

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TÉSIS**

“PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS”. JULIO – SETIEMBRE 2015.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER**  
**EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. VILLACREZ TORREJÓN MANUELA DEL CARMEN

**ASESOR**

MG. LIC. ANTÓN PÉREZ JUAN MANUEL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHACHAPOYAS – PERÚ

2017

**JURADOS DE LA SUSTENTACION**

**Dr. Félix Díaz Tamay**  
**Presidente**

**Mgtr. Patricia del Rocío Chavarry Ysla**  
**Secretaria**

**Mgtr. Juan Manuel Antón Pérez**  
**Vocal**

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Villacrez Torrejón Manuela del Carmen egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 33431403

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**. JULIO – SETIEMBRE 2015.
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chachapoyas, 29 de Abril de 2017



Manuela del Carmen Villacrez Torrejón  
DNI: 33431403

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
PRESENTACIÓN .....	ix
RESÚMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	5
4. ANTECEDENTES.....	6
5. OBJETIVOS .....	11
5.1. Objetivo general .....	11
5.2. Objetivos específicos. ....	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. BASE TEÓRICA.....	13
2.1.1 Clima Laboral .....	13
2.1.2 Satisfacción Laboral .....	16
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	19
3.1. Hipótesis .....	20
3.2. Variables .....	20
3.2.1. Definición conceptual .....	20
3.2.2. Definición operacional.....	21
3.2.3. Operacionalización de variables .....	22
3.3. Metodología .....	23
3.3.1. Tipo de estudio:.....	23
3.3.2. Diseño .....	23
3.4. Población y muestra .....	23
3.5. Métodos de investigación .....	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
Técnicas de Gabinete.....	26

Técnicas de Campo .....	26
Instrumentos de Recolección de datos .....	26
3.7.    Métodos de análisis de datos .....	26
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	28
Análisis e Interpretación de resultados .....	29
Clima Laboral.....	29
Satisfacción Laboral .....	39
CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	50
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	54
6.1.    Conclusiones .....	55
6.2.    Sugerencias .....	56
CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	58
ANEXOS .....	63
ANEXO I - CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	64
TEST PARA ESTABLECER EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	65
ANEXO II ESCALA CLIMA LABORAL CL- SPC .....	67
CONSOLIDADO RESULTADOS DE LA ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ - 2015.....	70
ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL MEDIANTE ALFA DE CRONBACH .....	71
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL MEDIANTE ALFA DE CRONBACH .....	73

## Índice de Tablas y Figuras

### Tablas

Tabla 1: Población total administrativa por niveles bajo el régimen laboral D.S. N° 276 .....	24
Tabla 2: Población muestra por niveles bajo el régimen laboral D.S N° 276.....	..25
Tabla 3: Escala de percepción del clima laboral de los trabajadores en la UNMTR.....	29
Tabla 4 Indicadores para establecer la percepción del clima laboral en los trabajadores en la UNTRM.....	30
Tabla 5 Trabajadores según existencia de oportunidades de progresar en la Institución .....	31
Tabla 6 Trabajadores sobre la cooperación entre sí de los compañeros de trabajo .....	32
Tabla 7 Trabajadores sobre la evaluación que se hace del trabajo .....	33
Tabla 8 Sobre el compromiso de los trabajadores con la organización.....	34
Tabla 9 Sobre si los canales de comunicación son suficientes .....	35
Tabla 10 Sobre si el jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hace .....	36
Tabla 11 Si se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.....	37
Tabla 12 Sobre si existe un trato justo en la institución.....	38
Tabla 13 Escala de Satisfacción Laboral de los trabajadores .....	39
Tabla 14 Indicadores para establecer la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNTRM.....	40
Tabla 15 Satisfacción que me da el trabajo al hacer las cosas que destaco ...	41
Tabla 16 Satisfacción con las oportunidades de promoción y ascenso .....	42
Tabla 17 satisfacción con la participación en las decisiones de mi área de trabajo .....	43
Tabla 18 Satisfacción con las relaciones con mis jefes.....	44
Tabla 19 Satisfacción con las relaciones con mis compañeros.....	45
Tabla 20 Satisfacción con la limpieza e higiene en mi lugar de trabajo .....	46
Tabla 21 Satisfacción con mi salario que recibo .....	47

Tabla 22 Correlación sobre la percepción de clima laboral en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNTRM .....	49
Tabla 23 Análisis de Fiabilidad mediante Alfa de Cron Bach .....	49

## **Figuras**

Figura 1 Población Total Administrativo por niveles bajo el régimen laboral D.S. 276 .....	24
Figura 2 Percepción del clima laboral de los trabajadores de la UNTRM.....	30
Figura 3 Según existencia de oportunidades de progresar en la institución..	32
Figura 4 Sobre la cooperación entre sí de los compañeros de trabajo.....	33
Figura 5 Sobre la evaluación que se hace del trabajo .....	34
Figura 6 Compromiso de los trabajadores con la organización .....	35
Figura 7 Sobre si los canales de comunicación son suficientes .....	36
Figura 8 Sobre si el jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hace .....	37
Figura 9 Si se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras...	38
Figura 10 Sobre si existe un trato justo en la institución.....	39
Figura 11 Escala de Satisfacción Laboral de los trabajadores .....	40
Figura 12 Satisfacción que me da el trabajo al hacer las cosas que destaco .....	42
Figura 13 Satisfacción con las oportunidades de promoción y ascenso .....	43
Figura 14 Satisfacción con la participación en las decisiones de mi área de trabajo .....	44
Figura 15 Satisfacción con las relaciones con mis jefes .....	45
Figura 16 Satisfacción con las relaciones con mis compañeros .....	46
Figura 17 Satisfacción con la limpieza e higiene en mi lugar de trabajo .....	47
Figura 18 Satisfacción con mi salario que recibo .....	48

***DEDICATORIA***

AL ESPIRITU DIVINO POR DARME ILUMINACION Y SU FORTALEZA  
EN LA ELABORACION DE LA PRESENTE INVESTIGACION Y EN LA  
CULMINACION DE MIS ESTUDIOS DE ESPECIALIZACION



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido concluir mis estudios.

A mis padres, hermanos, amistades cercanos y docentes por su apoyo moral y espiritual en la continuidad de mi aprendizaje.

A mis compañeros de trabajo de la UNTRM por la información alcanzada para culminación de presente investigación.

## **PRESENTACION**

El presente documento de investigación titulado “PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS – JULIO SETIEMBRE 2015” ha sido elaborado bajo las normas estipuladas de la Universidad César Vallejo, con el fin de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Este trabajo, me permitió investigar la percepción del clima laboral y su relación con el clima, aspectos importantes que influyen dentro del ambiente laboral del personal administrativo de esta Casa de Estudios superiores, teniendo presente que, ante un clima armonioso, tranquilo, seguro, permite que el trabajador puede cumplir adecuadamente y con satisfacción sus actividades, asimismo se desarrolla una mayor interrelación entre la población laboral, reflejándose en un mayor desenvolvimiento en el cumplimiento de sus actividades programadas.

Además, es necesario indicar que, para el cumplimiento de esta investigación se ha trabajado con la información aplicados en test, y que sin este aporte no habría sido posible su realización y luego con la aplicación de las escalas valorativas y su análisis se pudo concluir con conclusiones y recomendaciones los que presento, esperando señores del jurado pueda contar con su aceptación y aprobación así como sus sugerencias que me permitirán mejorar y dar una mayor consistencia a la investigación alcanzada.

Manuela del Carmen Villacrez Torrejón

## RESÚMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar si la percepción del clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral en el personal administrativo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, período julio – septiembre del 2015.

Constituyen con una muestra de análisis 60 trabajadores administrativos de ambos sexo y del régimen laboral del D.S. 276

La recolección de datos para medir la Satisfacción Laboral fue necesario utilizar como instrumento el Cuestionario de satisfacción Laboral S20/23 calificado por J.L. Meliá y J.M. Peiró. (Melia J.L.; Peiro JM), asimismo la Escala I SL-SPC diseñado con la técnica de Likert y validado por Sonia Palma Carrillo, (Palma, 2004) los que me permitieron tener una visión general de la actitud hacia el trabajo. Además se utilizó el paquete estadístico SPSS permitiendo de este modo determinar y evaluar los resultados y las relaciones entre las variables materia de estudio.

Entre los principales resultados tenemos que, el 21.67% de los trabajadores percibieron un clima laboral favorable y el 1.67% percibieron una satisfacción laboral positiva.

Esta percepción del clima laboral se correlacionó moderadamente con el grado de satisfacción laboral ( $r=0,411$ ), cumpliéndose la hipótesis enunciada.

Concluyendo en la investigación que, existe en el personal administrativo de la UNTRM una identificación con la institución, sin embargo al interior de ella presenta un bajo nivel de comunicación interna, así como la no existencia oportuna de progresos y/o ascensos que permita al trabajador tener un cargo con más responsabilidad, por lo que nos lleva a recomendar a las autoridades que se tome en cuenta en su política de personal a fin de que se incremente la satisfacción laboral, lo que repercutirá en el clima laboral y en el mayor rendimiento de las acciones programadas por la institución.

## ABSTRACT

This research had as general objective to determine whether the perception of the work environment is significantly related to job satisfaction administrative staff in the National Toribio Rodriguez de Mendoza, University July - September 2015 with a sample of 70 administrative workers of both sex and labor regime D.S. N° 276

The data collection instruments used to measure Job Satisfaction Questionnaire Job Satisfaction S20 / 23, J, L. Melia and JM Peiro, and Scale I SL-SPC technique designed and validated by Likert Palma Sonia Carrillo, and work using SPSS statistical package.

Among the main results we have, the 21.67% of workers perceived a favorable working environment and a positive 1.67% perceived job satisfaction.

This perception of the labor climate is moderately correlated with the degree of job satisfaction ( $r = 0.411$ ), fulfilling the stated hypothesis

Concluding research that exists in the administrative staff UNTRM identification with the institution, but inside it has a low level of internal communication, and not timely existence of progress and / or promotions that allows the worker have a position with more responsibility, which leads us to recommend the authorities to take into account in its personnel policy so that job satisfaction increases, which will affect the work environment and the highest performance the activities planned by the institution.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación es realizada con la finalidad de establecer si a mayor percepción positiva sobre el Clima Laboral mayor grado de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, para ello se ha aplicado encuestas que permitan contar con la información que nos orienten lo planteado.

