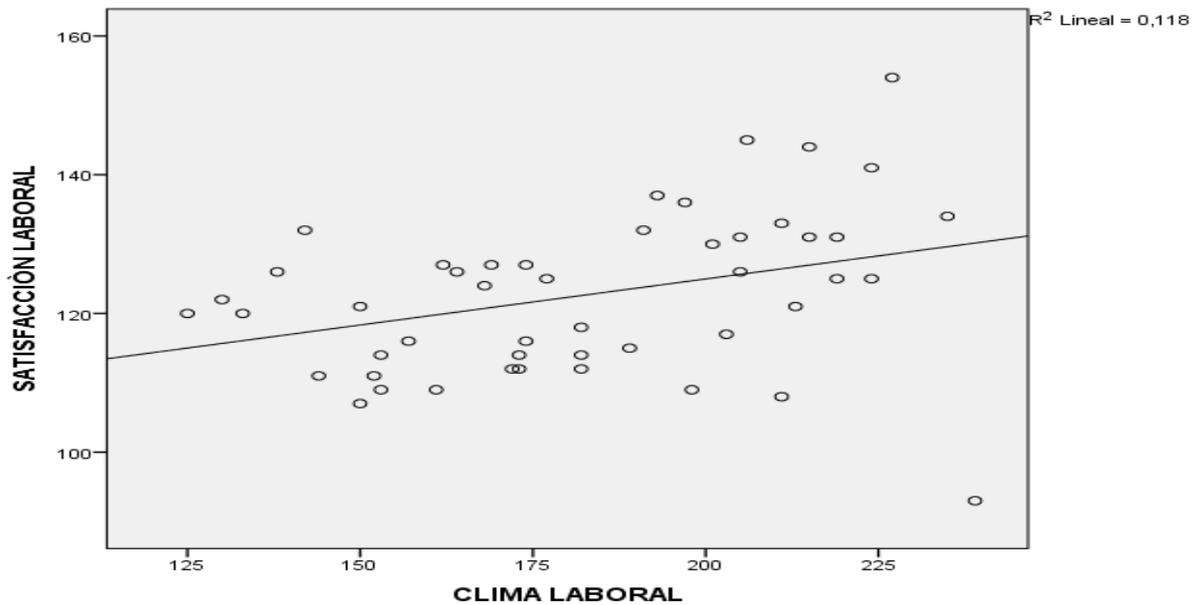
**Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral**

CORRELACIONES		SATISFACCION LABORAL	CLIMA LABORAL
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	1	,397**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	87	87
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,397**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	87	87

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

FUENTE: Aplicación del test clima laboral y del test de satisfacción laboral

## GRÁFICO 01 CLIMA LABORAL



FUENTE: Tabla 1

En la tabla 01, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson ( $p = 0.005$ ) es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que existe relación directa de grado débil (0.397) entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. Lo que quiere decir que mientras los trabajadores tienen un nivel medio de clima laboral entonces existe un nivel regular satisfacción laboral.

**TABLA 02**

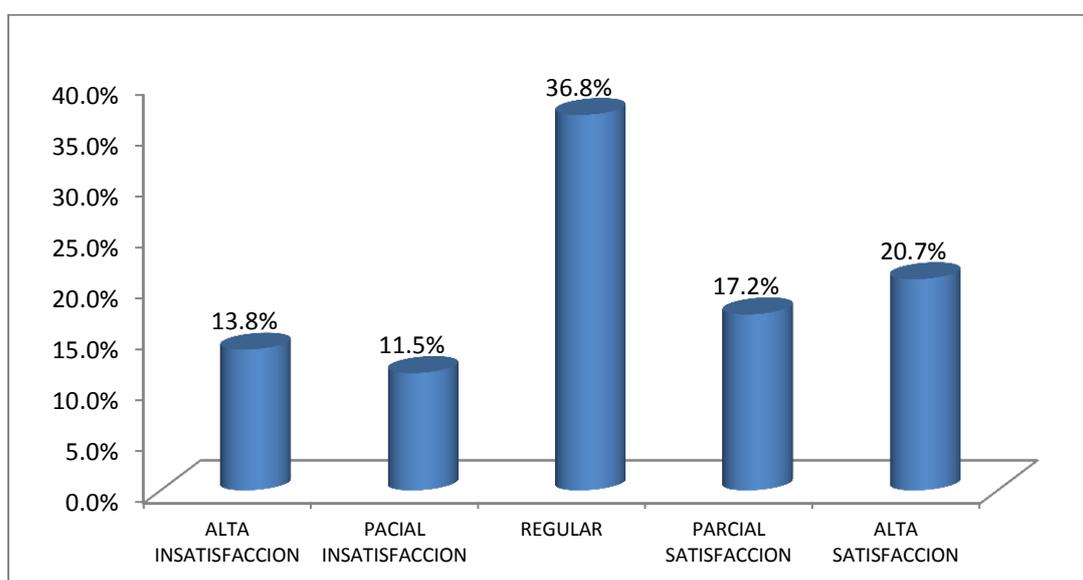
**Niveles de satisfacción laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
ALTA INSATISFACCION	12	13.8%
PACIAL INSATISFACCION	10	11.5%
REGULAR	32	36.8%
PARCIAL SATISFACCION	15	17.2%
ALTA SATISFACCION	18	20.7%
Total	87	100,0

