

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Trabajo de Investigación

**Clima organizacional y satisfacción laboral
en los colaboradores de un instituto educativo
de Tarma - Junín 2021**

Mathsumi Guadalupe Félix Barrera

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Psicología

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

El clima organizacional se define gracias a las características del ambiente que se viven dentro de un centro laboral; dado que pueden afectar directamente o indirectamente a los colaboradores de dicha empresa. Dependiendo del clima organizacional se pueden tener efectos positivos o negativos dentro de la eficiencia laboral de los colaboradores (George & Robert., 1968).

La satisfacción laboral se emplea para definir el grado de aprobación que tiene el empleador con respecto a su trabajo y la remuneración que este recibe por el trabajo que realiza siendo compensado, ya sea monetariamente o recibiendo un reconocimiento. (Bobadillo Merlo, 2017)

A nivel mundial, el clima organizacional está estimado como un tema muy importante para mejorar la relación entre los compañeros de trabajo de una empresa, también para saber si el trabajador está conforme y a gusto en su centro laboral. El saber si un trabajador está satisfecho con su trabajo y si este se siente reconocido ayudará a la empresa para mejorar sus condiciones laborales y de esta manera asegurar el éxito del colaborador y de la empresa.

En Latinoamérica hubo un estudio acerca del clima laboral en 13 países entre los años 2013 y 2014, donde la mejor puntuación fue obtenida por Republica Dominicana con un puntaje de 83,42 %, seguido por Ecuador y Colombia y la peor puntuación fue obtenida por Perú con un puntaje de 68,02 % (Acsendo, 2014).

En el Perú en 2018, la empresa Aptitus hizo una encuesta acerca del clima laboral y satisfacción laboral dio como resultado que un 86 % de los trabajadores renunciarían a sus trabajos si en estos se da un mal clima laboral, un 81 % de los encuestados consideró que tener un buen clima laboral es importante para ellos, mientras un 19 % respondió que esto no influye en sus decisiones. Un 49 % consideró que les gusta su trabajo, porque tienen un reconocimiento en estos y un 19 % señaló que no se sienten reconocido en sus trabajos por ende no se sienten satisfechos (Comercio, 2018).

En la ciudad de Tarma muy pocas empresas se preocupan por el buen clima organizacional de sus establecimientos o la satisfacción laboral que puedan tener sus empleados, pues se ha visto recurrentemente que las empresas solo buscan ganar sin importarles la manera en que pueda darse la ganancia.

En el instituto donde deseo realizar la investigación planteada, se realizó un sondeo por medio de una entrevista con las autoridades y colaboradores de este instituto. De esta entrevista se obtuvieron diversas respuestas, dentro de las cuales algunos trabajadores señalaron que hay momentos donde no se puede tener un buen ambiente laboral, dado que las diferencias de edad son notorias, ya que bien son personas mayores o bien son relativamente jóvenes. Otra de las respuestas que se obtuvo fue que no tienen la suficiente motivación, ya sea emocional o económica por parte de la institución y es por ese motivo que a veces se han preguntado si sería mejor o no renunciar y buscar algo más.

Es por este motivo que me planteo la siguiente incógnita:

¿Cuál es el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto estatal Tarma, Junín 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación existente entre la dimensión autorrealización de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto estatal Tarma, Junín 2021.
- Identificar la relación existente entre la dimensión involucramiento laboral de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto estatal Tarma, Junín 2021.
- Identificar la relación existente entre la dimensión supervisión de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto estatal Tarma, Junín 2021.
- Identificar la relación existente entre la dimensión comunicación de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto estatal Tarma, Junín 2021.
- Identificar la relación existente entre la dimensión condiciones laborales de clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto estatal Tarma, Junín 2021.

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación teórica

La investigación se realiza con el propósito de investigar acerca de la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un instituto educativo en la ciudad de Tarma, del cual luego de obtener los resultados servirán como base teórica para que se puedan realizar planes de intervención para mejorar el clima

laboral entre jefes, colaboradores y compañeros de trabajo. También, ayudará para plantearse alternativas para dar incentivos, ya sean monetarios o reconocimientos a los colaboradores que se muestren más eficientes y del mismo modo con los colaboradores que no demuestren un desempeño óptimo.

