



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los Colaboradores del  
Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTORES**

**ARROYO CUBAS MEYORI VANNESA**  
**CHACON SILVA CHRISTEL STEPHANY**

**ASESORA**

**Dra. LILIAN ROXANA PAREDES LOPEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 3 de 6
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña CHRISTEL STEPHANY CHACON SILVA y MEYORI VANNESA ARROYO CUBAS, cuyo título es: "CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO REGIÓN NORTE, CHICLAYO".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Dieciséis).

Chiclayo, 18 de febrero del 2019



Mgtr. Marvin Joel Moreno Medina  
Presidente



Dra. Lilián Roxana Paredes López  
Secretario



Mgtr. Roxana Cabanillas Palomino  
Vocal



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi familia; a mis Padres Arroyo Jiménez Debaker y Cubas Villanueva Celina por su apoyo incondicional y en especial a mi Papito Cubas Huanca Porfirio, por guiar mis pasos y cuidarme desde el cielo.

Arroyo Cubas Meyori

Con mucho cariño dedico esta tesis a toda mi familia, que siempre estuvo a mi lado, en especial a mis padres Carlos Chacon y Carmen Silva, ya que con su apoyo he logrado seguir adelante para poder culminar con éxito esta etapa profesional y para ti hermana Anghie Chacon para que te motives a alcanzar tus metas.

Chacon Silva Christel

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza y sabiduría para poder cumplir mi sueño, a mis padres por su apoyo incondicional y a mis asesoras por su orientación y paciencia en el transcurso del desarrollo de la tesis.

Arroyo Cubas Meyori

En primer lugar agradezco a Dios por todas las bendiciones que me brinda ya que gracias a él estoy alcanzando mis objetivos; de igual manera a mis padres y a los docentes por compartir sus enseñanzas y poder orientarme y lograr con éxito mi tesis.

Chacon Silva Christel

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

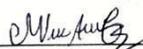
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Arroyo Cubas Meyori Vannesa, con DNI 62971329, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente tesis son genuinos y reales.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Noviembre del 2018



Arroyo Cubas Meyori Vannesa

DNI: 62971329

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Chacon Silva Christel Stephany con DNI 70873502, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que toda la información y datos que se muestran en la presente tesis son genuinos y reales.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Noviembre del 2018



Chacon Silva Christel Stephany

DNI: 70873502

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Pre Grado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación titulado: Clima Laboral y Satisfacción Laboral en el Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo. Elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Licenciada en Psicología Organizacional.

El presente estudio de tipo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo.

El informe de investigación comprende la siguiente estructura: Introducción: donde se describen y analizan la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, se formula el problema, la justificación del estudio, y se establecen las hipótesis, y objetivos; método: el mismo que contiene el diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, los métodos de análisis de datos, los aspectos éticos; los resultados de los instrumentos de recolección de datos; la discusión de los mismos; se arriban a conclusiones; recomendaciones; finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas y anexos.

Estando dispuestas a aceptar su veredicto, respecto a la ejecución del presente trabajo de investigación, es propicia la oportunidad para expresar nuestra gratitud a ustedes, Señores Miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela de Psicología de esta prestigiosa Universidad, por todas sus orientaciones.

Las autoras

## INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN .....	VII
INDICE .....	VIII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema .....	35
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis .....	36
1.6.1. Hipótesis General .....	36
1.6.2. Hipótesis Específica .....	36
1.7. Objetivos .....	37
II. MÉTODO .....	38
2.1. Diseño de investigación.....	38
2.2. Variables y operacionalización .....	38
2.3. Población Y muestra .....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	44
2.5. Método de Análisis de datos.....	49
III. RESULTADOS .....	52
IV. DISCUSIÓN .....	61
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES .....	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
ANEXOS .....	72
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINLIDAD DE TESIS.....	90

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	91
REPORTE DE TURNITIN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1_ <i>Operacionalización de Variables</i> .....	39
Tabla 2_ <i>Población de los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte</i> .....	42
Tabla 3_ <i>Muestra de los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte</i> ...	43
Tabla 4_ <i>Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según la variable Clima Laboral</i> .....	52
Tabla 5_ <i>Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según las dimensiones de la variable Clima laboral</i> .....	53
Tabla 6_ <i>Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según la variable Satisfacción Laboral</i> .....	54
Tabla 7_ <i>Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según las dimensiones de la variable Satisfacción laboral</i> .....	55
Tabla 8_ <i>Correlación de Spearman entre la variable Clima Laboral y la variable Satisfacción Laboral</i> .....	56
Tabla 9_ <i>Correlación de Spearman entre la dimensión de Realización Personal y la variable satisfacción laboral</i> .....	57
Tabla 10_ <i>Correlación de Spearman entre la dimensión de Involucramiento Laboral y la variable Satisfacción Laboral</i> .....	58
Tabla 11_ <i>Correlación de Spearman entre la dimensión de Supervisión y la variable Satisfacción Laboral</i> .....	59
Tabla 12_ <i>Correlación de Spearman entre la dimensión de Comunicación y la variable Satisfacción Laboral</i> .....	59
Tabla 13_ <i>Correlación de Spearman entre la dimensión de Condiciones laborales y la variable Satisfacción Laboral</i> .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según la variable Clima Laboral .....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 2. Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según las dimensiones de la variable Clima laboral.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 3. Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según la variable Satisfacción Laboral .....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 4. Trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, según las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.....</i>	<i>55</i>

