

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Clima laboral y su relación con la satisfacción de los
colaboradores del CEBE "CRIP" San Juan de Dios,
Arequipa, 2024**

Ana Paula Vera Cruz

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Arequipa, 2025

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Jimmy Jaison Cajas Muñoz
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 27 de noviembre de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Clima laboral y su relación con la satisfacción de los colaboradores del CEBE" CRIP"
San Juan de Dios. Arequipa, 2024.

Autor:

Ana Paula Vera Cruz – Carrera profesional Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 12 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI NO
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**):
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Planteamiento del estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Justificación de la investigación	4
1.5.1. Justificación teórica.....	4
1.5.2. Justificación práctica.....	5
1.5.3. Justificación metodológica.....	6
Capitulo II: Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Artículos científicos.....	7
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	8
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Clima laboral.....	11
<i>Definición del clima laboral.</i>	11
<i>Dimensiones del clima laboral.</i>	14

<i>Atributos del clima laboral.</i>	17
<i>Características del clima laboral.</i>	18
<i>Teorías sobre el clima laboral.</i>	19
<i>Importancia del clima laboral en la organización.</i>	21
<i>Tipos de clima organizacional.</i>	22
<i>Amenazas al clima organizacional.</i>	23
2.2.2. Satisfacción laboral.....	24
<i>Definición de la satisfacción laboral.</i>	24
<i>Dimensiones de la satisfacción laboral.</i>	25
<i>Determinantes de la satisfacción laboral</i>	26
<i>Importancia de la satisfacción laboral.</i>	31
<i>Factores de satisfacción laboral.</i>	32
<i>Tipos de satisfacción</i>	34
2.3. Definición de términos básicos	36
Capítulo III: Hipótesis y variables	39
3.1 Hipótesis	39
3.1.1 Hipótesis general.....	39
3.1.2 Hipótesis específicas.....	39
3.2 Identificación de las variables.....	39
3.3 Operacionalización de las variables.....	39
Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	39
Capítulo IV: Metodología	42
4.1 Enfoque de la investigación	42
4.2 Tipo de investigación.....	42
4.3 Nivel de investigación.....	42
4.4 Métodos de investigación	42
4.5 Diseño de investigación	42
4.6 Población y muestra.....	43
4.6.1 Población.....	43
4.6.2 Muestra.	43
<i>Unidad de análisis</i>	43
<i>Tamaño de la muestra</i>	43
<i>Selección de la muestra, técnica</i>	43
4.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	43

4.8	Técnicas estadísticas de análisis de datos	45
	Capítulo V: Resultados	46
5.1	Análisis de los resultados descriptivos	46
5.1.1	Datos de control	46
5.1.2	Por ítems	49
5.1.3	Por niveles.....	54
5.2	Análisis de los resultados inferenciales	65
5.2.1	Prueba de normalidad.	65
5.2.2	Correlación general.....	66
5.2.3	Correlación por dimensiones.	67
5.3	Discusión.....	69
	Conclusiones	72
	Recomendaciones.....	74
	Lista de Referencias	76
	ANEXOS	87

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	39
Tabla 2 Ítems de clima laboral	49
Tabla 3 Ítems de satisfacción laboral	52
Tabla 4 Prueba de Shapiro-Wilk	65
Tabla 5 Satisfacción laboral - Clima laboral	66
Tabla 6 Satisfacción laboral - Realización personal	67
Tabla 7 Satisfacción laboral – Comunicación.....	67
Tabla 8 Satisfacción laboral - Condiciones laborales	68

Índice de Figuras

Figura 1 Género.....	46
Figura 2 Edad.....	46
Figura 3 Estado civil.....	47
Figura 4 Cargo que ejerce.....	47
Figura 5 Antigüedad laboral.....	48
Figura 6 Además de trabajar en CEBE “CRIP” San Juan de Dios ¿trabaja en otra institución?	48
Figura 7 Realización personal.....	54
Figura 8 Involucramiento laboral.....	55
Figura 9 Supervisión.....	56
Figura 10 Comunicación.....	57
Figura 11 Condiciones laborales.....	58
Figura 12 Clima laboral.....	59
Figura 13 Trabajo en sí mismo.....	60
Figura 14 Supervisor.....	61
Figura 15 Pago.....	62
Figura 16 Compañero de trabajo.....	63
Figura 17 Satisfacción laboral.....	64

Resumen

El fin de esta indagación fue precisar la vinculación entre el clima laboral (CL en adelante) y la satisfacción laboral (SL en adelante) del CEBE “CRIP” San Juan de Dios en Arequipa con miras al calendario de 2024. Para concretar dicha finalidad, se echó mano de una óptica cuantitativa, de naturaleza aplicada y con rango correlacional.

Respecto al andamiaje metodológico, se empleó el razonamiento inductivo, con una arquitectura investigativa no experimental y de corte transversal. El estudio tuvo como núcleo al conjunto íntegro de 30 operarios del CEBE “CRIP” San Juan de Dios, considerados como una muestra de carácter censal. Para la captación de información, se dispusieron dos artefactos: el primero orientado a auscultar el “CL” valiéndose de la escala de Palma (2004), y el segundo diseñado para escrutar la “SL” mediante el instrumento de Sun y Hyun (2013). Entre los hallazgos cardinales, se identificó una vinculación inversa de índole moderada y con validez estadística ($r = -.449$; $p = .013$) al yuxtaponer la escala de autorrealización con la complacencia global en el ámbito laboral. Asimismo, se detectó una vinculación negativa moderada ($r = -.437$; $p = .016$) entre las condiciones de labor y el contenido de los encuestados. El desglose integrador, sin embargo, conduce a la inferencia de que no se halló una vinculación estadísticamente significativa ($p = .131$) entre el ambiente organizacional y la complacencia de los trabajadores derivada de su faena en el CEBE “CRIP” San Juan de Dios en Arequipa durante el año 2024.

Palabras clave: clima laboral, satisfacción laboral, realización personal, condiciones laborales, comunicación.

Abstract

The aim of this inquiry was to ascertain the nexus between the occupational atmosphere and the vocational contentment of the functionaries at CEBE “CRIP” San Juan de Dios in Arequipa during 2024. To fulfill this end, a numerically-oriented schema was enacted, categorized as utilitarian investigation with a correlational stratum. Concerning the methodological blueprint, the inductive pathway was pursued, employing a non-manipulative and transtemporal structure. The scrutiny encompassed an aggregate of 30 laborers stationed at CEBE “CRIP” San Juan de Dios, regarded as a census cohort. For datum acquisition, a dyad of instruments was deployed: the initial contrivance sought to gauge the “work climate” via Palma’s (2004) index, while the latter intended to quantify “job satisfaction” utilizing the gauge crafted by Sun and Hyun (2013). Among the principal discernments, a moderate inverse covariation of statistical heft ($r = -.449$; $p = .013$) emerged between the self-fulfillment dimension and the overarching occupational gratification. Another moderate negative nexus ($r = -.437$; $p = .016$) surfaced linking labor conditions and the contentment of the respondents. Nevertheless, the holistic evaluation culminated in the deduction that no salient interrelation ($p = .131$) materialized between the organizational milieu and the employees’ occupational satisfaction at CEBE “CRIP” San Juan de Dios in Arequipa for the annum 2024.

Keywords: work climate, job satisfaction, personal achievement, working conditions, communication.