1.3.2. Justificación metodológica

En la investigación se desarrollará la aplicación de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC), que está compuesta por cinco dimensiones. Esta será muy importante, porque con los resultados nos mostrarán los resultados acerca del clima laboral, dado que esta prueba nos muestra diversas escalas que podemos indagar para de esta manera determina cuál podría ser utilizada más adelante en diversas empresas. También, se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral de Alex Sívorí Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores (SL-ARG), la cual está compuesta de siete dimensiones que nos ayudarán a conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y también si estos podrían servir para más adelante evaluar a diversos trabajadores de muchas instituciones a nivel regional.

1.3.3. Justificación práctica

Con estos resultados se podrá tener la probabilidad de aplicar mejoras para un mejor clima laboral en diversas instituciones, y de esta manera orientar a los empleadores sobre cuáles son las ventajas de un mejor clima laboral con la finalidad de brindar al trabajador una mejor satisfacción tanto individual como laboral. Haciendo que de esta manera tanto la empresa como el trabajador ganen y sean más competentes

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Montoya, Beiiio, Bermúdez, Burgos, Fuentealba, y Padilla (2017) realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” con el objetivo de determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y clima organizacional de los docentes y administrativos de una institución de educación superior. La muestra estuvo compuesta por 166 trabajadores. Además, el enfoque de esta investigación fue cuantitativo y el tipo de estudio correlacional. Asimismo, los instrumentos usados fueron los siguientes: para satisfacción laboral se usó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, de Melia y Peiró, el cual cuenta con cinco dimensiones (la supervisión, el ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación), estas están divididas en 23 ítems, las cuales tienen 7 alternativas (muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho). Y para el clima organizacional se hizo uso de la Escala de Medición para Clima Organizacional de Koys y DeCotiis, la cual cuenta con 8 dimensiones (autonomía, confianza, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación), estas están divididas en 42 ítems, las cuales tienen cinco alternativas de respuesta (muy de acuerdo, de acuerdo, no estoy seguro, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo).

Coluccio, Muñoz y Ferrer (2016) realizaron una investigación a la cual titularon “Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y

absentismo en docentes”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación existente entre la situación contractual con el clima organizacional, satisfacción laboral y el absentismo en docentes. La muestra fue constituida por 108 profesores. Asimismo, el enfoque de esta investigación fue cuantitativo y el tipo de estudio correlacional. Además, los instrumentos utilizados fueron los siguientes: para Clima Organizacional se usó el cuestionario de clima organizacional desarrollado por Ramírez en 2008, el cual consta de ocho dimensiones (compromiso intrínseco, compañeros-cohesión, apoyo del supervisor, descripción del cargo, infraestructura, equidad y autonomía, reconocimiento de méritos y compromiso extrínseco) y para satisfacción laboral fue usado el instrumento hecho por Warr, Cook y Wall en 1979, el cual lleva por título Escala General de Satisfacción, que consta de 15 ítems con una puntuación de 1 a 5 (Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016).

Polanco, Coralia (2014) realizaron una investigación a la cual titularon “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”; cuyo objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, así mismo se buscó saber el impacto que tenía el clima organizacional en la satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 150 docentes, el director, subdirectores y el personal administrativo de INTAE. Asimismo, el enfoque de esta investigación fue descriptivo y el tipo de estudio fue no experimental de corte transeccional descriptivo. Además, los instrumentos empleados fueron los siguientes: para clima organización fue empleado un cuestionario realizado por la misma autora de la investigación, y para medir la satisfacción laboral se utilizó el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), el cual mide los aspectos puntuales del trabajo (factores extrínsecos e intrínsecos), por tanto, este cuestionario fue adaptado por la autora para su uso (Polanco, 2014).