FUENTE: Aplicación del test satisfacción laboral

**GRÁFICO 02**

**NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL**



FUENTE: Tabla 02

En la tabla 02, se observa que la satisfacción laboral que más predomina se encuentra en un nivel de regular (36.8%), seguido del nivel de alta satisfacción con el 20.7% y parcial satisfacción con el 17.2% con un mínimo porcentajes de parcial insatisfacción del 11.5%.

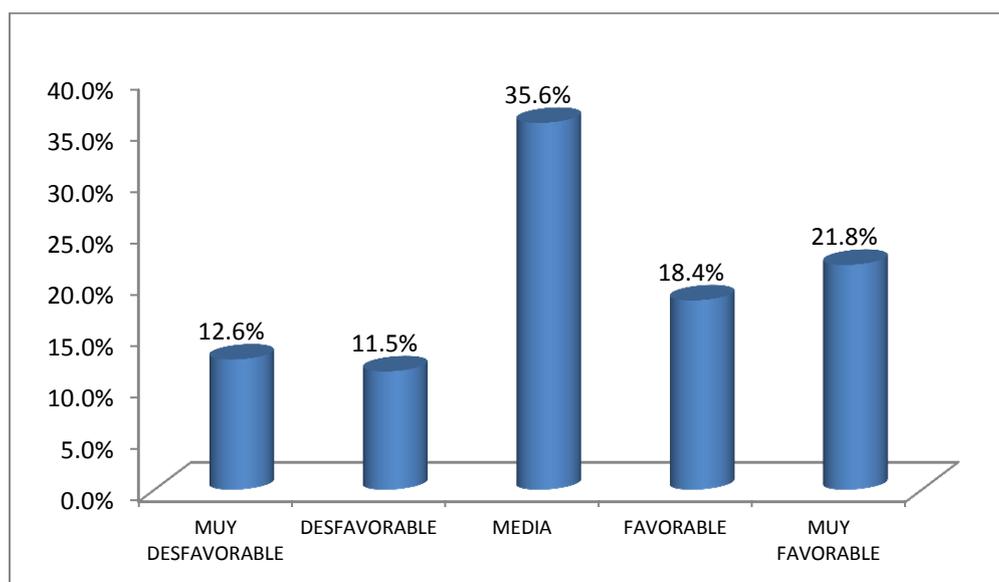
**TABLA 03**

**Niveles de clima laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
MUY DESFAVORABLE	11	12.6%
DESFAVORABLE	10	11.5%
MEDIA	31	35.6%
FAVORABLE	16	18.4%
MUY FAVORABLE	19	21.8%
TOTAL	87	100.0%

FUENTE: Aplicación del test clima laboral

**GRÁFICO 03  
NIVELES DEL CLIMA LABORAL**



FUENTE: Tabla 03

En la tabla N° 03, se observa que el clima laboral que más predomina se encuentra en un nivel medio con un 35.6 %, seguido de muy favorable con un 21.8 % y con un mínimo porcentaje muy desfavorable, 11.5 %.