Es necesario indicar que ante el mundo de globalización es importante que una organización e institución pública incremente su productividad ante un mundo de competencias, sin embargo existen estudios que muchas de ellas no solo buscan incrementar su tecnología industrial, maquinarias, sino que se esté dando importancia a la participación del recurso humano, lo que determina que el clima laboral donde se desenvuelven sea armonioso a fin de obtener ventajas en la producción y cumplimiento eficaz de las metas programadas, dando un mayor posicionamiento dentro del ranking de los mejores centros de educación superior del país.

De acuerdo con la estructura de esta investigación, se presenta en el primer capítulo el planteamiento del problema, expresando las interrogantes que nos planteamos, en relación al clima laboral, así como de la satisfacción de los trabajadores, presentando una justificación de lo indicado.

Luego se, plantea antecedentes de los trabajos de esta materia tanto a nivel nacional como internacional.

Se concluye con el detalle este capítulo con los objetivos tanto general y específicos, planteados para la realización de la presente investigación.

En el segundo capítulo presentamos referencia teóricas de las variables a trabajar, permitiendo presentar como marco teórico que a su vez me permite analizar sobre el problema presentado.

Luego en el capítulo tercero presento el marco metodológico, planteando hipótesis, Variables a utilizar, diseño y así como la población y la muestra materia de la investigación.

En el cuarto capítulo se presenta una descripción de lo investigado, se presenta los resultados alcanzados mediante los instrumentos utilizados y la verificación de nuestra hipótesis que resultan de la aplicación de las encuestas.

Posteriormente en el penúltimo capítulo expreso las conclusiones encontradas y se planteó algunas sugerencias que considero oportuno formular y que permitan superar algunas limitaciones que se ha encontrado.

En el capítulo VI se registra la bibliografía utilizada que me permitió teóricamente en el desarrollo de la investigación. Y se concluye como anexos donde se presenta las encuestas utilizadas, así como el resultado sistematizado de las encuestas.

***CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN***

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En este mundo de competencias, las organizaciones tanto públicas como privadas están atravesando grandes cambios, tanto en el aspecto estructural como funcional, lo que conlleva a lograr sus fines con mayor eficiencia y eficacia.

El sistema educativo de universitario ha diseñado una nueva visión, para ello cuenta con la nueva Ley Universitaria N° 30220 donde indica que las universidades son unidades de educación y según su naturaleza de creación asumen fines que surgen de forma inmediata. Mencionado entre sus fines entre otro, el de “brindar conocimiento” y “formar personas con criterio de valor y científicidad”; y cuyo cumplimiento es una mejor guía que permitirá cumplir una necesidad de la persona y de la sociedad.

Bajo esta perspectiva la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), es una institución educativa superior nueva, creada por Ley N° 27347 del 18 de setiembre de 2000, quien inició sus actividades académicas el 25 de mayo del 2001, con la en la ciudad de Chachapoyas, posesionada en la parte nororiental del Perú (Perú, 2000). Iniciando sus actividades académicas con las carreras profesionales, y en el periodo de estudio ha incrementado al accionar con la creación de nuevas escuelas académicas, teniendo 12 carreras profesionales (UNTRM, 2015)

Sin embargo este rápido crecimiento diferenciado comparativo con el crecimiento de la población de docentes y administrativos no se ha realizado de manera coordinada y programada, tal como se puede comprobar con los documentos de gestión sobre recursos humanos de la UNTRM en el periodo 2002 -2015.

Que, para poder subsanar este déficit existente vienen contratando por diferentes modalidades sin tener cuidado que dentro del personal nombrado existe personal que puede contribuir con sus servicios al



haberse auto capacitado. Es por ello que, he visto por conveniente realizar la presente investigación, donde se pueda determinar si el personal administrativo que bien laborando bajo el régimen laboral del D. S N° 276 viene laborando en un ambiente laboral adecuado y cómo repercute en sus actividades que vienen desarrollando.

## **2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazonas, cuyas siglas son UNTRM; bajo su ordenamiento organizacional (artículo 3 del Estatuto Universitario) (UNTMR, 2014); menciona que la universidad tiene autonomía normativa, de gobierno, académica, administrativa, económica y financiera dentro del marco de la Ley universitaria.

Está constituida por autoridades elegidas en forma democrática, docente, alumnos, egresados y personal administrativo, cuya participación de este grupo humano desarrollan funciones con responsabilidad, para el cumplimiento y logro de los fines y principios institucionales, primordialmente en la formación académica, la investigación, la expansión del saber y la cultura, a manera de proyección social y extensión universitaria hacia la comunidad.

Tiene como, misión institucional entre otros, la participación activa de las autoridades, personal docente, administrativos y alumnos, (pese a que la Ley Universitaria no establece a los trabajadores administrativos como estamento de la universidad); con un crecimiento sustancial de los servicios estudiantiles y administrativos, logrando que esta casa de estudios sea altamente competitiva y esté posesionada dentro de la región nororiental del país. Esto conlleva a que en el interior de la universidad actualmente se esté reestructurando el ordenamiento institucional para el cumplimiento de las actividades académicas – administrativas, reformulándose políticas, normas y procedimientos que contribuyan a internalizar la cultura organizacional entre los integrantes de sus unidades académicas y administrativas.

Los alumnos matriculados al 2005 - I ascienden a 3.904 y a la fecha existen 1.881 egresados de las diferentes carreras profesionales.

En el periodo académico 2015- I el personal docente, está conformado por 290 docentes, de los cuales 113 en condición de docentes nombrados y 09 contratados. Además se contó con 168 profesionales contratados por el servicio autónomo (prestación de servicio).

En lo que respecta al personal administrativo la UNTRM, está conformado por 184 trabajadores; de los cuales 50 trabajadores corresponden a personal nombrado y 37 contratados que, pertenecen al régimen del D.S. 276; y por el régimen de servicios; 25 trabajadores son por Contrato Administrativo de Servicios - CAS y 72 por servicio por contraprestación de servicios (autónomo)

Sin embargo, este crecimiento estructural conlleva a la necesidad de incrementar el recurso humano, entendiendo que el capital humano es el factor necesario para el cumplimiento de las metas propuestas, siendo necesario tomar en cuenta los aspectos no visibles como los valores, creencias, percepciones básicas y especialmente el ambiente organizacional, de tal manera que permita a los trabajadores aplicar sus conocimientos, experiencia laboral, compromiso e identificación en el logro de lo programado por la Universidad.

Así mismo, este crecimiento desmesurado de las carreras profesionales ha creado la necesidad de contar con el servicio de personal profesional, técnico y de apoyo, por lo que la alta dirección ha visto por conveniente el incremento de contratos del personal administrativo por la modalidad de prestación de servicios – autónomos, para el desarrollo de las actividades de soporte a las acciones académica, sin embargo para el personal permanente ha creado un cierto malestar, debido a que el ingreso de este personal no ha sido destinado para las funciones de las áreas recién creadas, sino que en muchos casos ha sido para el desplazamiento del personal y en puestos laborales que en muchos

casos no están en relación a su perfil profesional, generando un descontento o desmoralización laboral, pese a que muchos de ellos se vienen profesionalizándose. Entendiendo que, para un trabajador satisfecho produce y se desempeña mejor dentro de sus actividades laborales y la satisfacción de los empleados en el trabajo es el fin de la organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, lo cual conlleva al desarrollo de la institución.

Bajo esta concepción la presente investigación se propone dar respuesta al siguiente enunciado problemático:

¿Cómo se relaciona la percepción del clima laboral con el grado de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, julio – setiembre del 2015?

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación planteada permite analizar el clima laboral en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, y cuyo resultado se determina la percepción de la satisfacción laboral del personal administrativo de esta casa de estudios en el período de estudio.

Estos resultados de la investigación nos reflejan el clima laboral en la UNTRM entendiendo que es de importancia conocerlo ya que constituye un factor principal en el funcionamiento óptimo y desempeño laboral de los trabajadores y mediante sus motivaciones y comportamiento repercutirá en la productividad institucional.

Así mismo, la satisfacción laboral de una institución laboral, es un factor importante en el progreso de la sociedad debido a que para conseguir la eficacia, eficiencia y efectividad es necesario tener presente en forma paralela el uso de nuevas tecnologías y el bienestar del factor humano.

Entendiendo que, la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, si el personal se encuentra conforme con su trabajo responderá satisfactoriamente a las exigencias de éste; si, por el contrario, está insatisfecha no podrá realizar su labor con eficiencia y eficacia calidad con consecuencias negativas a lograr de las metas institucionales.

Tal como manifiesta entre otros, Amorós (2007) (Amorós E. , 2007) que la satisfacción laboral “es un objetivo propio de la entidad, que no está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados”.

Este enunciado pone de manifiesto la calidad de nuestra investigación la que, nos permite confrontar la hipótesis planteada.

Los resultados obtenidos serán trasladados a la Alta dirección de la Universidad Nacional “Toribio Rodríguez de Mendoza” de Amazonas, en vista de que se considera que, el clima laboral y la satisfacción laboral son constituyentes determinantes en la eficacia administrativa. Así mismo nos permite recomendar la implementación de programas de fortalecimiento con la finalidad que la UNTRM cuente con un personal altamente identificado capaz de cumplir los fines institucionales destacando los principios de ética y valores, estilos de comunicación y normativas propias de la organización en el marco de un clima laboral satisfactorio.

Además, nos permite evaluar el reflejo de la percepción que tengan los trabajadores administrativos sobre el cumplimiento de la misión institucional participativa en la Universidad, ya que constituyen una fuerza importante y vital en el desarrollo asociativo y que debe ser considerado por las autoridades de la universidad.

#### 4. ANTECEDENTES

Existen muchas investigaciones aplicadas sobre el clima y satisfacción laboral realizados en diferentes niveles de instituciones, que contribuyeron en el planteamiento de investigación, detallando a logran me sirvieron como base los que sirvieron para evidenciar la existencia del problema, objetivo e hipótesis de la investigación y cuyos resúmenes se presentan a continuación como antecedentes internacionales y nacionales.

##### ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- González (2015) en la tesis doctoral titulada *Bienestar laboral y personal en trabajadores*. Universidad de Extremadura – España, ha sido elaborado con el fin de estudiar el bienestar de los trabajadores de la universidad y luego analizar de qué manera puede llegar a influir el bienestar en el trabajo; concluyendo al señalar que, la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida está influida por el burnout en los profesionales; comprobando que la inteligencia emocional desempeña un papel moderador en la relación entre la satisfacción laboral y el burnout, disminuyendo así la relación negativa que ambos mantienen.
- Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis (2015), en la investigación *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*; los autores centraron en un contexto laboral específico como es la administración universitaria de una universidad pública, teniendo como objetivo comprobar la relación del clima y la satisfacción, recogieron información de 318 empleados públicos del personal de administración y servicios. Los resultados obtenidos muestran que en las áreas tienen una relación positiva y significativa del clima con la satisfacción laboral, siendo importante promover el bienestar y compromiso de los trabajadores.
- Chiang, Salazar, Huerta, Nuñez (2008); en la investigación *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas, adaptación y ampliación*

de un instrumento, los autores se propusieron a investigar sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de instituciones del sector estatal, con una muestra conformada por 547 trabajadores, integrantes de 44 grupos y de seis organizaciones. Se aplicaron dos escalas: la escala para medir el clima organizacional de Koys y Decottis, (1991), y para medir la satisfacción laboral desarrollaron un instrumento, fundamentado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de los autores Meliá y Peiró. Los resultados obtenidos demostraron que ambas escalas presenta una fiabilidad mayor de 0,9, al existir una relación suficiente y positiva entre las variables investigadas.