Patlán, Martínez y Hernández (2012) realizaron una investigación a la cual titularon “El clima, la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral”, cuyo objetivo fue el dar a conocer la conexión que tienen el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral. La muestra estuvo constituida por 307 docentes de dos instituciones de educación superior cuyas edades fluctuaban entre 25,5 años. De ellos el 62 % eran hombres y un 38 %, mujeres. El tipo de investigación realizada fue cuantitativo y fue un tipo de estudio no experimental de corte transversal. Se utilizaron tres instrumentos para esta investigación: para justicia organizacional se empleó la escala de justicia internacional de Niehoff y Moorman, para clima organizacional se usó el instrumento de Gómez y Vicario para medir como su propio nombre lo dice el clima organizacional y, por último, para la medición de la satisfacción laboral se usó la versión extendida del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota. Se demostraron algunas diferencias entre diversos factores del clima organizacional (liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros) y la satisfacción laboral. (Patlán, Martínez, & Hernández, 2012).

Ramírez y Benitez (2012) realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México”, cuyo objetivo fue el de analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa. La población total fue de 100 colaboradores y la muestra fue de 82, que englobaba a directivos, administrativos y docentes. Asimismo, el instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral fue el Índice de Satisfacción Laboral (ISL*66) de Galicia, el cual consta de 66 preguntas divididas en 4 escalas (Evaluación Institucional de las Personas (17 ítems), Comunicación (19 ítems), Desarrollo, Capacitación y Actualización Personal (26 ítems) y Salud y Condiciones Laborales (4 ítems) (Ramírez & Benítez, 2012).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Alva y Domínguez (2013), en su tesis que lleva por título “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote”, consideraron importante determinar si existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote en el 2013. La población estuvo conformada por 332 trabajadores. El tipo de investigación realizada fue cuantitativa-descriptiva-correlacional con un diseño experimental transversal. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes: para medir el clima organizacional se usó la Escala de Clima organizacional de Sonia Palma Carrillo en 2004 en Lima, Perú, la cual consta de 50 ítems y 6 dimensiones (ambiente laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) y presenta 5 opciones de respuesta, las cuales se puntúan del 1 al 5, para satisfacción laboral usaron la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo del año 1999, la cual consta con 36 ítems y 7 dimensiones (condiciones físicas o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad).

Castillo (2014), en su tesis que lleva por título “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”, considero importante realizar esta investigación, porque existe una influencia significativa entre las tres variables y el objetivo de este es entender la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. La población total fue de 608 trabajadores y la muestra utilizada fue de 100 personas, lo cual en un 88 % se encontraban entre los 25 y 34 años, y un 12% entre los 35 y 40 años, de los cuales un 46% fueron hombres y un 54% mujeres. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron los siguientes: en primer lugar, una ficha para la recolección de datos de las personas a evaluar, mientras que para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento titulado escala de clima organizacional (CL-SPC), la cual mide 5 dimensiones y

presenta 5 opciones de respuesta, las cuales se puntúan del 1 al 5, a su vez para medir la motivación laboral se utilizó el instrumento escala de motivación laboral (R-MAWS), que consta de 5 escalas y 7 opciones de respuestas, cuyas puntuaciones van de 1 a 7 y, por último, para medir la satisfacción laboral se utilizó el instrumento titulado escala de satisfacción laboral, la cual está compuesta por 7 reactivos y presenta 5 opciones de respuesta, cuya calificación varía entre 1 y 5 puntos. La investigación concluye en una correlación significativa y positiva entre las tres variables estudiadas (Castillo, 2014).

Cabrera (2018), quien realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana”, tuvo como objetivo delimitar el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución pública peruana. La población de la empresa fue de 13 000 personas y la muestra es de 374 personas. La investigación fue de tipo cuantitativa, diseño descriptivo-correlacional y de corte transversal. El instrumento utilizado para medir el clima organizacional fue la escala de clima organizacional (CL-SPC), la cual mide 5 aspectos (involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización), que consta de 50 ítems y la puntuación fluctúa entre 1 a 5, el puntaje máximo es de 250 y el mínimo de 50. Asimismo, para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, la cual mide dos factores (extrínsecos e intrínsecos), que consta de 15 ítems y consta de 7 respuestas con puntuaciones que van de 1 a 7 puntos.

