



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**Relación entre Clima Organizacional y
Satisfacción Laboral de los Tutores de la
Academia Pre-Universitaria Pamer, Lima 2010**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

KATHERINE PAOLA RAMÍREZ ARIAS

ASESOR:

WILLIAM CABANILLAS ROJAS

LIMA – PERÚ

2011

*A mi Familia por todo el
Apoyo, dedicación, comprensión
que me han brindado.
Gracias.*

Quiero agradecer a DIOS por todo lo que me ha dado, a todas aquellas personas que han hecho posible llevar a cabo el presente Trabajo de investigación. Entre ellas, sin duda a mi mamá Luz por su comprensión en la investigación, a mi papá Pascual por siempre aconsejarme en los momentos idóneos, por su aliento y a mis hermanos, Pedro y Gabriel, por generarme la idea de la investigación.

A todos mis alumnos del trabajo, que con sus alegrías, sus ganas de salir adelante, entusiasmo permitieron que no desistiera en esta investigación.

Un agradecimiento muy especial a Carmen Alburqueque y Carlos Ávalos por los consejos, por siempre confiar en mí, en demostrarme que puedo ser mejor cada día, por el apoyo incondicional, por aportar con sus ideas a la mejora de esta investigación y por siempre estar ahí cuando los necesite.

PRESENTACIÓN

La productividad y desempeño de los trabajadores de las empresas en el Perú es en muchos casos y lados son cuestionados, analizados y estudiados. Estas dos variables se deben a varios variables, pero solo en esta oportunidad abarcaremos lo que es el clima laboral y la satisfacción laboral.

El trabajo o centro de labores es en muchos caso el centro en el que ocupamos la mayoría nuestro tiempo, ahí compartimos relaciones, demostramos nuestro tipo de comunicación, la estilo de cómo nos podemos relacionar tanto con nuestros pares como con nuestros superiores, nuestra aspiraciones, nuestros deseo de desarrollar tanto personalmente como profesionalmente.

El clima laboral es el ambiente en el que se convive en el trabajo, esto dependerá de los compañeros, de los jefes, de los medios con las cuales me puedo relacionar, tanto remunerativo como de materiales.

Y esta variable, clima laboral, va a influenciar en muchos casos en la satisfacción laboral, es decir, en las actitudes que va a desprender del trabajador frente a comportamientos como éste.

Esta investigación busca la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los tutores de la academia pre-universitaria Pamer.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|----------|
| Portada | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Resumen en español e inglés | vi |
| Introducción | 1 |
| 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 2 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 2 |
| 1.2 Formulación del problema | 3 |
| 1.3 Objetivos | 3 |
| 1.3.1 General | 3 |
| 1.3.2 Específicos | 3 |
| 1.4 Justificación | 3-4 |
| 2. MARCO DE REFERENCIA | 5 |
| 2.1 Antecedentes | 5 |
| 2.1.1 Nacionales | 5-7 |
| 2.1.2 Internacionales | 7-8 |
| 2.2 Marco Teórico | 9 |
| 2.2.1 Clima Organizacional | 9-10 |
| 2.2.1.1 Características del Clima Organizacional | 10-13 |
| 2.2.1.2 Funciones del Clima Organizacional | 13-15 |
| 2.2.2. Satisfacción Laboral | 16 |
| 2.2.2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg | 16-21 |
| 2.3. Hipótesis | 21 |
| 2.3.1 Hipótesis General | 21 |
| 2.3.3 Hipótesis Específicos | 21 |

| | |
|--|--------------|
| 3. MARCO METODOLOGICO | 22 |
| 3.1 Variables | 22 |
| 3.1.1 Definición conceptual | 22 |
| 3.1.2 Definición operacional | 22 |
| 3.1.3 Indicadores | 22-34 |
| 3.2 Metodología | 24 |
| 3.2.1 Nivel y Tipo de estudio | 24 |
| 3.2.2 Diseño de estudio | 24 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 24-26 |
| 3.4 Método de investigación | 26 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 27 |
| 3.5.1 Ficha de datos personales | 27 |
| 3.5.1.1 Escala Laboral CL-SPC | 27-28 |
| 3.5.1.2 La Escala SL-SPC | 28-29 |
| 3.6 Procedimientos de Recolección de Datos | 29 |
| 3.7 Método de análisis de datos | 29-30 |
| 4. RESULTADOS | 31 |
| 4.1 Descripción e interpretación | 31 |
| 4.1.1. Resultados sobre clima laboral | 31-32 |
| 4.1.2. Resultados sobre Satisfacción Laboral | 33-34 |
| 4.1.3. Resultados de las correlaciones en la muestra | 34-35 |
| 4.2 Análisis y Discusión | 38-41 |
| CONCLUSIONES | 42 |
| SUGERENCIAS | 43 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 44-45 |
| ANEXOS | 46 |

RESÚMEN

El presente estudio tiene como objetivo general analizar las posibles relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los tutores de la academia pre-universitaria Pamer. Esta investigación es de tipo correlacional, transversal, fue aplicada a 80 tutores, quienes se encontraban trabajando en el ciclo de 2010-2, sus edades oscilaban entre los 18 a 28 años, y estuvo conformado por 39 mujeres y 41 hombres. En este estudio se realizaron los siguientes instrumentos: a) Ficha de datos b) Escala de clima laboral CL-SPC c) Escala Satisfacción laboral SL-SPC. Cabe resaltar que las dos escalas previamente mencionadas son de la misma autora y que los baremos originalmente se realizaron en Perú.

Los resultados arrojan que el clima laboral y la satisfacción laboral de la muestra están en relación. Respecto a la escala de satisfacción laboral la dimensión de beneficios labora y/o remuneración obtuvo una categoría parcial insatisfacción laboral, la dimensión de relación con la autoridad se encuentra en una categoría parcial satisfacción laboral, las dimensiones restantes se encuentran en una categoría de regular. En las dimensiones de la escala de clima laboral se encuentran todas en la categoría de favorable.

Se discuten los resultados para la mejora de la calidad del desempeño y productividad de los trabajadores de dicha empresa como en nuestro país.

Palabras Claves: Relaciones, Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, desempeño, productividad.

ABSTRACT

This study aims at analyzing the possible relationship between organizational climate and job satisfaction by tutors from the pre-college academy Pamer. This research is correlational, cross, was administered to 80 tutors who were working in the cycle of 2010-2, their ages ranged from 18 to 28, and consisted of 39 women and 41 men. In this study underwent the following instruments: a) Data Sheet b) Work Environment Scale CL-SPC c) Job Satisfaction Scale SL-SPC. It should be noted that the two above-mentioned scales are of the same author and that the scales were originally made in Peru.

The results show that the work climate and job satisfaction in the sample are related. Regarding the level of job satisfaction benefits the dimension of work and / or compensation obtained a partial class job dissatisfaction, the dimension of relationship with authority is in a partial class job satisfaction, the remaining dimensions are in a regular class. In the dimensions of the scale of work environment are all in the favorable category.

Results are discussed for improving the quality of performance and productivity of workers of the company and in our country.

Key Words: Relations, Organizational Climate, Job Satisfaction, Performance, Productivity