- Terán y Lorenzo (2011), en la investigación *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior, en la Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela*. Los autores tratan de analizar la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en las instituciones educativas superior, con la intención de medir la productividad y proponer estrategias de eficiencia y eficacia para la óptima ejecución de sus funciones. Concluyendo con esta investigación que, la relación existente entre las tres variables cultura organizacional (CO), desempeño laboral (DL) y productividad (P), en donde al afectar la CO, se modifican, incrementan el DL y/o la P, por lo que debería analizarse de una manera tridimensional para luego proponer las estrategias a tomar para lograr el desarrollo institucional.
  
- Robles et al. (2005), en su investigación *VARIABLES relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo European Foundation for Quality management – EFQM, España*; identifican la influencia de las dimensiones del apartado personas y características sociodemográficas del modelo EFQM en la alta satisfacción de los trabajadores del Hospital Sierrallana, Cantabria España. La conclusión alcanzada es que, el personal del Hospital se

consideran satisfechas/muy satisfechas con el clima organizacional y la satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización

- Restrepo y López (2013) en su investigación *Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización*
- *Flexible del trabajo* realizado en la universidad del Valle, Medellín Colombia, tiene como propósito analizar la subjetivación laboral sobre la calidad de vida que manifiestan los profesores universitarios.

Esta investigación concluye que, la mayoría de los docentes demuestran un sesgo positivo frente a las condiciones de trabajo, el clima social, la satisfacción y la evolución laborales. Con respecto a los valores organizacionales, revelaron un sesgo positivo calidad del servicio, bien común, productividad, ética del servicio público y eficiencia, mientras que los que mostraron las medias más bajas y con un sesgo negativo fueron espíritu de negocio privado y rentabilidad económica

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

- Castillo (2014), realizó la investigación. *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos 2014*, realizada en una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional del clima laboral denominada Great Place To Work. La investigación llegó a los siguientes resultados:

Existe una correlación positiva y significativa entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral; además se presenta diferencias entre los grupos jerárquicos estudiados, siendo en los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización los que perciben el clima organizacional de manera más favorable.

- Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2013); realizaron la investigación *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*; realizado en los gobiernos locales de Lima, Callao. La Investigación ha concluido con las siguientes conclusiones: No existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades, debido a que existen aspectos comunes como son la estructura organizacional definida, normatividad que los rige, cercanía de las instituciones investigadas

En cuanto al impacto de cada uno de los factores de la satisfacción laboral los trabajadores de las tres municipalidades indicaron un mayor porcentaje para los factores significación de la tarea y beneficios económicos, expresando que cuentan con una mayor disposición al trabajo y conformidad a la remuneración que percibe.

- Perez y Rivera (2015), en la investigación *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, elaborado con el propósito de conocer el clima laboral y satisfacción laboral en el personal que labora en el Instituto de las ciudades de Iquitos y Pucallpa, teniendo como resultado la presencia de un adecuado clima organizacional y la existencia de una vinculación causa efecto positivo entre clima laboral y la satisfacción laboral.*
- Sánchez (2010), en la investigación *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos 2010* en la sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional San Martín de Tarapoto, encontrando las siguientes conclusiones: Que de acuerdo a la percepción de los trabajadores en ambas microrredes de estudio existe un buen clima organizacional según la percepción.



A nivel de sub escalas de clima organizacional de acuerdo a la percepción de los trabajadores aprecian una retribución justa, siendo el tema de retribución la de mayor valoración en ambas microrredes. Sin embargo en la escala de estilo de dirección es la que muestra diferencias significativas, siendo la micro red de Tabalosos la que percibe un mejor estilo de dirección.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. *Objetivo general***

Determinar si la percepción del clima laboral se relaciona con el grado de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, julio – septiembre del 2015.

### **5.2. *Objetivos específicos.***

- Identificar la Percepción del Clima laboral y sus aspectos más relevantes de los trabajadores del lugar de estudio.
- Determinar el grado de satisfacción laboral y sus aspectos más relevantes de los trabajadores del lugar de estudio
- Correlacionar la Percepción del clima laboral y el grado de Satisfacción Laboral del trabajador del lugar de estudio.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

## 2.1. BASE TEÓRICA

Las instituciones en el mundo de la globalización para lograr su desarrollo óptimo van en búsqueda de la tecnología, dejando de lado la participación del recurso humano, sin embargo de acuerdo a los estudios realizados es necesario que, para lograr su eficiencia y eficacia se requiere que esta tecnología asumida sea complementada con la participación activa y eficiente de los trabajadores; lo que generaría la formación de un ambiente agradable para el desarrollo institucional, teniendo presente que el clima laboral puede ser un relación o una limitación para el cumplimiento estratégico institucional.

### 2.1.1 *Clima Laboral*

Para comprender sobre clima laboral fue necesario revisar la bibliografía sobre esta materia, encontrando que existe un sinnúmero de investigadores, mencionando lo siguiente:

De acuerdo a lo señalado por García (2009), indica que “este término surge en psicología industrial/organizacional por Gellerman en 1960. El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente”.

Así mismo para Gan, citado por García, Escalante y Quiroga (2007), define “como un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que destacan: Que es externo al individuo, lo rodea y existe en la realidad organizacional”

HINOJOSA (2010), menciona al clima organizacional “como un fenómeno multidimensional debido a que refiere la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización. Pueden existir múltiples climas dentro de la misma institución, nos menciona que una institución puede variar de acuerdo a las percepciones de los trabajadores según niveles, sus diferentes lugares de trabajo o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo”.

Existiendo un ambiente atractivo y cómodo para las personas, buscan innovaciones en su trabajo, saliendo de la rutina, logrando convertirle en algo interesante e impulsor del desarrollo institucional. Es así que un trabajador se siente motivado en sus actividades laborales, que puede ser por estar a gusto con sus compañeros de trabajo, incrementos remunerativos, incentivos, hace que presente ideas o alternativas de solución para su realización personal y el desarrollo institucional.

Por otro lado este ambiente laboral adecuado está asociado además por aspectos psicológicos, físicos y sociales para todo el personal, dentro de los factores físicos son ambientes adecuados iluminados, limpios y agradables, zonas de descanso y distracción, etc. Como factores psicológicos se expresan las relaciones interpersonales entre los trabajadores, la existencia de incentivos, la relación y coordinación con los jefes inmediatos y sus compañeros de trabajo, la forma como el superior se refiere a sus colaboradores, cómo los trata, los incentiva.

Como factores sociales está en relación con los espacios de participación como ambientes de capacitación, ceremonias de estímulos y reconocimiento al trabajador.

Es por ello que García y Ibarra (2012) manifiestan que es, un asunto de importancia para aquellas organizaciones Competitivas

que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. Que al realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Además mencionan que Clima laboral está influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Concluye el investigador que, clima laboral es la percepción compartida que tienen los miembros es de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Luego de presentar las escuelas es necesario revisar lo propuesto por lo planteado por Likert, para Edel, García, Guzman (2007) menciona a (Brunet 2004) quien sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera

de ella son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermedias, se tiene que estas reflejan el estado interno y de la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. Las variables finales son el resultado obtenido de las dos anteriores e impacta fuertemente a la organización en la productividad, ganancias y pérdida.

Para la presente investigación para ver clima laboral se recogerá lo validado por Sonia Palma, donde indica que el clima laboral debe ser entendido como la percepción a los aspectos vinculantes a los centros de trabajo y constituye como el diagnostico que permitirá orientar de manera preventiva las acciones para luego constituir como los correctivos para fortalecer las metas organizacionales.

Se considera los siguientes dimensiones: Percepción Laboral; Motivación y reconocimiento Área y ambiente de trabajo y Formación e Información

Este instrumento constituye aporte a la medición psicológica en ambientes laborales de la realidad peruana, y que permitirá sugerir intervenciones de capacitación del recurso humano.

### 2.1.2 Satisfacción Laboral

Este temática viene siendo investigada con mayor importancia dentro de las instituciones, así como dentro de la psicología industrial y organizacional, en sus inicios se consideraba como la felicidad en el centro de trabajo, luego las definiciones van evolucionando así tenemos lo investigado por Atalaya, Pisco M.(1999) quien menciona a:

Robbins, (1998). Quien define a la satisfacción laboral como la “comprensión del comportamiento del individuo en la

organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes.”

Shultz, (1990). “Explica que hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización”

Blum y Naylor (1988) La satisfacción laboral ha sido definida como el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.”

Robbins, (1998) Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

En un lugar de trabajo es importante la satisfacción laboral debido a que no solo se debe contemplar el bienestar del trabajador en el sentido de que el centro de trabajo constituye el segundo hogar del trabajador, en vista del tiempo que está pasa laborando en ella.“

Atalaya y Pisco (1999) menciona que, “las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos

sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

Entre los determinantes de satisfacción laboral las variables que determinan son factores principales el trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.”

Fairlie (Fairlie, 2013), menciona que la satisfacción laboral es importante debido a que demuestra señala destreza de la organización para retribuir con las necesidades a los trabajadores; y dentro de una población laboral insatisfecha hacen abandono de sus labores presentándose muchas ausencias y mayores renunciadas. Sin embargo con una población satisfecha presentan hasta una mejor salud y ante la sociedad demuestran una mayor participación y con mayor positivismo en términos psicológicos.

Para la presente investigación para ver satisfacción laboral se trabajará con el cuestionario diseñado y validado por Meliá y Peiró, el cual consta por 5 dimensiones: Realización Personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y condiciones Laborales. En el sentido que no se puede considerar a la satisfacción laboral bajo una dimensión unidimensional sino debe ver ser tratado como una perspectiva multidimensional. La satisfacción se deriva de una serie de factores sobre los cuales se puede medir la satisfacción laboral.



## **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Hipótesis

“A mayor percepción positiva sobre el Clima Laboral mayor grado de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas.