**TABLA 04****Factores de la satisfacción laboral**

NIVELES	Condiciones Físicas I		Beneficios Laborales II		Política Administrat. III		Relaciones Interperson IV		Desarrollo Personal V		Desempeño de Tareas VI		Relación con la Aut. VII	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ALTA INSATISF	9	10.3%	15	17.2%	14	16.1%	8	9.2%	5	5.7%	6	6.9%	5	5.7%
PARCIAL INSATISF	8	9.2%	12	13.8%	9	10.3%	7	8.0%	4	4.6%	9	10.3%	6	6.9%
REGULAR	35	40.2%	28	32.2%	27	31.0%	33	37.9%	35	40.2%	34	39.1%	36	41.4%
PARCIAL SATISFAC	14	16.1%	14	16.1%	17	19.5%	18	20.7%	19	21.8%	17	19.5%	19	21.8%
ALTA SATISFAC	21	24.1%	18	20.7%	20	23.0%	21	24.1%	24	27.6%	21	24.1%	21	24.1%
TOTAL	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%	87	100.0%

FUENTE: aplicación del test satisfacción laboral

En la tabla 04; se observa que el nivel que más predomina en los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de Ciencias Empresariales de la USS es el nivel regular (el factor condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral (40.2 %), en el factor Beneficios laborales y/o remuneraciones (32.2 %), en el factor políticas administrativas (31.0%), en el factor relaciones interpersonales (37.9%), en el factor desarrollo personal (40.2 %), en el factor desempeño de tareas (39.1 %), y en el factor de relación con la autoridad regular (41.4%).

**TABLA Nº 05****Factores del clima laboral**

NIVELES	AUTORREAL		INVOLUCRAM LABORAL		SUPERVISION		COMUNIC		CONDICION LABORAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
MUY DESFAVORABLE	12	13.8%	11	12.6%	12	13.8%	6	6.9%	9	10.3%
DESFAVORABLE	7	8.0%	10	11.5%	11	12.6%	3	3.4%	7	8.0%
MEDIA	33	37.9%	30	34.5%	29	33.3%	37	42.5%	32	36.8%
FAVORABLE	16	18.4%	15	17.2%	18	20.7%	17	19.5%	17	19.5%
MUY FAVORABLE	19	21.8%	21	24.1%	17	19.5%	24	27.6%	22	25.3%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

FUENTE: aplicación del test clima laboral

En la tabla 05; se observa que, el nivel que más predomina en los factores del clima laboral en los trabajadores de la facultad de Ciencias Empresariales de la USS es el nivel medio (Autorrealización (37.9%), Involucramiento Laboral (34.5%), Supervisión (33.3%), Comunicación (42.5%) y Condiciones Laborales (36.8%).

**TABLA 06****Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el factor autorrealización del clima laboral.**

Factores de Satisfacción Laboral		AUTORREALIZACION	RESULTADOS
PP Cond. Físicas	Correlación de Pearson	,381*	EXISTE RELACION DIRECTA DEBIL
	Sig. (bilateral)	,014	P < 0.05
	N	87	ES SIGNIFICATIVO
PP Benef. Laboral	Correlación de Pearson	-,199	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,176	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Políticas Administr.	Correlación de Pearson	,019	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,850	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Relac. Interpers.	Correlación de Pearson	,488**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,001	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Desarro. Personal	Correlación de Pearson	,497**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Desemp. Tareas	Correlación de Pearson	,189	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,323	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Relac. con Autorid	Correlación de Pearson	,053	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,870	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD

FUENTE: aplicación del test clima laboral y satisfacción laboral

En la tabla 06, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es significativo ( $p < 0.05$ ) y altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que existe relación entre el factor Autorrealización del clima laboral con los factores de Satisfacción Laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones Interpersonales y el Desarrollo Personal). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

**TABLA 07****Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el factor involucramiento laboral del clima laboral**

		INVOLUCRAM. LABORAL	COMENTARIO
PP Cond. Físicas	Correlación de Pearson	,595**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Benef. Laboral	Correlación de Pearson	,128	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,494	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Políticas Administ.	Correlación de Pearson	-,094	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,866	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Relac. Interpers.	Correlación de Pearson	,215	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,089	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Desarro. Personal	Correlación de Pearson	,590**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Desemp. Tareas	Correlación de Pearson	,499**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Relac. con Autorid	Correlación de Pearson	,172	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,281	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD

FUENTE: aplicación del test clima laboral y satisfacción laboral.