2.1.3. Antecedentes locales

Bobadilla (2017) realizó su investigación titulándola “Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo”, cuyo objetivo fue el de determinar la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral de los institutos superiores tecnológicos de Huancayo. La población de esta investigación estuvo conformada por 104 docentes de 4 diferentes institutos de la ciudad de Huancayo. Asimismo,

el método usado fue descriptivo y su diseño fue descriptivo correlacional. Los dos instrumentos que se usaron fueron elaborados por la misma autora.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Tratar de clima no es solo sentirse bien o que la gente se sienta motivada, sino también que todas las personas a raíz de su propio apego afectivo con la compañía, junto con el soporte que siente de la empresa, tengan un desempeño exitoso en sus labores (Szeinman, 2015).

Si en una empresa hay un mal clima laboral esto repercutirá en los trabajadores notablemente pues no se van a sentir con fuerza y mucho menos se van a sentir parte de la empresa y esto traerá resultados desastrosos para el área donde se desarrolla y por ende a la empresa.

Enfoque de Litwin y Stinger

Ambos en 1978 señalaron la subsistencia de nueve dimensiones, las cuales explican el clima organizacional que se presentarían en una organización y cada una de estas están ligadas a diversas propiedades que posee una organización. Estas nueve dimensiones vendrían a ser las siguientes:

Estructura. Simboliza la percepción que tiene el trabajador acerca de las reglas y diligencias que se ven en el desarrollo de trabajo, que puede limitarlos o facilitar su trabajo.

Responsabilidad. Es la sensación de los trabajadores sobre su autonomía al momento de la toma de decisiones con respecto al área en el que se desempeñan,

Recompensa. Es la apreciación de los trabajadores acerca de las remuneraciones recibidas por las actividades realizadas.

Desafío. Consiste en el sentir de los colaboradores de una empresa sobre los retos impuestos en el área en la cual se desempeñan.

Relaciones. Es la apreciación de los trabajadores sobre la presencia de un ambiente laboral placentero o no.

Cooperación. Es el sentir de los trabajadores acerca del trabajo en equipo, es decir, la colaboración entre directivos y trabajadores sin importar los cargos que se desempeñen.

Estándares. Es la apreciación de los colaboradores sobre los patrones establecidos por la empresa para medir el rendimiento de los trabajadores de esta.

Conflictos. Se establece entre directivos y trabajadores sin importar el cargo que ocupe, para poder aceptar las opiniones de todos y que puedan solucionar de manera civilizada los conflictos que puedan surgir.

Identidad. Es el sentimiento de pertenencia del trabajador a la empresa, en la cual se siente valioso y/o importante dentro de esta.

La Teoría del Aprendizaje Experiencial

Esta teoría fue presentada por David A. Kolb, la cual se centra en la experiencia que adquiere el sujeto para su aprendizaje. Kolb en su libro *Psicología de las organizaciones* se centra en la optimización del desempeño y de la salud laboral de los colaboradores, los cuales son el centro de un buen clima organizacional. Asimismo, el liderazgo, motivación y clima laboral están relacionados y pueden ser observados en las siguientes líneas (Kolb, Rubin, & McIntyre, 1977):

- Existe una relación entre clima laboral y liderazgo.
- Relación entre el clima laboral y una de las motivaciones que se dan al trabajador.

- Existe una correlación entre el clima laboral y los diversos rasgos de personalidad existentes.

2.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una sensación efectiva acerca del trabajo propio, la cual se da por medio de la evaluación de sus características. Así mismo, si el trabajador se siente satisfecho en su centro laboral tendrá sentimientos positivos hacia este, pero por otro lado si un trabajador se siente insatisfecho en su centro laboral, este tendrá sentimientos negativos hacia su trabajo y por ende hacia la empresa (Robbins & Judge, 2009).

La Teoría de Abraham Maslow

Maslow (1934), considerado uno de los fundadores del movimiento humanista de la psicología, se centró en estudiar la experiencia humana atendiendo los aspectos que nosotros consideramos de suma importancia. Uno de los puntos más importantes para su teoría se concentraba en que para alcanzar el máximo nivel de consciencia y realizar el mayor potencial (que vendría a ser la autorrealización) lo que el ser humano debería hacer es descubrir su verdadero potencial y cuál es su propósito de vida para de esta manera luchar por lo que quiere lograr.