### 3.2. Variables

#### 3.2.1. Definición conceptual

- Variable dependiente: Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo.

La satisfacción laboral definida por Camacaro (2006) (Camacaro, 2006) está “determinada por el tipo de actividades que se realizan (es decir, que el trabajo tenga la oportunidad de mostrar tus habilidades y que ofrezcan un cierto grado de desafío para que exista el interés). Que los empleados sean bien recompensados a través de sus salarios y sueldos acordes obviamente a las expectativas de cada uno. Que las condiciones del trabajo sean adecuadas, no peligrosas o incómodas lo cual hace mejor su desempeño. Además los empleados buscan dentro del trabajo que su jefe inmediato sea amigable y comprensible y que los escuche cuando sea necesario. La insatisfacción en el trabajo se refleja en la salida de los empleados inminente (como en el caso de la organización a investigar) o que expresen situaciones que ayuden a mejorar las relaciones obrero-organización, también de forma leal esperar que las condiciones mejoren”.

- **Variable Independiente: Percepción del Clima laboral.**

Cada institución en relación a su misión y los objetivos que persigue posee características diferentes a otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas posee características exclusivas. En este sentido el ambiente interno de la institución, constituye un

aspecto propio que lo diferencia de las demás instituciones: una topología conformada por las personas que la integran; esto es considerado como clima organizacional.

Méndez (2006) se refiere al clima organizacional como el “ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”.

### 3.2.2. Definición operacional

#### **Variable Dependiente: Grado de Satisfacción laboral**

En una jornada laboral habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, el mismo que se tratará de recoger en el estudio aplicando el Cuestionario de satisfacción Laboral S20/23 de Melia y Peiro (1998)

#### **Variable Independiente: Percepción sobre Clima Laboral**

Está relacionada a la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, establecida por la Escala SL-SPC de Clima Laboral diseñado con la técnica de Likert y validado por Palma (2004).

### 3.2.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Índices	Escala de Medida	Instrumento de medición
<u>Variable Dependiente</u> Grado de Satisfacción Laboral	Multidimensional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Laboral</li> <li>- Motivación y reconocimiento</li> <li>- Área y ambiente de trabajo</li> <li>- Formación e Información</li> </ul>	Satisfacción Laboral Baja: 22 a 77 puntos. Satisfacción laboral Media: 78 a 116 puntos. Satisfacción Laboral Alta: 117 – 154 puntos.	Ordinal	Cuestionario de satisfacción Laboral S20/23 de J,L. Melia y JM Peiro
<u>Variable Independiente</u> Percepción del Clima Laboral	Sicológico Motivacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización Personal</li> <li>- Involucramiento laboral</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Comunicación y</li> <li>- Condiciones Laborales.</li> </ul>	Clima Laboral Muy Desfavorable:: 50 a 89 Clima Laboral Desfavorable: 90 a 129 puntos. Clima Laboral Medio: 130 a 169 puntos. Clima Laboral Favorable: 170 a 209 puntos. Clima Laboral muy Favorable: 210 a 259 puntos.	Ordinal	Escala SL-SPC de Clima Laboral de Sonia Palma.

### 3.3. Metodología

#### 3.3.1. Tipo de estudio:

Se considera Prospectivo – Transversal – Correlacional.

Considero de tipo Prospectivo por ser una investigación no experimental e inicia con la observación de ciertas causas presumibles y avanzan longitudinalmente en el tiempo a fin de observar sus consecuencias. La investigación prospectiva se inicia, por lo común, después de que la investigación retrospectiva ha producido evidencia importante respecto a determinadas relaciones causales. Es transversal, en vista de que las variables se miden una sola vez y se recolecta datos en un solo momento; y es correlacional en el sentido de que la investigación establecerá el grado de relación existente entre las variables de estudio, mediante técnicas estadísticas.

#### 3.3.2. Diseño

Se ha utilizado en la investigación el descriptivo - correlacional.

En el sentido de que se observa la percepción del clima laboral así como la satisfacción laboral del personal administrativo de la UNTRM en forma independiente. Para luego a través de la estadística correlacionada se determina la relación entre las variables de estudio. (Alzamora de los Godos, 2011)

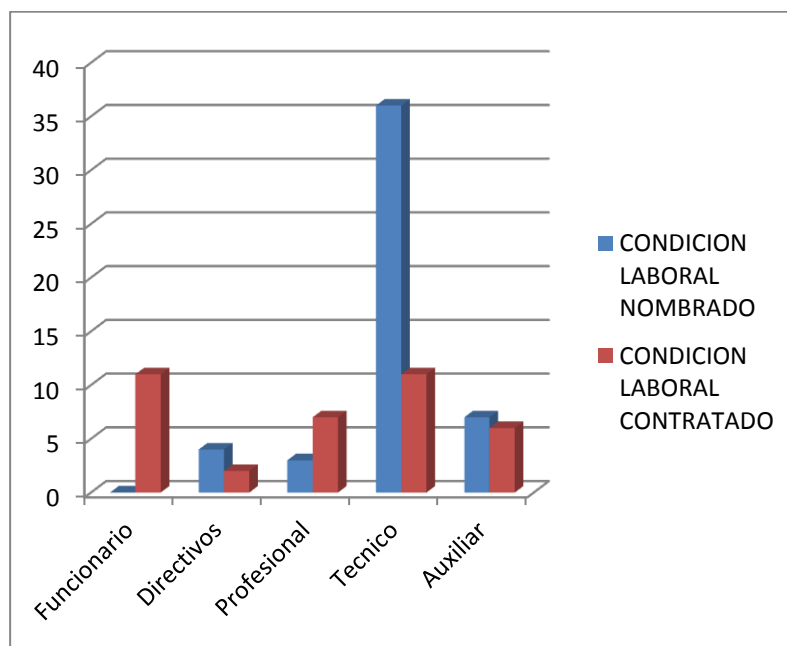
### 3.4. Población y muestra

Población: Conformado por el personal que labora el área administrativo bajo el régimen laboral del D.S. N° 276 que se encuentran registrados Presupuesto Analítico de personal para el periodo 2014 – 2015 y son 87 plazas presupuestadas. La conformación del personal administrativo que labora en Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza por condición laboral está demostrada a través del cuadro y figura siguiente:

**Tabla Nº 01: POBLACIÓN TOTAL ADMINISTRATIVA POR NIVELES BAJO EL RÉGIMEN LABORAL D.S. Nº 276**

NIVELES	DESIGNADO	NOMBRADO	CONTRATADO	TOTAL
Directivo	11	04	03	18
Profesional		03	07	10
Técnico	02	35	09	46
Auxiliar		06	07	13
TOTAL	13	48	26	87

**FIGURA Nº 01: POBLACIÓN TOTAL ADMINISTRATIVA POR NIVELES BAJO EL RÉGIMEN LABORAL D.S. Nº 276**



Fuente: Presupuesto Analítico de Personal UNTRM 2015

Elaboración: Propia

**Muestra:**

La muestra de estudio no probabilística está constituida por 60 trabajadores de la población de estudio que cumplieron los criterios de inclusión y de exclusión:

Criterio de inclusión

Trabajador de ambos sexos que se encuentran laborando bajo el régimen laboral del Supremo Nº 276

### Criterio de exclusión

Trabajador directivo designado como personal de confianza.

Trabajador que no desean participar en la investigación.

**Tabla N° 02: POBLACIÓN MUESTRA POR NIVELES BAJO EL RÉGIMEN LABORAL D.S N° 276.**

NIVELES	NOMBRADO	CONTRATADO	TOTAL
Directivo	04	01	05
Profesional	03	05	08
Técnico	31	06	37
Auxiliar	05	05	10
TOTAL	43	17	60

Fuente: Presupuesto Analítico de Personal UNTRM 2015

### **3.5. *Métodos de investigación***

El desarrollo de la investigación para analizar el clima laboral y satisfacción laboral es un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, transversal con diseño no experimental.

Se considera como de tipo no experimental debido a que se realizó sin la manipulación de variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural y que después se pudo analizarlos, así mismo se realizó un estudio transversal, analizando el clima y satisfacción laboral en un periodo específico, haciendo un corte del tiempo, cuyo resultado no se generaliza, ni se aplica a situaciones futuras, ni a otras instituciones educativa que no sea la UNTRM.

Por otro lado, el alcance de la investigación es descriptivo, en el sentido que se especifica las características y rasgos importantes de acuerdo al periodo que se efectúa la investigación, y es correlacional porque se determina el grado de asociación de las 2 variables de estudio.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### Técnicas de Gabinete

Se usó el Fichaje electrónico, en el que se consignó toda la información referida a los resultados de los test aplicados sobre de clima laboral y satisfacción laboral, así como la información de la bibliografía consultada necesaria para la investigación.

#### Técnicas de Campo

Se comunicó verbalmente al trabajador que conforma la muestra de estudio para aplicarle los test, explicándole previamente que los mismos serán anónimos, asimismo las bondades y utilidad de la investigación.

Muchos no de ellos no se pudo realizar en su área de trabajo y se les visito en otros lugares previamente citados, lo que genero un pequeño retraso en la aplicación de la encuesta.

#### Instrumentos de Recolección de datos.

Para medir la Satisfacción Laboral se utilizó el Cuestionario de satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Melia y JM Peiro, el mismo que tiene una fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

La versión S20/23 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 3'56 veces más corta que el cuestionario original y conserva una elevada consistencia interna (Alpha 0'92) y unos niveles de validez muy apreciables. (Anexo I)

Este instrumento fue trabajado por Alfaro Salazar, R. y otros (Alfaro S Ronald, Leyton G, Sara; Meza S, Antonio; Saenz T. Ivonne, 2012) en su



tesis “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Escuela de postgrado. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Para medir la **Percepción sobre el Clima Laboral** se utilizó la Escala I SL-SPC diseñado con la técnica de Likert y validado por Sonia Palma Carrillo. Escala que permite tener una visión general de la actitud hacia el trabajo. Está sustentada básicamente con la teoría motivacional (Anexo II).

### **3.7. Métodos de análisis de datos.**

Una vez obtenidos los datos se clasificó y sistematizo adecuadamente, de tal manera que permitió analizar de la información obtenida. Para tabular los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel y el paquete estadístico SPSS, obteniendo las relaciones existentes entre las variables a estudiar.

Se utilizó el coeficiente de correlación Tau b - Kendall para correlacionar las variables cualitativas ordinales con diferente número de categorías.

Además, es necesario precisar que para determinar la fiabilidad de los test aplicados se analizó mediante el alfa Cron Bach.

## **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos de las variables planteadas sobre clima laboral y satisfacción laboral son los siguientes:

### Clima Laboral

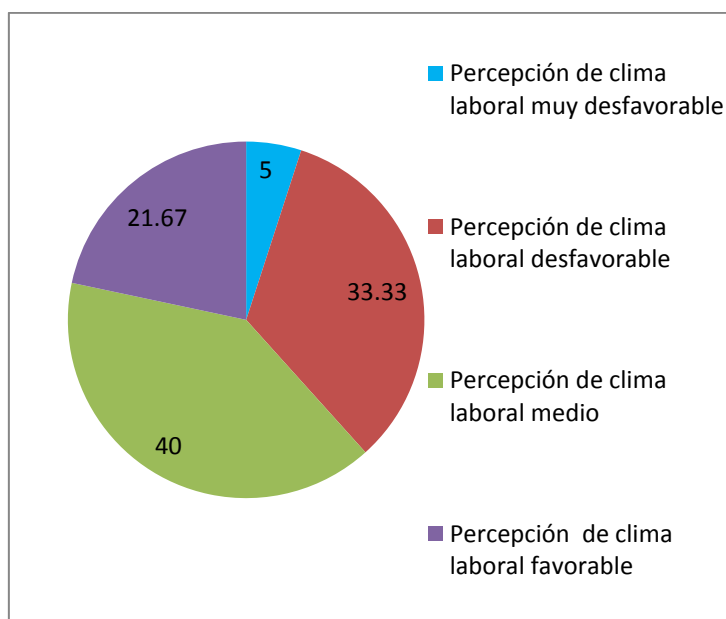
En cuanto a la percepción de clima laboral. Los trabajadores administrativos manifiestan una percepción de clima laboral medio en un 40%, seguido de un clima laboral desfavorable, con el 33.33% y 5% de muy desfavorable; mientras que el 21.67% presenta un clima laboral favorable. Tal como se detalla en la Tabla N° 03 y Figura N° 02.

**Tabla 3: Escala de percepción del clima laboral de los trabajadores en la UNTRM**

Percepción de clima laboral	escala percepción clima laboral	Nº trabajadores	%
Percepción de clima laboral muy desfavorable	50- 89 puntos	03	5.00
Percepción de clima laboral desfavorable	90-129 puntos	20	33.33
Percepción de clima laboral medio	130-169 puntos	24	40.00
Percepción de clima laboral favorable	170-209 puntos	13	21.67
TOTAL		60	100.00

FUENTE: Encuesta aplicada  
ELABORACION. Propia

**Figura 2 Percepción del clima laboral de los trabajadores de la UNTRM**



Revisando a nivel de indicadores de percepción de clima laboral los trabajadores administrativos manifiestan en un 30.90 con una mayor media en involucramiento laboral; y con un 24.03 como media menor en realización personal, estando la supervisión, comunicación y condiciones laborales en 27.78; 28.42 y 28.03 respectivamente y se detallada en la siguiente tabla:

**Tabla 4 Indicadores para establecer la percepción del clima laboral en los trabajadores en la UNTRM**

Indicador	Media
Involucramiento laboral	30.90
Comunicación	28.42
Condiciones laborales	28.03
Supervisión	27.78
Realización personal	24.03

FUENTE: Encuesta aplicada  
ELABORACION. Propia

Además, para analizar en forma específica el grado de percepción de clima laboral he seleccionado preguntas del cuestionario, de mayor relevancia como:

- Existe oportunidades de progresar en la Institución?
- Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?
- Los trabajadores están comprometidos con la organización?
- Existen suficientes canales de comunicación. ?
- El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hace?
- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?
- Existe un trato justo en la institución. ?

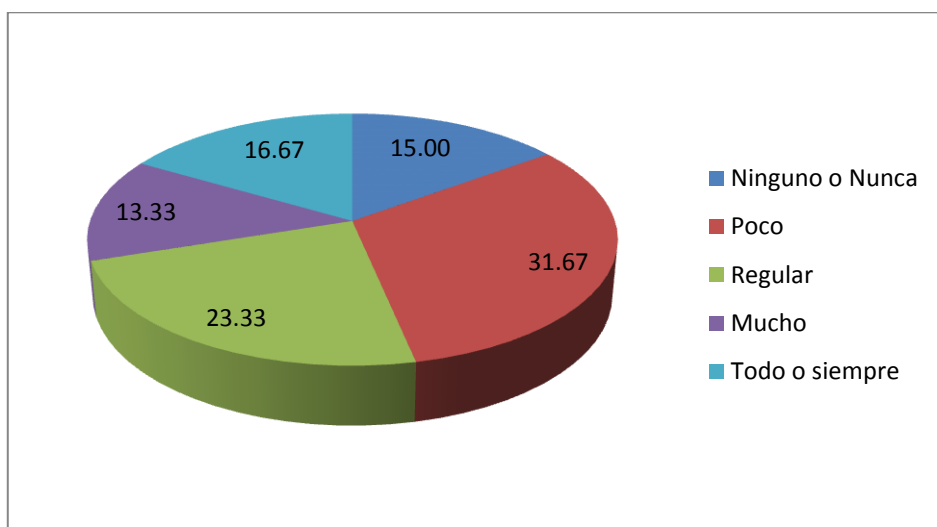
Siendo el resultado siguiente:

En cuanto a **oportunidades para progresar en la Institución** perciben en mayor proporción la no existencia de oportunidades, (46.67%) correspondiendo como ninguno o poco, un 15% y un 31.67% de poca oportunidad tal como se detalla en la Tabla N° 5 y Figura N° 03.

**Tabla 5 Trabajadores según existencia de oportunidades de progresar en la Institución**

	N°	%
Ninguno o Nunca	9	15,00
Poco	19	31,67
Regular	14	23,33
Mucho	8	13,33
Todo o siempre	10	16,67
TOTAL	60	100,00

**Figura 3 Según existencia de oportunidades de progresar en la institución**



A la pregunta: **Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?**

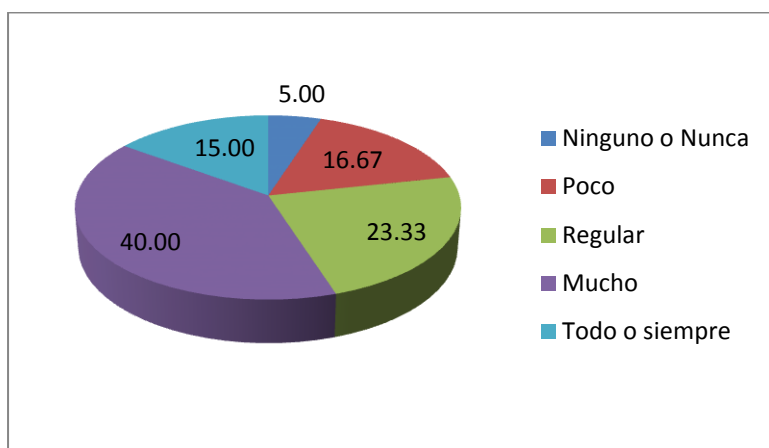
Los trabajadores manifiestan positivamente en un 55%, (correspondiendo a mucha y todo o siempre), mientras que un 5% no cuentan con la cooperación y un 23.33% de regular cooperación, detallando estos resultados en Tabla N° 06 y figura N° 04.

**Tabla 6 Trabajadores sobre la cooperación entre sí de los compañeros de trabajo**

	N°	%
Ninguno o Nunca	3	5,00
Poco	10	16,67
Regular	14	23,33
Mucho	24	40,00
Todo o siempre	9	15,00
TOTAL	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

Figura 4 Sobre la cooperación entre sí de los compañeros de trabajo



FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

A la pregunta: **con la evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea?**

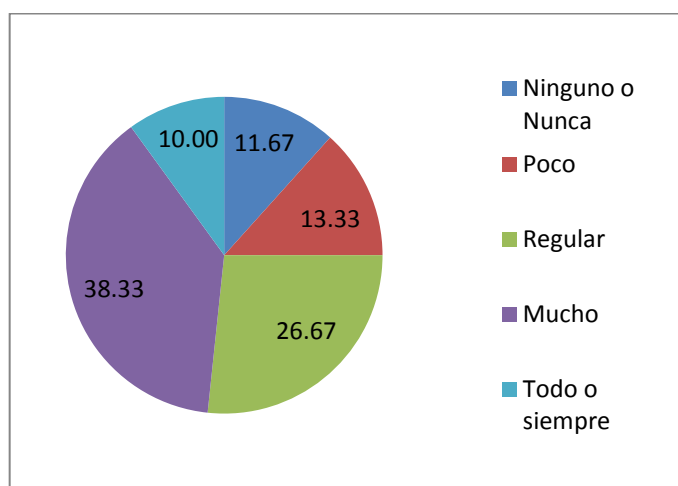
El personal presenta una alta aceptación ante las evaluaciones del personal, al manifestar que presentar un 38.33% y 26.67% con mucha y regular; mientras que el 11.67% corresponde a nula. Lo que se detalla en la Tabla N° 07 y Figura N° 05.

**Tabla 7 Trabajadores sobre la evaluación que se hace del trabajo**

	N°	%
Ninguno o Nunca	7	11,67
Poco	8	13,33
Regular	16	26,67
Mucho	23	38,33
Todo o siempre	6	10,00
TOTAL	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 5 Sobre la evaluación que se hace del trabajo**



FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

Ante la interrogante **si se encuentran comprometidos con organización.**

Existe un grado de compromiso de los trabajadores administrativos por la Institución, al manifestar un 36.67% con mucho compromiso, mientras que el 8.37% no cuentan con compromiso con la Institución; cuyo detalle se encuentra reflejado en la Tabla N° 08 y figura N° 06.