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1. Escala de Clima Laboral.....	73
ANEXO N° 2. Validez y Confiabilidad según Palma .....	76
ANEXO N° 3. Validez y confiabilidad según el centro .....	77
ANEXO N° 4. Categorías Diagnósticas.....	78
ANEXO N° 5. Baremos de Clima Laboral según Palma.....	79
ANEXO N° 6. Baremos de Clima Laboral según el centro .....	80
ANEXO N° 7. Escala de Satisfacción Laboral.....	81
ANEXO N° 8. Validez y confiabilidad Según Palma .....	83
ANEXO N° 9. Validez y Confiabilidad según el Centro.....	84
ANEXO N° 10. Categorías Diagnósticas.....	85
ANEXO N° 11. Baremos de Satisfacción Laboral Según Palma .....	86
ANEXO N° 12. Baremos de Satisfacción Laboral Según Centro.....	87
ANEXO N° 13. Matriz de Consistencia.....	88

## RESUMEN

En el Instituto Nacional Penitenciario se observó ciertos problemas como la carencia de comunicación, relaciones interpersonales tensas, el cual influye directamente en la calidad de las labores diarias afectando así el clima laboral para los colaboradores quienes debido a ello no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven. Es por ello que el propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario. Basándose en las teorías de Likert y la teoría de las necesidades de Maslow. La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 105 colaboradores, de los cuales se obtuvo una muestra aleatoria de 50 trabajadores, a quienes se les aplicó los instrumentos: Escala de clima laboral CL-SPC (2004) y la escala de satisfacción laboral SL-SPC (2005), ambas elaboradas por la autora Sonia Palma Carrillo. La principal conclusión comprobó a través de la correlación de Spearman que hay relación positiva entre las variables clima laboral y satisfacción laboral ( $r_s = 0.814$ ). A nivel de objetivos específicos se comprobó que la dimensión de Realización Personal ( $r_s = 0.528$ ), Involucramiento laboral ( $r_s = 0.622$ ), Supervisión ( $r_s = 0.638$ ), Comunicación ( $r_s = 0.664$ ) y condiciones Laborales ( $r_s = 0.523$ ) se correlacionaron de forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario.

**Palabras claves:** Clima Laboral, Satisfacción Laboral, Realización Personal

## ABSTRACT

In the Northern Region Penitentiary National Institute, certain problems were observed such as lack of communication, tense interpersonal relationships, which directly affects the quality of daily work, thus affecting the work environment for employees who are not very satisfied with it. The work environment in which they operate. That is why the purpose of this research was to determine the relationship between the work environment and job satisfaction in the employees of the National Penitentiary Institute Northern Region. Based on Likert theories and Maslow's theory of needs. The investigation was of correlational type, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 105 employees, of whom a random sample of 50 workers was obtained, to whom the instruments were applied: CL-SPC work climate scale (2004) and the SL-SPC labor satisfaction scale (2005), both elaborated by the author Sonia Palma Carrillo. The main conclusion was found through the Spearman correlation that there is a positive relationship between the variables work climate and job satisfaction ( $r_s = 0.814$ ). At the level of specific objectives it was found that the dimension of Personal Realization ( $r_s = 0.528$ ), Labor Involvement ( $r_s = 0.622$ ), Supervision ( $r_s = 0.638$ ), Communication ( $r_s = 0.664$ ) and Labor conditions ( $r_s = 0.523$ ) were correlated in a positive way with the job satisfaction of the employees of the National Penitentiary Institute.

**Keywords:** Labor Climate, Job Satisfaction, Personal Realization

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Lilian Roxana Paredes López, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo campus Chiclayo, revisora de la tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO REGIÓN NORTE, CHICLAYO" de las estudiantes **CHACON SILVA CHRISTEL STEPHANY y ARROYO CUBAS MEYORI VANNESA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 15 de noviembre del 2018



Firma

Dra. Lilian Roxana Paredes López

DNI: 16655482

Elaboró	Dirección de	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de
---------	--------------	--------	-----------------------	--------	-------------------

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Arroyo Cubas Meyori Vanessa  
D.N.I. : 62971329  
Domicilio : Loreto y Tupac Amaru # 124  
Teléfono : Fijo : Móvil : 963241746  
E-mail : arroyocubasvanessa@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología Organizacional  
Carrera : Psicología Organizacional  
Título : Licenciada en Psicología organizacional

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Arroyo Cubas Meyori Vanessa  
Chacon Silva Christel Stephany

Título de la tesis:

Clima laboral y Satisfacción Laboral en los colaboradores  
del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : e/MeuAu

Fecha : febrero 2019



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Chacon Silva Christel Stephany
D.N.I. : 70.873502
Domicilio : Villa FAP casa 69
Teléfono Fijo : Móvil : 945180293
E-mail : cschs.060893@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología Organizacional
Carrera : Psicología Organizacional
Título : licenciada en Psicología Organizacional

[ ] Tesis de Post Grado

[ ] Maestría

[ ] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Arroyo Cubas Meyosi Vanessa
Chacon Silva Christel Stephany

Título de la tesis:

Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario Región Huancayo

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[ ]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[X]

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : Febrero, 2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP de Psicología Organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Meyori Vanessa Arroyo Cubas

INFORME TITULADO:

Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en psicología organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de febrero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. de Psicología Organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Christel Stephany Chacon Silva

INFORME TITULADO:

Clima Laboral y Satisfacción laboral en los colaboradores del Instituto Nacional Penitenciario Región Norte, Chiclayo.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

licenciada en Psicología Organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de febrero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN