



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos
del SEGAT Trujillo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

AUTOR:

Br. Shirley Stephani Criollo Delgado

(ORCID: 0000-0002-3495-3235)

ASESOR:

Dra. María Elena Alva Loyola

(ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LIÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

Trujillo – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por darme la fuerza necesaria para tomar la decisión de iniciar este nuevo reto académico.

A mis padres, por la confianza depositada en todo este tiempo; y por ser fuente de inspiración para seguir creciendo en lo personal y profesional.

A mis hermanos, por preocuparse por mi bienestar y alegrarse con mis logros.

A mis abuelos, a quienes tanto quiero.

Agradecimiento

A mis padres, por estar siempre a mi lado y motivarme a seguir creciendo. Mi amor y gratitud para ustedes.

A Paúl, por su paciencia y apoyo incondicional. Por sugerirme trabajar mi investigación en la institución.

Al Gerente, el Dr. Kenny Heredia, por permitir desarrollar mi trabajo de investigación en la institución que él dirige.

Página del jurado

Dr. Carlos Alberto Yengle Ruíz
PRESIDENTE

Dr. José Manuel Cubas Vargas
SECRETARIO

Dra. María Elena Alva Loyola
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Shirley Stephani Criollo Delgado estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del Segat Trujillo 2019.” presentada, en 55 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 9 de junio de 2019

Firma

Shirley Stephani Criollo Delgado

70067066

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
Resumen	viii
Abstrac.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MÉTODO	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Operacionalización de variables.....	26
2.3. Población, muestra y muestreo.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Procedimiento.....	29
2.6. Método de análisis de datos.....	29
2.7. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable clima laboral	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	27
Tabla3. Distribución de frecuencia de clima laboral en los colaboradores administrativos del Segat Trujillo 2019	30
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de clima laboral de los colaboradores administrativos del Segat Trujillo 2019.	31
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la variable satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del Segat Trujillo 2019.	32
Tabla 6. Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del Segat Trujillo 2019.	33
Tabla 7. Pruebas de normalidad	34
Tabla 8. Prueba de correlación entre variables clima laboral y satisfacción laboral	35
Tabla 9. Correlaciones de Pearson	36

Resumen

El clima laboral es el resultado del ambiente que comparten los trabajadores y en el cual desarrollan sus funciones. La calidad del clima va de la mano con la satisfacción laboral de los empleados, esta última resulta ser un factor muy importante para que los trabajadores sean mucho más productivos y para que la organización alcance el éxito. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos del SEGAT Trujillo 2019. Tener un buen clima laboral y trabajadores satisfechos, hará que el trabajado sea más ameno en la organización, y que esto se vea reflejado en el rendimiento de los colaboradores y en la atención que brinden a los usuarios que recurren a las oficinas del Segat.

La investigación es de tipo cuantitativa, aplicada y transversal, de diseño correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 58 colaboradores administrativos del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT). Se encontró como resultado que existe correlación altamente significativa entre clima laboral y satisfacción laboral ($r = 0.469^{**}$). La técnica que se utilizó fue la encuesta. Se aplicaron dos instrumentos: Escala del Clima Laboral CL – SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, de Sonia Palma Carrillo.

En lo que refiere a clima laboral, prevalecen los niveles favorable y medio. En cuanto a sus dimensiones presentan el mismo patrón de comportamiento. Para la satisfacción laboral, el nivel que predomina es el regular y en sus dimensiones presenta un comportamiento similar.

Palabras claves: Clima laboral, satisfacción laboral, Segat.

Abstrac

The work climate is the result of the environment that workers share and in which they perform their functions. The quality of the climate goes hand in hand with the job satisfaction of the employees, the latter turns out to be a very important factor for the workers to be much more productive and for the organization to achieve success. The objective of this study was to determine the relationship between work climate and job satisfaction in the administrative employees of SEGAT Trujillo 2019. Having a good working environment and satisfied workers will make the work more enjoyable in the organization, and that this will be seen reflected in the performance of employees and in the attention they provide to users who turn to the Segat offices.

The research is quantitative, applied and transversal, correlational design. The population and sample consisted of 58 administrative employees of the Environmental Management Service of Trujillo (SEGAT). It was found that there is a highly significant correlation between work environment and job satisfaction ($r = 0.499^{**}$). The technique that was used was the survey. Two instruments were applied: the CL - SPC Labor Climate Scale and the SL - SPC Labor Satisfaction Scale, by Sonia Palma Carrillo.

With regard to work environment, favorable and average levels prevail. As for their dimensions they have the same behavior pattern. For job satisfaction, the level that predominates is regular and in its dimensions has a similar behavior.

Keywords: Labor climate, job satisfaction, Segat.