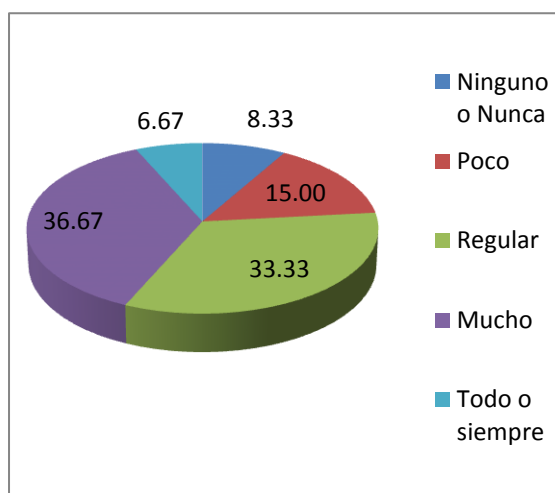
**Tabla 8 sobre el compromiso de los trabajadores con la organización**

	N°	%
Ninguno o Nunca	5	8,33
Poco	9	15,00
Regular	20	33,33
Mucho	22	36,67
Todo o siempre	4	6,67
TOTAL	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia



**Figura 6 Compromiso de los trabajadores con la organización**



FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

En relación a **la existencia suficiente de canales de comunicación.**

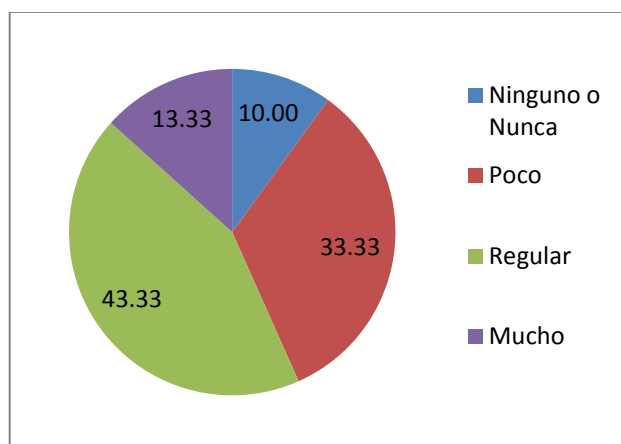
Los trabajadores manifiestan que existe nivel de comunicación regular representado por un 43.33%; mientras que un 13.33 % indican que los canales de comunicación son muchas. Tabla N° 09 y figura 07.

**Tabla 9 Sobre si los canales de comunicación son suficientes**

	N°	%
Ninguno o Nunca	6	10,00
Poco	20	33,33
Regular	26	43,33
Mucho	8	13,33
TOTAL	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 7 Sobre si los canales de comunicación son suficientes**



FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

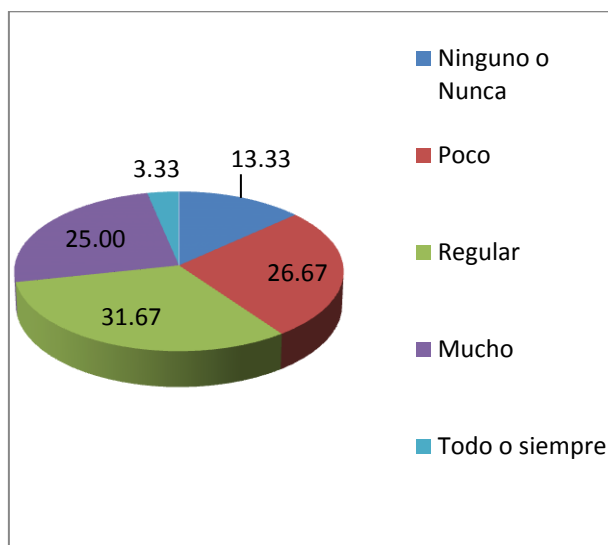
En relación a que si el jefe inmediato escucha los planteamientos efectuados, manifiestan que un 31.67% son regulares, mientras que el 3.33% manifiestan que los jefes escuchan sus planteamientos efectuados tal como se detalla en la Tabla N° 10 y Figura 08.

**Tabla 10 Sobre si el jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hace**

	N°	%
Ninguno o Nunca	8	13,33
Poco	16	26,67
Regular	19	31,67
Mucho	15	25,00
Todo o siempre	2	3,33
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 8 Sobre si el jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hace**



Fuente: Encuesta aplicada.  
Elaboración: Propia

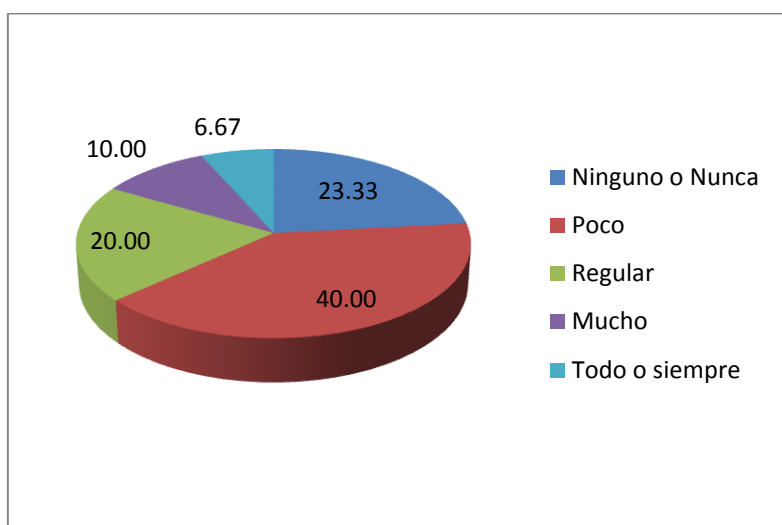
En lo que respecta a la pregunta sobre, **si se promueven las ideas creativas o innovadoras**, los trabajadores administrativos manifiestan un 40.00 de poco y un 23.33 de ninguno o nunca, mientras que el 6.67% responde de todo o siempre, y se encuentra detallado en la tabla 11 y figura 9.

**Tabla 11 Si se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras**

	N°	%
Ninguno o Nunca	14	23.33
Poco	24	40.00
Regular	12	20.00
Mucho	6	10.00
Todo o siempre	4	6.67
TOTAL	60	100.00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 9 Si se promueve la generacion de ideas creativas o innovadoras**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

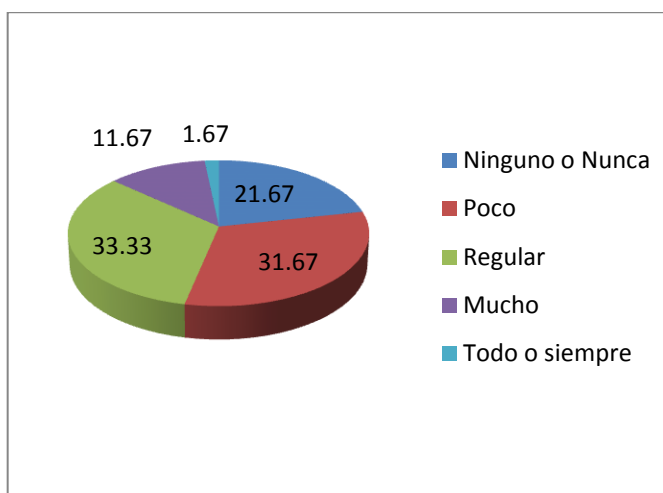
Similar a lo indicado en la pregunta anterior, los trabajadores manifiestan un 33.33% con un regular trato justo, el 31.67% con un poco trato no equitativo o justo, mientras que el 1.67% manifiestan que siempre existe buen trato y corresponde a 01 solo trabajador. Tabla N° 12 y figura 10.

**Tabla 12 Sobre si existe un trato justo en la institución**

Percepción sobre si existe un trato justo en la institución	N°	%
Ninguno o Nunca	13	21,67
Poco	19	31,67
Regular	20	33,33
Mucho	7	11,67
Todo o siempre	1	1,67
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura10 Sobre si existe un trato justo en la institución**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

### Satisfacción Laboral

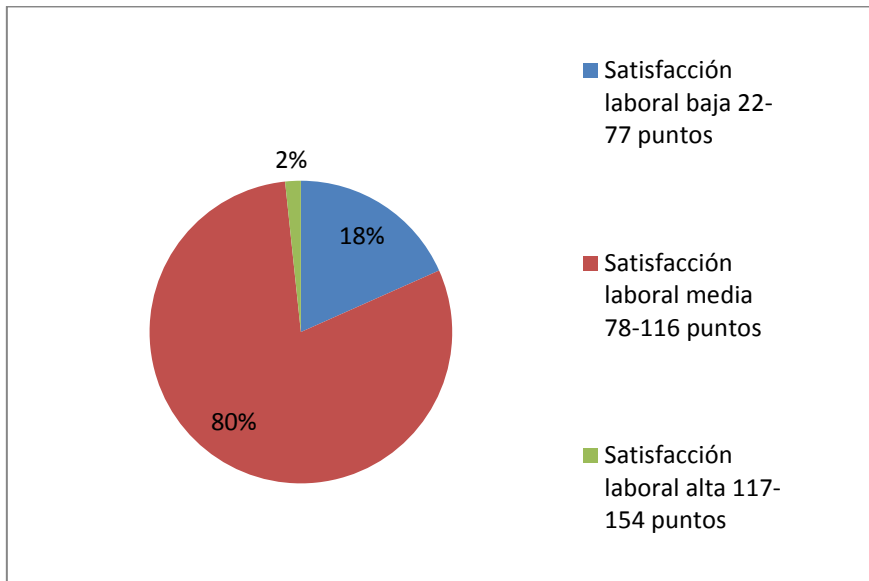
En lo correspondiente a **satisfacción laboral los trabajadores** tenemos que el 80.00% cuentan con una satisfacción laboral media, seguida de un 18.33% con satisfacción laboral baja. Mientras que, el 1.67% presentan una satisfacción laboral alta, detallados en la tabla N° 13 y figura 11.

**Tabla 13 Escala de Satisfacción Laboral de los trabajadores**

Satisfacción laboral	escala satisfacción laboral	Nº Trabajadores	%
Satisfacción laboral baja	22- 77 puntos	11	18
Satisfacción laboral media	78-116 puntos	48	80
Satisfacción laboral alta	117-154 puntos	01	2
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 11 Escala de Satisfacción Laboral de los trabajadores**



FUENTE: Encuesta aplicada  
ELABORACION. Propia

A nivel de indicadores de percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos presentan un mayor promedio en motivación y reconocimiento (28.00); seguidos de formación e información y siendo el de 16.40 como promedio menor en percepción laboral, detallados en la siguiente tabla:

**Tabla 14 Indicadores para establecer la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNTRM**

Indicador	Media
Percepción laboral	16.40
Motivación y Reconocimiento	28.00
Área y ambiente de trabajo	20.18
Formación e información	24.02

FUENTE: Encuesta aplicada  
ELABORACION. Propia

Para identificar la satisfacción laboral se ha seleccionado preguntas de la escala aplicada siendo estas las siguientes:

- Me da el trabajo satisfacción al hacer las cosas que destaco?
- Existe las oportunidades de promoción y ascenso?
- Participación en las decisiones de mi área de trabajo?
- Satisfacción con las relaciones con mis jefes?
- Satisfacción con las relaciones con mis compañeros?
- Satisfacción con la limpieza e higiene en mi lugar de trabajo
- Satisfacción con mi salario que recibo.