En la tabla N° 07, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación r de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que existe relación entre el factor involucramiento laboral del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, desempeño personal y el desempeño de tareas). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

**TABLA 08****Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el factor supervisión del clima laboral**

		SUPERVI SION	COMENTARIO
PP Cond. Físicas	Correlación de Pearson	,489**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Benef. Laboral	Correlación de Pearson	-,022	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,798	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Políticas Administ.	Correlación de Pearson	-,048	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,753	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Relac. Interpers.	Correlación de Pearson	,269	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,065	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Desarro. Personal	Correlación de Pearson	,498**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Desemp. Tareas	Correlación de Pearson	,328*	EXISTE RELACION DIRECTA DEBIL
	Sig. (bilateral)	,032	P < 0.05
	N	87	ES SIGNIFICATIVO
PP Relac. con Autorid	Correlación de Pearson	,125	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,341	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD

FUENTE: aplicación del test clima laboral y satisfacción laboral.

En la tabla Nº 08, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ) y significativo ( $p < 0.05$ ) Esto indica que existe relación entre el factor supervisión del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales y desempeño laboral y el desempeño de tareas). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

**TABLA 09****Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el factor comunicación del clima laboral.**

		COMUNI CACION	COMENTARIO
PP Cond. Físicas	Correlación de Pearson	,495**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Benef. Laboral	Correlación de Pearson	,023	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,835	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Políticas Administ.	Correlación de Pearson	-,099	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,550	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Relac. Interpers.	Correlación de Pearson	,361*	EXISTE RELACION DIRECTA DEBIL
	Sig. (bilateral)	,017	P < 0.05
	N	87	ES SIGNIFICATIVO
PP Desarro. Personal	Correlación de Pearson	,589**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Desemp. Tareas	Correlación de Pearson	,497**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,001	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Relac. con Autorid	Correlación de Pearson	,129	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,385	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD

FUENTE: aplicación del test clima laboral y satisfacción laboral.

En la tabla N° 09, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación r de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ) y significativo ( $p < 0.05$ ) Esto indica que existe relación entre el factor comunicación del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño laboral y el desempeño de tareas). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

**TABLA 10****Relación entre los factores de la satisfacción laboral con el factor condiciones laborales del clima laboral**

		CONDICIONES LABORALES	COMENTARIO
PP Cond. Físicas	Correlación de Pearson	,498**	EXISTE RELACION DIRECTA MODERADO
	Sig. (bilateral)	,000	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Benef. Laboral	Correlación de Pearson	-,139	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,369	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Políticas Administ.	Correlación de Pearson	-,155	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,366	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Relac. Interpers.	Correlación de Pearson	,394**	EXISTE RELACION DIRECTA DEBIL
	Sig. (bilateral)	,003	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Desarro. Personal	Correlación de Pearson	,594**	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,000	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD
PP Desemp. Tareas	Correlación de Pearson	,390**	EXISTE RELACION DIRECTA DEBIL
	Sig. (bilateral)	,004	P < 0.01
	N	87	ES ALTAMENTE SIGNIFICATIVO
PP Relac. con Autorid	Correlación de Pearson	,082	NO EXISTE RELACION
	Sig. (bilateral)	,686	P > 0.05
	N	87	NO HAY SIGNIFICATIVIDAD

FUENTE: aplicación del test clima laboral y satisfacción laboral.

En la tabla Nº 10, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que existe relación entre el factor condiciones laborales del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño laboral y el desempeño de tareas). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

## 6.2 Discusión de los resultados

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación de tipo descriptiva correlacional se determinó que en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, existe relación directa de grado débil (0.397). Esto significa que mientras los trabajadores tienen un nivel medio de clima laboral, manifiestan un nivel regular de satisfacción laboral.

Así como en el caso del estudio realizado por Chiang, Salazar y Nuñez (2007): “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal en Chile”, demostró con los resultados obtenidos sobre la muestra y aplicando un cuestionario basado en escala tipo Likert, de cinco puntos, una relación significativa del clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores, cuyos resultados obtenidos muestran que ambas escalas entregan una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9), siendo alto el coeficiente para la escala de clima laboral completa (coeficiente Alpha de Cronbach 0,839) y, en la escala de satisfacción laboral completa, un coeficiente alto de 0,969.

Esto queda comprobado por la teoría de Palma, S. (2004): El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Se puede aprovechar estos resultados para plantear nuevas estrategias como el asignar tareas variadas y, como estas precisan mayor responsabilidad, elevará la satisfacción laboral. Si mantenemos una actividad rutinaria y repetitiva no lograremos incrementar el entusiasmo y la motivación en el trabajador y por ende, un clima laboral tenso.

Estamos pues convencidos que la Satisfacción Laboral, es la actitud que muestra el individuo hacia su trabajo, involucrando sus sentimientos, valores, aptitudes y emociones frente a éste, siendo un factor de gran importancia el reconocimiento que le brinde su institución.

### 6.3 Contrastación de la hipótesis

En el presente capítulo se establece si se comprueban o no las hipótesis formuladas en la parte inicial de esta investigación. Para tal finalidad se utilizaron procesos estadísticos. Para la contrastación de las hipótesis y ejecutar las correlaciones de las variables se utilizó el programa SPSS versión 19.

#### **Hipótesis general**

Existe relación directa entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán

En la tabla N° 01, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ) y el valor del coeficiente de correlación es 0.396. Esto indica que se acepta la hipótesis de Investigación.

#### **Hipótesis específicas**

- Existe relación entre el factor autorrealización de la escala Clima Laboral con los factores de la escala de satisfacción Laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

En la tabla N° 06, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es significativo ( $p < 0.05$ ) y altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que se acepta la hipótesis de investigación para los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones Interpersonales y el desarrollo personal).

- Existe relación entre el factor involucramiento laboral de la escala clima laboral con los factores de la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

En la tabla N° 07, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que se acepta la hipótesis de investigación para los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, desempeño personal y el desempeño de tareas).

- Existe relación entre el factor supervisión de la escala clima Laboral con los factores de la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

En la tabla N° 08, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ) y significativo ( $p < 0.05$ ) Esto indica que se acepta la hipótesis de investigación para los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, desempeño personal y el desempeño de tareas).

- Existe relación entre el factor comunicación de la escala clima laboral con los factores de la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

En la tabla N° 09, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ) y significativo ( $p < 0.05$ ). Esto indica que se acepta la hipótesis de investigación para los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño laboral y el desempeño de tareas).

- Existe relación entre el factor condiciones laborales de la escala clima laboral con los factores de la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán.

En la tabla N° 10, se observa que, el valor de la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson es altamente significativo ( $p < 0.01$ ). Esto indica que se acepta la hipótesis de investigación para los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño laboral y el desempeño de tareas).

**CAPÍTULO VII**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 Conclusiones

- Se comprobó que existe relación directa de grado débil (0.397) entre las variables estudiadas de *clima laboral* y *satisfacción laboral*, cumpliéndose el objetivo general.
- El análisis determinó que dentro de los niveles que más predomina en el *clima laboral* es el nivel medio representado por el 35.6% de los trabajadores que laboran en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Del diagnóstico realizado en la satisfacción laboral el nivel que más predomina es el nivel regular representado por el 36.8% de los trabajadores que laboran en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.
- Del análisis de la relación existente entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, se detalla el análisis de las dimensiones del clima laboral, concluyendo de la siguiente manera:
  - Existe relación entre el factor autorrealización del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales y el desarrollo personal). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral.

- Existe relación entre el factor involucramiento laboral del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, desempeño personal y el desempeño de tareas), si existe relación directa, porque el factor de correlación es altamente significativo, no siendo así, la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral.
- Existe relación entre el factor supervisión del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales y desempeño laboral y el desempeño de tareas), en cambio no es significativa la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral.
- Existe relación entre el factor comunicación del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño laboral y el desempeño de tareas). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral.
- Existe relación entre el factor condiciones laborales del clima laboral con los factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, relaciones interpersonales, desempeño laboral y el desempeño de tareas). No siendo significativo la relación con el resto de los factores de la satisfacción laboral.

## 7.2 Recomendaciones

- Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán utilice la información del presente estudio para implementar programas sobre Satisfacción laboral y Clima laboral con estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio de satisfacción laboral.
- Desarrollar cursos de empoderamiento que desarrollen en los trabajadores la identificación con la empresa y sus objetivos.
- Desarrollar labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas y deportivas y que sean comunicadas con anticipación.
- Implementar talleres de juegos de roles donde se planteen y resuelvan los conflictos latentes o manifiestos entre el personal así como los problemas comunicacionales.

**CAPÍTULO VIII**  
**MATERIALES DE REFERENCIA**

## 8.1 Referencias Bibliográficas

**Blum, M. y Naylor, J.** (1992). *Psicología Industrial, Sus Fundamentos teóricos y sociales* (2a ed.). México: Trillas.

**Chiang, M. Salazar, C. & Muñoz, A.** *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal. Hospital I Tipo 1.* Chile.

**Chiavenato, I.** (2000). *Administración de Recursos Humanos*, Edición McGraw Hill, Bogotá.

**David, M. Alvarez** (2007). *Fuentes de presión Laboral y Satisfacción Laboral en Docentes de Universidades Estatales y Universidades Privadas de Lima Metropolitana.* Tesis para optar el Grado Académico de Doctor, Universidad Mayor de San Marcos.

**Forehand y Gilmer** (1965). *Psicología Organizacional. El comportamiento del Individuo en las Organizaciones*, Adrian Furnham, Capítulo 13.

**Galarsi, M. y Marrau, C.** *La Influencia del Entorno Laboral en el Personal no Docente de la Universidad Nacional de San Luis.* Argentina.

**Griffin, R. y Moorhead, G.** (2010). *Comportamiento Organizacional, Gestión de Personas y Organizaciones.* (9na edición) México: Cengage Learning Editores, S.A.

**Hall, R.** (1996). *Organizaciones, Procesos y Resultados* (2a Ed.). México: Prentice Hall.

**Hernández, Fernández y Baptista** (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición) México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

**Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P.** (2006) *Metodología de la investigación*. (4ªed.) . México: Mc Graw –Hill.

**Herzberg, F.** (1966) Satisfacción laboral: Extraído el 2009 desde una investigación titulada: *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Tesis Magister en Administración. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

**Hodgetts y Altman** (1997). Clima laboral: Extraído el 2011 desde una investigación titulada *Clima laboral y satisfacción laboral en los obreros de una empresa azucarera*. Tesis Licenciada en Psicología. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

**Koontz, O.** (1985). *Administración* (8a ed.). Ed. Mc-Graw Hill.

**Maristany, J.** (2008). *Tratado de Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.jaimemaristany.com/>

**Oswaldo, C. Pelaes** (2010), *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una Empresa de servicios Telefónicos*. Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Mayor de San Marcos.

**Palaci, F.** (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid. España.

**Palma, S.** (2002). Estudio *La motivación y el clima laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias. Manual Escala Clima Laboral*, CL-SPC.

**Palma, S.** (2006) Manual de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Lima, Perú.

**Palma, S.** (2009). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Argentina: El Cid Editor.

**Palma, S.** (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología*. Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1, 27-34.

**Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M.** (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*. Venezuela.

**Peredo, A. y Nuncevay, M.** (2006). *Relación entre clima laboral y la involucración en el trabajo del personal de la casa del tornillo SRL Chiclayo*. Tesis Licenciados en Psicología. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

**Phegan, B.** (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa*. México: Panorama Editorial.

**Robbins, S.** (1998). *Comportamiento Organizacional* (8ª ed.). México: Prentice Hall.

**Robbins, S.** (2000). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones* (6ª ed.). México: Prantice Hall.

**Robbins, S. y Judge, T.** (2009) *Comportamiento Organizacional*. México.

**Seisdedos, N.** (2003) *El Clima laboral y su medida*. España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <http://www.cop.es/publicaciones/trabajo/>

**Serna, G.** (2000). *Gerencia Estratégica: Planeamiento y Gestión Teoría y Metodología*.

**Torres, D. y Melendrez, H.** (2011). Factores motivacionales para mejorar el Clima Laboral en los empleados de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

## 8.2 Anexos

ANEXO 01: Matriz de consistencia

ANEXO 02: Test. Escala de Satisfacción Laboral

ANEXO 03: Test. Escala de Clima Laboral

ANEXO 04: Análisis de fiabilidad

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, PIMENTEL, CHICLAYO, 2013.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cómo determinar el clima laboral y la relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar el clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p><b>H<sub>i</sub> = Si existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</b></p> <p><b>H<sub>o</sub> = No existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</b></p> <p><b>ESPECÍFICAS</b></p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>Clima laboral</b></p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p>

<p>¿Existe un análisis de la relación entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán?</p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán?</p> <p>¿Cuál es el análisis de la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán?</p>	<p>Determinar el análisis del clima laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p> <p>Diagnosticar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p> <p>Analizar la relación existente entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p>	<p><math>H_1</math> = Existe un buen clima laboral en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p> <p><math>H_1</math> = Existe un buen nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p> <p><math>H_1</math> = Existe una buena relación entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán.</p>	<p><b>Satisfacción laboral</b></p>
--	--	--	------------------------------------