Para la autorrealización, en 1943, Maslow realizó lo que hoy conocemos como la pirámide de necesidades en cuya base se encuentran las necesidades básicas y los demás requisitos fundamentales para tener una vida plena agrupados en niveles superiores. La pirámide de Maslow (1943) se divide en dos secciones. En la mitad inferior se encuentran los cuatro niveles que conforman “Las necesidades de déficit”, las cuales el ser humano debe satisfacer para de esta manera pueda llegar al siguiente grupo que vendrían a ser las “necesidades de crecimiento”. Por tanto, las necesidades de déficit son las más básicas dado

que incluyen las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, la necesidad de amor y pertenencia y la necesidad de autoestima (Benson, y otros, 2012).

En el nivel superior, como ya se mencionó, se encuentran agrupadas “las necesidades de crecimiento” las cuales abarcan las necesidades cognitivas, las necesidades estéticas, las necesidades de autorrealización y las necesidades de autotrascendencia, estas dos últimas definen el propósito de vida y conducen a una satisfacción tanto espiritual como psicológica (Benson, y otros, 2012).

Maslow en 1943 afirma que cada uno de nosotros tiene un propósito de vida para el cual está dotado, también de que el camino hacia la plenitud consiste en ir hacia lo que uno desea es decir definir y perseguir el propósito que tiene.

La Teoría de Herzberg

Frederick Irving Herzberg en 1968 publicó su libro *¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?*, el cual trata acerca de la teoría de motivación e higiene, que es conocida como la teoría de los dos factores. La cual relata acerca de que las personas están influenciadas por dos factores que vendrían a ser los factores de satisfacción e insatisfacción.

- La satisfacción es el resultado principal de los factores de motivación los cuales son de gran importancia para incrementar la satisfacción de los trabajadores, pero estos no influyen significativamente en la insatisfacción. Cuando los factores higiénicos son óptimos ayudan a que el trabajador se sienta satisfecho.
- La insatisfacción es el resultado principal de los factores higiénicos, si estos factores son deficientes causaran insatisfacción en los trabajadores.

Los factores de higiene están relacionados con las necesidades primarias de Maslow, las cuales vendrían a ser las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad.

Factores económicos. Sueldos, prestaciones

Factores sociales. Relacionarse con sus compañeros de trabajo y convivir con ellos.

Condiciones laborales. Iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.

Categoría. Títulos de los puestos, oficina propia

Seguridad. Privilegios por los años que se vienen laborando, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de las compañías.

Los factores motivacionales tienen gran relación con las necesidades secundarias del trabajador.

- Reconocimiento de un trabajo bien realizado.
- Cumplimiento de las tareas encomendadas en el área donde se desempeña.
- Sentimiento de autorrealización.
- Responsabilidad mayor al ser ascendido (Herzberg, Mausner, & Bloch, 2010).

Teoría de David McClelland

McClelland entre las décadas de 1960 y 1970 sugirió que las motivaciones de las personas eran el mejor pronóstico para su éxito en un puesto de trabajo. Es por ese motivo que identificó tres motivaciones clave que son la necesidad de poder, de logro y de afiliación, además señaló que todos contamos con las tres, pero siempre hay una que predomina sobre las demás y determinara su rendimiento laboral.

Para McClelland (1987), la necesidad del poder es por el deseo de controlar a las personas, es uno de los mayores incentivos para ser un jefe o líder de un grupo, pero esto solamente es verdad si favorece a la empresa. Sin embargo, si es un deseo personal no funcionará bien, dado que estas personas no saben trabajar en equipo.

McClelland (1987) era de la idea que el trabajo de alta calidad surgía de la necesidad de logro que consiste en el deseo de sobresalir y ser el mejor en todas las áreas en las que se desarrolle, pues este precede al éxito laboral. La necesidad de logro o de realización es la que motiva al trabajador a ser mejor y es más competitivo.

Según McClelland (1987), la necesidad de afiliación (tener buenas relaciones personales) es de mucha ayuda al momento de trabajar en equipo, sin embargo, las personas con una necesidad de afiliación no pueden llegar a ser buenos jefes.