Teniendo como respuesta ante esto lo siguiente:

**Me da el trabajo satisfacción al hacer las cosas que destaco?**

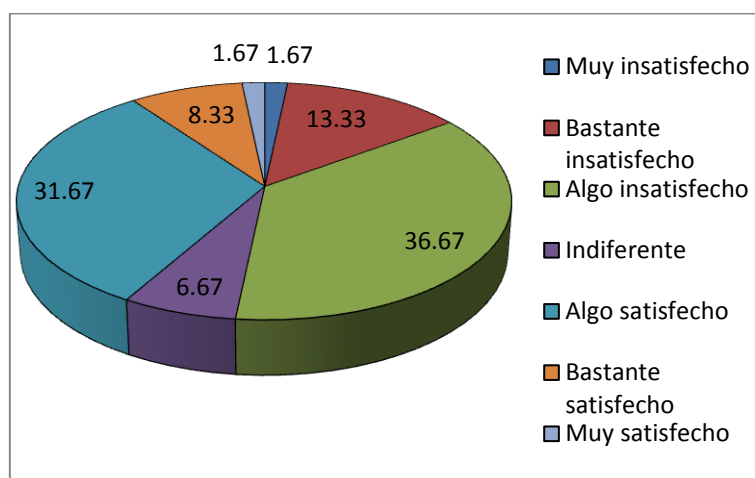
Los trabajadores administrativos presentan un mayor grado de insatisfacción por las cosas que destaco, es así que en un 36.67% presentan algo insatisfecho, seguido por bastante insatisfecho con 13.33%, mientras que el 31.67% corresponde a algo satisfecho.

**Tabla 15 Satisfacción que me da el trabajo al hacer las cosas que destaco**

Grado de satisfacción que me da el trabajo al hacer las cosas que destaco	N°	%
Muy insatisfecho	1	1,67
Bastante insatisfecho	8	13,33
Algo insatisfecho	22	36,67
Indiferente	4	6,67
Algo satisfecho	19	31,67
Bastante satisfecho	5	8,33
Muy satisfecho	1	1,67
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 12 Satisfacción que me da el trabajo al hacer las cosas que destaco**



FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

- **Existe las oportunidades de promoción y ascenso?**

Se encuentra un 66.56 % en los trabajadores con un cierto grado de insatisfacción en las oportunidades de promoción y ascenso; de los cuales el 28.22% corresponde a muy insatisfecho; 21.67% a bastante insatisfecho y 16.67% a algo insatisfecho, mientras que el 3.33% corresponde a muy satisfecho. Expresado con mayor detalle en la tabla N° 16 y figura 13.

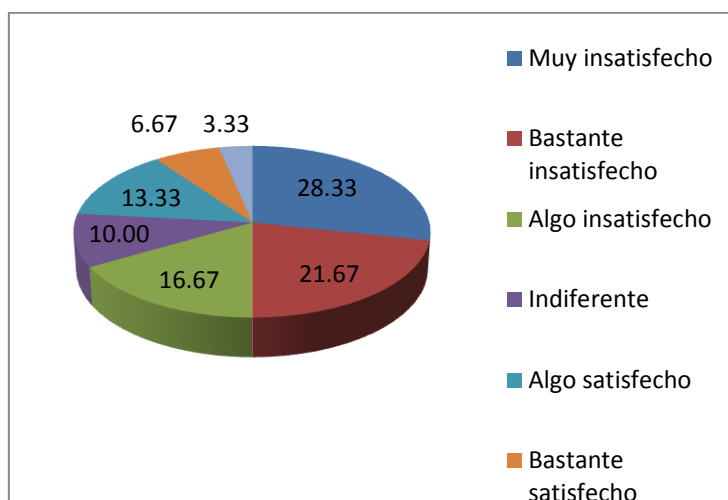
**Tabla 16 Satisfacción con las oportunidades de promoción y ascenso**

	N°	%
Muy insatisfecho	17	28,33
Bastante insatisfecho	13	21,67
Algo insatisfecho	10	16,67
Indiferente	6	10,00
Algo satisfecho	8	13,33
Bastante satisfecho	4	6,67
Muy satisfecho	2	3,33
Total	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia



**Figura 13 Satisfacción con las oportunidades de promoción y ascenso**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

- **Participación en las decisiones de mi área de trabajo?**

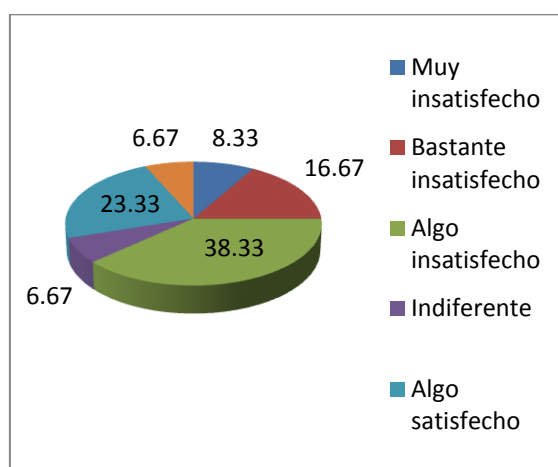
Similar a lo anterior; los trabajadores administrativos presentan una insatisfacción en el 63.33% al no sentirse considerados en las decisiones a desarrollarse en sus áreas de trabajo, mientras que el 6.67% se encuentra satisfecho. Ver Tabla N° 17 y figura 14.

**Tabla 17 Satisfacción con la participación en las decisiones de mi área de trabajo**

	N°	%
Muy insatisfecho	5	8,33
Bastante insatisfecho	10	16,67
Algo insatisfecho	23	38,33
Indiferente	4	6,67
Algo satisfecho	14	23,33
Bastante satisfecho	4	6,67
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 14 Satisfacción con la participación en las decisiones de mi área de trabajo**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

### Satisfacción con las relaciones con mis jefes?

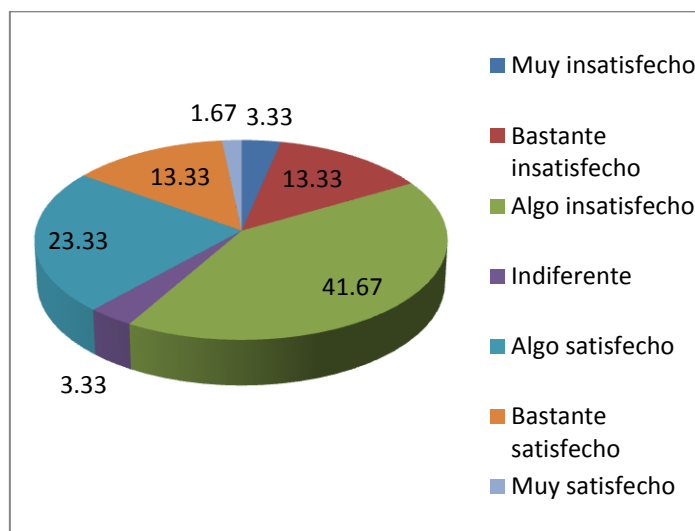
Los trabajadores presentan una 41.67% de algo insatisfacción en relación con su jefe, el 13.33 de bastante insatisfecho mientras que 23.33% es de algo satisfecho y el 13.33 % de bastante satisfecho. Cuyos resultados se detalla en la tabla N° 18 y figura 15.

**Tabla 18 Satisfacción con las relaciones con mis jefes**

	Nº	%
Muy insatisfecho	2	3,33
Bastante insatisfecho	8	13,33
Algo insatisfecho	25	41,67
Indiferente	2	3,33
Algo satisfecho	14	23,33
Bastante satisfecho	8	13,33
Muy satisfecho	1	1,67
Total	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 15 Satisfacción con las relaciones con mis jefes**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

- **Satisfacción con las relaciones con mis compañeros?**

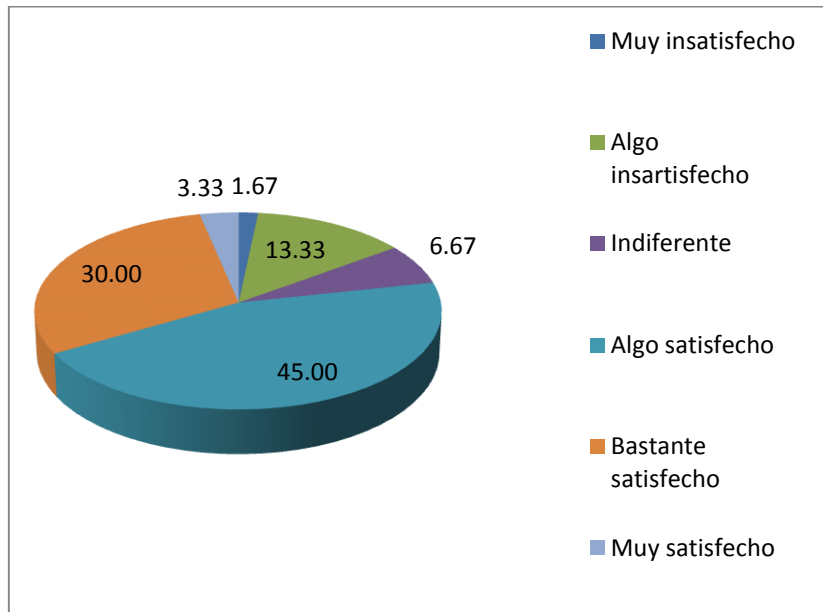
En la tabla N° 19 y figura 16 se detallada los resultados obtenidos en la satisfacción en relación entre los compañeros de trabajo, donde el 45.00% manifiestan estar algo satisfecho, el 30.00% están satisfechos mientras que el 13.33% están algo insatisfecho.

**Tabla 19 Satisfacción con las relaciones con mis compañeros**

	N°	%
Muy insatisfecho	1	1,67
Algo insatisfecho	8	13,33
Indiferente	4	6,67
Algo satisfecho	27	45,00
Bastante satisfecho	18	30,00
Muy satisfecho	2	3,33
Total	60	100,00

FUENTE: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 16 Satisfacción con las relaciones con mis compañeros**



Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**- Satisfacción con la limpieza e higiene en mi lugar de trabajo**

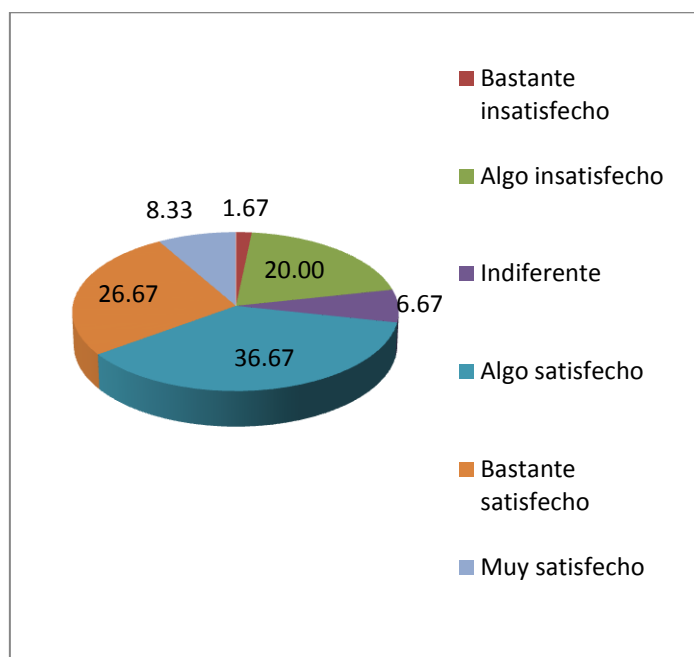
Similar a lo indicado con la pregunta anterior, el personal presenta cierto grado de satisfacción, demostrando un 36.67% como algo satisfecho, 26.67% algo satisfecho mientras que el 20.00% presenta algo de insatisfacción detallados en la tabla N° 20 y figura 17.