## ANEXO N° 2

### Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

(SONIA PALMA CARRILLO)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

- TOTAL DE ACUERDO = TA 5
- DE ACUERDO = A 4
- INDECISO = I 3
- EN DESACUERDO = D 2
- TOTAL DESACUERDO = TD 1

Nº	Comentario	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 funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					

11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta 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 de las personas con 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 mi 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 mas 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 el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

#### **FACTORES CONSIDERADOS:**

<b>Nº</b>	<b>FACTOR</b>	<b>ITEMS</b>
I	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32.
II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22.
III	Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
IV	Relaciones interpersonales	3, 9, 16, 24.
V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
VI	Desempeño de tareas	5, 19, 11, 26, 35, 30.
VII	Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.

### Categoría Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	FACTORES							Puntaje Total
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
Alta	≥ 23	≥ 18	≥ 23	≥ 19	≥ 29	≥ 29	≥ 29	≥ 168
Parcial satisfacción	20 a 22	15 a 17	20 a 22	17 a 18	26 a 28	26 a 28	25 a 28	149 a 167
Regular	15 a 19	9 a 14	15 a 19	12 a 16	19 a 25	20 a 25	19 a 24	112 a 148
Parcial insatisfacción	11 a 14	7 a 8	11 a 14	8 a 11	14 a 18	14 a 18	14 a 18	93 a 111
Alta insatisfacción	≤ 10	≤ 6	≤ 10	≤ 7	≤ 13	≤ 13	≤ 13	≤ 92

### NORMAS DE CORRECCIÓN

La corrección será realizada de acuerdo a la dirección positiva de los ítems, siendo el puntaje de:

Totalmente de Acuerdo = 5

Acuerdo = 4

Indeciso = 3

Desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

## ANEXO N° 3

### Test. Escala de Opiniones (clima laboral C.L – SPC)

#### ESCALA CLIMA LABORAL

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

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

		Siempre	Mucho	Regular	Poco	Nunca
1.	Existen oportunidades de progresar en la USS.					
2.	Se siente comprometido con el éxito en la USS.					
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	En la USS 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.	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 USS.					
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 USS.					
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 Jefes 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 USS, 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 USS fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	La USS promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los servicios de la USS, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39.	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la USS.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la USS.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
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 USS.					
49.	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## FACTORES POR ITEMS

Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

## Categorías Diagnósticas escala CL\_SPC

Categorías diagnósticas	Factores I al V	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 N° 4

### Análisis de fiabilidad

#### SATISFACCION LABORAL

Ítems	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach
1	,432	,826
2	,401	,827
3	,444	,827
4	,483	,825
5	,333	,829
6	,637	,822
7	,445	,826
8	,118	,834
9	,370	,829
10	,442	,826
11	,595	,822
12	,095	,836
13	,460	,827
14	,253	,832
15	,284	,831
16	,032	,836
17	,107	,839
18	,388	,828
19	,115	,835
20	,152	,836
21	,297	,831
22	,070	,836
23	-,002	,836
24	,511	,824
25	,636	,821
26	-,063	,837
27	,407	,829
28	,664	,817
29	,345	,829
30	,490	,825
31	,015	,839

32	,458	,825
33	,055	,835
34	,351	,829
35	,347	,829
36	,329	,829

### CLIMA LABORAL

Ítems	Correlación elemento-total	Alfa de Cronbach
1	,471	,934
2	,671	,933
3	,743	,933
4	,061	,969
5	,371	,935
6	,692	,933
7	,334	,935
8	,839	,932
9	,689	,933
10	,548	,934
11	,757	,932
12	,644	,933
13	,834	,932
14	,559	,934
15	,751	,932
16	,511	,934
17	,561	,934
18	,443	,934
19	,618	,933
20	,481	,934
21	,559	,934
22	,721	,933
23	,613	,933
24	,440	,934
25	,741	,933
26	,726	,933
27	,607	,933
28	,739	,932

29	,882	,932
30	,687	,932
31	,573	,933
32	,590	,934
33	,545	,933
34	,788	,933
35	,175	,936
36	,770	,932
37	,680	,933
38	,713	,932
39	,626	,933
40	,728	,933
41	,787	,932
42	,657	,933
43	,767	,932
44	,331	,935
45	,294	,935
46	,569	,934
47	,618	,933
48	,507	,934
49	,308	,935
50	,479	,934