McClelland (1987) señaló que la motivación procede de rasgos de personalidad que parecen estar profundamente arraigados en el inconsciente. También promovió el test de percepción temática como herramienta para evaluar a los candidatos a un puesto de trabajo, que fue creada por los psicólogos Henry Murray y Christiana Morgan en la década de 1930, la cual consiste en revelar aspectos del inconsciente. Sin embargo, para McClelland era idónea para situar a una persona en un determinado puesto de trabajo, aunque ya no se usa en la selección de personal las bases teóricas aún están vigentes, y gracias a él se llegó a la conclusión que la motivación es un principio fundamental para la satisfacción laboral.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional

Rodríguez (2002) define al clima organizacional como el conglomerado de percepciones que tienen en conjunto los trabajadores acerca de su ambiente laboral, sus relaciones entre compañeros y su estabilidad laboral. Y este afecta a los trabajadores en torno a su comportamiento y sentido de pertenencia.

Todas las empresas tienen características o propiedades similares unas con las otras, sin embargo, cada una de ellas posee un conjunto propio de características o propiedades que las diferencian unas con otras. El ambiente interno de una organización está conformado por

cada uno de los trabajadores que labora en esta, que se considera clima organizacional. (Sandoval, 2004). Asimismo, Sandoval (2004) propone que los sentimientos psicológicos son los que evidencian el buen o mal funcionamiento interno de una empresa, es por ese motivo que el ambiente interno de este puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Es por ello que el comportamiento de un trabajador, no depende solamente de sus características principales sino también de como este advierte su clima organizacional y los componentes de su centro laboral. (Bordas Martínez, 2016)

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es definida como el precepto y/o querencia condicionalmente fija hacia su trabajo por el trabajador, el cual está basado en sus creencias y su experiencia laboral (Palma, 1999).

La satisfacción laboral es de suma importancia en el estudio del comportamiento organizacional, porque para gran parte de los trabajadores esta constituye un beneficio para sí mismos o un escalón hacia a satisfacción laboral, De la misma manera, la satisfacción e insatisfacción laboral están relacionadas con un gran grupo de indicadores organizacionales como vienen a ser la calidad de desempeño, rendimiento, etc. (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Núñez Partido, 2010)

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

Existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- Existe relación entre los resultados del clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.
- Existe diferencia del clima organizacional entre los puestos ocupados por los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.
- Existe diferencia del clima organizacional entre el género de los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.
- Existe diferencia del clima organizacional entre los años de servicio de los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.
- Existe desigualdad en la satisfacción laboral entre los puestos ocupados por los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.
- Existe desigualdad en la satisfacción laboral entre el género de los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.
- Existe desigualdad en la satisfacción laboral entre los años de servicio de los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.

3.2. Operacionalización de variables

La matriz de operacionalización se revela en el siguiente cuadro: (Anexo 1)

Capítulo IV

Metodología

4.1. Métodos y alcance de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La siguiente investigación es tipo básica, la cual también es conocida como teórica, fundamental o dogmática. Esta investigación está caracterizada porque parte de un marco teórico y persiste en este. Asimismo, su finalidad consiste en formular nuevas teorías o modificarlas, también en incrementar las investigaciones de estos, pero eso si no los contrasta con conocimientos prácticos. Este tipo de investigación se centra en el muestro de una población ya establecida (Behar, 2008).

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es correlacional, ya que el investigador busca visualizar cómo es que se relacionan diversos fenómenos entre sí o si es que no existe ninguna relación entre estos. Por tanto, este nivel de investigación busca esencialmente conocer cómo una variable se comporta al estar relacionada con otra (determinar cuál es el nivel de relación entre ambas variables) (Behar, 2008).

4.2. Diseño de la investigación

El diseño elegido para la presente investigación es el diseño no experimental transaccional, dado que se recolectarán datos en un único momento del tiempo dado, y se observarán las variables a investigar en el momento que se dan y en su contexto natural para posteriormente examinarlas. Asimismo, su propósito es el de explicar y estudiar su interrelación e incidencia en un momento determinado (Hernández, Fernández Collado, & Baptista, 2010).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población es un conjunto de todos los casos que coinciden con diversas especificaciones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Por ello, la población de esta investigación está conformada por 60 colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.

4.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población previamente escogida, de las cuales se recolectarán los datos y esta debe ser representativa de la población en la cual se va trabajar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

La muestra a utilizar en la investigación será de 60 colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021.

4.4. Muestreo

Se utilizó el muestro probabilístico, en el cual todos los miembros de la población tienen las mismas probabilidades de ser escogidos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), cuya fórmula es la siguiente:

N= Tamaño de la población.

α_c = Valor del nivel de confianza (95%)

e= Margen de error (3%)

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Técnicas de recolección de datos

Instrumento 1: CL-SPC

Ficha técnica

Nombre original: Clima Laboral CL-SPC

Autores: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o colectiva

Duración: 15 a 30 minutos

Estructuración: El cuestionario consta de 50 ítems.

Objetivo: Conocer el nivel de percepción global del ambiente laboral y especificar la relación con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Normas de clasificación: Tipo de respuesta de tipo Likert, tienen como puntuación del 1 al 5; en la cual 1 corresponde a “nunca”, 2 corresponde a “poco”, 3 corresponde a “regular”, 4 corresponde a “mucho” y 5 corresponde a “siempre”.

Aspectos psicométricos

Validez: Se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84

Confiabilidad: Se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de .97 y .90 (Palma, 2004).

Instrumento 2: *SL-ARG*

Ficha técnica

Nombre original: Satisfacción Laboral SL - ARG

Autores: Alex Sírovi Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores

Administración: Particular o General

Duración: 10 a 15 minutos

Estructuración: El cuestionario consta de 43 ítems.

Objetivo: Esta escala mide la actitud que tiene el colaborador hacia su puesto de trabajo, según los elementos condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promociones y capacitaciones, comunicación y puesto de trabajo.

Normas de clasificación: Tipo de respuesta de tipo Likert, tienen como puntuación del 1 al 5; en la cual 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo”, 2 corresponde a “En desacuerdo”, 3 corresponde a “indiferente”, 4 corresponde a “De acuerdo” y 5 corresponde a “Totalmente de acuerdo”.

Aspectos psicométricos

Validez: Se obtuvo un índice de correlación de 0.05

Confiabilidad: Se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach. La confiabilidad obtenida es de 0.878.

4.5. Técnicas de análisis de datos

Para analizar los datos, se utilizará el programa estadístico SPSS Vs 24, donde se ubicarán los datos y posteriormente se realizarán las operaciones estadísticas y de esta manera obtener los resultados requeridos según los objetivos planteados.

Capítulo V

Aspectos Administrativos

5.1. Presupuesto

5.1.1. Personal

Tabla 1

Gastos a realizar de manera personal

Cant.	Unid. medida	Detalle	Costo unitario	Costo total	Fuente
1		Asesor de tesis		1500.00	
1		Asesor estadístico		1560.00	
Total				3060.00	

Nota. Esta tabla muestra los gastos aproximados de manera personal.

5.1.2. Bienes

Tabla 2

Gastos a realizar en los materiales a usar.

Cant.	Unid. medida	Detalle	Costo unitario	Costo total	Fuente
65		Papel bond	0.10	65.00	
200		Fotocopias	0.10	20.00	
50		Impresiones a color	0.60	30.00	
2		CD	1.50	3.00	
1		Memoria USB	35.00	35.00	
1		Impresora	300.00	300.00	
10		Útiles de escritorio	400.00	400.00	
Total					853.00

Nota. Esta tabla muestra los gastos aproximados a realizar en los materiales a utilizar.

5.1.3. Servicios

Tabla 3

Gastos a realizar en los servicios a usar.

Cant.	Unid. medida	Detalle	Costo unitario	Costo total	Fuente
1		Internet	90	90	
1		Luz	120	120	
1		Telefonía	90	90	
1		Transporte	160	160	
Total					460.00

Nota. Esta tabla muestra los gastos aproximados a realizar en los servicios.

5.1.4. Costo total del proyecto

Tabla 4

Gastos totales a realizar en el proyecto de investigación

Detalle	Costo total
Personal	3060.00
Bienes	853.00
Servicio	460.00
Total	4373.00

Nota. Esta tabla muestra los gastos totales aproximados a realizar en el proyecto de investigación.

5.2. CRONOGRAMA

Tabla 5

Cronograma de actividades a realizar en el proyecto de investigación

MESES		2021							
		Sem1	Sem2	Sem3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8
1	Detecta un problema relevante de investigación	x							
2	Formulación del problema de investigación	x							
3	Formulación de los objetivos de investigación	x							
4	Justificación e importancia de la investigación	x							
5	Redacta formalmente el proyecto de tesis		x						
6	Recolecta y sintetiza los antecedentes de investigación			x	x				
7	Formula hipótesis o resultados esperados de acuerdo al método elegido en su proyecto de investigación					x	x		
8	Define las variables según el método de investigación						x		
9	Revisión del avance del plan de tesis.						x		
10	Elabora un cuadro de matriz de consistencia.						x	x	
11	Caracteriza el método, tipo y nivel de investigación							x	
12	Define el diseño de la investigación							x	
13	Elabora el diseño muestral de su investigación							x	
14	Elabora los aspectos administrativos de su proyecto de tesis							x	
15	Sustentación del proyecto								x

Nota. Esta tabla muestra las fechas aproximadas a realizar las actividades del proyecto de investigación.

Bibliografía

- Acendo. (2014). *Clima Laboral en Latinoamérica*. Bogotá, Colombia.
- Alva, J. A., & Domínguez, L. A. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote*. Tesis (Licenciado en administración). Chimbote, Perú.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. México: Shalom.
- Benson, N., Collin, C., Ginsburg, J., Grand, V., Lazyan, M., & Weeks, M. (2012). *El libro de la psicología*. Londres; New York: DK Pub.
- Bobadillo, C. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores*. Huancayo. Tesis (Bachiller en Administración). Junín, Perú.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Cabrera, A. L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana*. Trabajo de investigación (Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas). Lima, Perú.
- Castillo, N. F. (Junio de 2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Tesis (Licenciado en Psicología Social). Lima, Perú.
- Chiang, M., Martín Rodrigo, J., & Núñez Partido, A. (2010). *La satisfacción laboral. En relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Coluccio, Á., Muñoz, C., & Ferrer, R. (2016). Situación contractual y su relación con satisfacción laboral, clima organizacional y absentismo en docentes. *Revista Salud & Sociedad*, 7(1), 8-111.
- El Comercio (20 de agosto de 2018). Un 86 % de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- George H., L., & Robert A., S. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. California: Harvard University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación- Quinta Edición*. México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch Snyderman, B. (2010). *The Motivation to Work*. United States of America: Transaction Publishers.
- Kolb, D. A., Rubin, I. M., & McIntyre, J. M. (1977). *Psicología de las organizaciones : problemas contemporáneos*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Minuchin, S. (1977). *Familias y Terapia Familiar*. Barcelona: Gedisa, S.A.

- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgs, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de la Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*. 19(58).
- 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.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima. Cartolan.
- Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El Clima y la Justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración y Finanzas*. 5(5), 1-19.
- Polanco, C. A. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnologico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Tesis (Maestría en Educación) Tegucigalpa, Honduras.
- Ramírez Roja, A. L., & Benítez Guadarama, J. P. (2012). Satisfacción Laboral en una institución educativa a nivel superior del estado de México. *Acta Universitaria*, 8(22), 33-42.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2002). *Diagnóstico organizacional*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. En M. Caraveo. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 27(10), 78-82.
- Szeinman, P. (7 de Septiembre de 2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. (Gestión.pe, Entrevistador)

Anexo

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables

“Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma, Junín 2021”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO
Clima Organizacional	El clima organizacional es el conocimiento que tiene el colaborado acerca de su ambiente de trabajo en relación con diversas dimensiones. (Palma Carrillo, 2004)	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31,36,41 ,46	Likert	CL - SPC
		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	5,10,15,20,25,30,35,40,4 5,50		
		Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es la actitud que tiene el colaborador frente al trabajo que realiza y este se ve influenciado por el concepto que tiene de su trabajo. (Palma Carrillo, 1999)		
Remuneración y Beneficios Laborales	2,9,16,23,30,42				
Supervisión	3,10,17,24,31,37				
Relaciones Humanas	4,11,18,25,32,38				
Promoción y Capacitación	5,12,19,26,33,39,43				
Comunicación	6,13,20,27,34,40				
Puesto de Trabajo	7,14,21,28,35				