**Tabla 20 Satisfacción con la limpieza e higiene en mi lugar de trabajo**

	N°	%
Bastante insatisfecho	1	1,67
Algo insatisfecho	12	20,00
Indiferente	4	6,67
Algo satisfecho	22	36,67
Bastante satisfecho	16	26,67
Muy satisfecho	5	8,33
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 17 Satisfacción con la limpieza e higiene en mi lugar de trabajo**



**- Satisfacción con mi salario que recibo.**

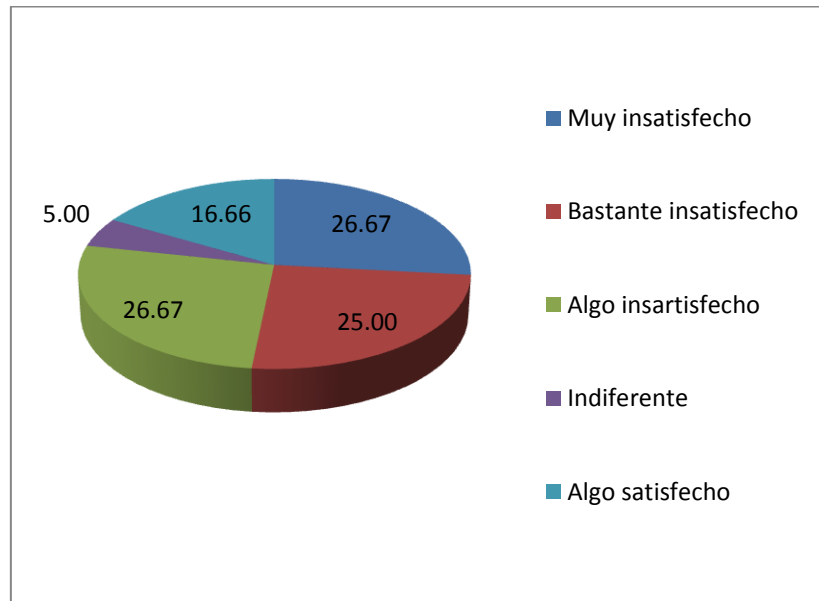
La población administrativa expresa un grado de insatisfacción ante el salario que percibe manifestado en un 26.67% como muy insatisfecho y algo insatisfecho mientras que 16.66% está algo satisfecho. Ver tabla N° 21 y figura 18.

**Tabla 21 Satisfacción con mi salario que recibo**

	N°	%
Muy insatisfecho	16	26,67
Bastante insatisfecho	15	25,00
Algo insatisfecho	16	26,67
Indiferente	3	5,00
Algo satisfecho	10	16,66
Total	60	100,00

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

**Figura 18 Satisfacción con mi salario que recibo**



Por otro lado, con el fin de tener una mayor confiabilidad con la información estadística se ha procedido a realizar la correlación sobre la percepción del clima laboral en relación a la satisfacción laboral del personal administrativo en esta casa de estudios superior, utilizado además el programa estadístico SPSS correlación Tau –b de Kendall, obteniendo que la percepción del clima laboral se correlacionó moderadamente con el grado de satisfacción laboral ( $r=0,411$ ) como se visualiza en la tabla N° 22.

**Tabla 22 Correlación sobre la percepción de clima laboral en relación a la satisfacción laboral de los trabajadores de la UNTRM**

Correlaciones

			percepción clima laboral	satisfaccionlaboral	trabajador administrativo encuestado
tau_b de Kendall	percepción clima laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,411**	.092
		Sig. (bilateral)		.000	.301
		N	60	60	60
Satisfaccionlaboral	Satisfaccionlaboral	Coefficiente de correlación	,411**	1.000	.003
		Sig. (bilateral)	.000		.969
		N	60	60	60

Fuente: Encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

Así mismo para dar una mayor confiabilidad a los test aplicados se midió a través de alfa de Cron Bach se obtuvo que para la satisfacción laboral alcanzo el 1.226 y 1.207 para el clima laboral. Por lo tanto las puntuaciones estarían perfectamente correlacionadas, al presentar el valor de alfa sería igual a 1.

**Tabla Nº 23 Análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cron Bach**

Trabajador	satisfacción laboral				ALFA DE CRONBACH
	PERCEPCION LABORAL	MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO	AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	FORMACION E INFORMACION	
<b>Desv. Estándar</b>	3.660	7.016	3.895	5.274	<b>1.226</b>

Trabajador	Clima laboral					ALFA DE CRONBACH
	REALIZACION PERSONAL	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISION	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES	
<b>Desv. Estándar</b>	6.714	7.369	7.598	6.820	6.741	<b>1.207</b>

## **CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS**



En esta investigación, los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, manifiestan una percepción de clima laboral medio, seguido de un clima desfavorable, mientras que existe relativo porcentaje con clima laboral favorable.

Estos resultados porcentuales me permite comparar con los datos obtenidos sobre satisfacción laboral, encontrando con satisfacción laboral media a un buen porcentaje de la población investigada, dando cumplimiento con la hipótesis presentada: "A mayor percepción positiva sobre el Clima Laboral mayor grado de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas.

Estableciendo que la satisfacción en el trabajo está basada en la actitud del trabajador de cómo enfocan y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente laboral.

Así mismo, se ha encontrado que existe un porcentaje considerable de los trabajadores que perciben un clima laboral desfavorable. Es por ello que se analiza que como se ve reflejado el clima laboral en la población objeto de la investigación, Y para ello es necesario tener presente, que si el trabajador está satisfecho laborará adecuadamente a las exigencias que se presenta en su centro laboral, caso contrario una insatisfacción laboral se reflejará en todos los espacios de la vida del trabajador y que trasciende en la productividad laboral y conduce a que exista una reducida la productividad laboral.

Revisando a nivel de indicadores existe un mayor grado de involucramiento laboral, seguidos por la supervisión, comunicación y condiciones laborales mientras que manifiestan una baja realización personal.

Al analizar las interrogantes seleccionadas del clima laboral, encontramos la existencia de manifestaciones positivas en las interrogantes de cooperación entre los compañeros de trabajo, se sienten comprometidos con la institución y están de acuerdo con las evaluaciones que se realicen a su trabajo como una manera de ayudar a mejorar sus labores. Características de importancia que debe ser tomada en cuenta en el planteamiento de las políticas de personal dentro de la institución.

Como manifestaciones negativas tenemos los que, no cuentan con oportunidades para progresar en la institución, no existen suficientes canales de comunicación la comunicación, los jefes inmediatos no escuchan los planteamientos efectuados, no se promueve las ideas creativas o innovadores que dan los trabajadores, no existe un trato equitativo o justo y se encuentran insatisfechos con las remuneraciones que cuentan por las prestaciones de sus servicios laborales. Estos aspectos que debe ser tomado en cuenta por la alta dirección por ser factores importantes para conseguir un clima laboral óptimo.

En lo que corresponde a la **satisfacción laboral** en los trabajadores administrativos de la UNTRM cuentan con una satisfacción laboral media, seguido de una satisfacción laboral baja, que a nivel de indicadores existe un mayor promedio en motivación y reconocimiento; seguidos de formación e información y siendo el menor porcentaje la percepción laboral.

Revisando a nivel de las interrogantes aplicadas para determinar la satisfacción laboral existe mayor satisfacción en los aspectos relacionados al compañerismo entre los trabajadores, la limpieza e higiene de los lugares de trabajo, mientras un mayor grado de insatisfacción relacionado al hacer el trabajo que destaca, oportunidades de promoción y ascenso, participación en las decisiones en la área de trabajo, con el salario que recibe y algo insatisfecho con las relaciones con los jefes

En lo que respecta al análisis de los test tenemos que para el de clima laboral se tiene un índice de 1.207 y de satisfacción laboral de 1.226, lo que refleja una alternativa de confiabilidad de los resultados.

## **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### 6.1. Conclusiones

Los trabajadores administrativos de la UNTRM presentan una percepción de clima laboral medio (40%), seguido en percepción de clima desfavorable (33.33) y muy desfavorable (5.00%).

Sin embargo del análisis interno se desprende que los trabajadores presentan una aceptación a la cooperación entre compañeros; y su compromiso con la institución, factores primordiales para el desarrollo de la entidad.

Así mismo, si bien es cierto existe una aceptación en estos aspectos señalados no están de acuerdo con el nivel de comunicación interna, debido a que, no existen progresos y/o ascensos del personal, no se propicia la generación de ideas creativas o innovadoras, así como el no haber un trato justo en la institución.

En lo concerniente a la satisfacción laboral, el trabajador de la UNTRM presenta una satisfacción laboral media (80%), distinguiendo la existencia de una satisfacción algo satisfecho, correspondiendo al área y medio ambiente seguido por algo insatisfecho en acción de percepción laboral y en motivación y reconocimiento presentan como muy insatisfecho.

Así también presentan una buena relación dentro del trabajo, al existir un buen compañerismo entre ellos y manifestando que no solo son colegas de trabajo, sino existe vínculos de amistad. Y en algunos casos se denota una relación tensa el no existir un trato justo entre ellos. Por parte de las autoridades.

En síntesis podemos mencionar que, si bien es cierto el personal administrativo de la UNTRM están identificados con la institución, sin embargo no están de acuerdo con la situación al interior de la institución debido a que no tienen oportunidades de ascensos, pese a que muchos

de ellos se han auto capacitado y pueden cumplir funciones de mayor responsabilidad.

Así mismo se estableció que existe una relación de clima laboral con la satisfacción y con los resultados obtenidos se da cumplimiento con la hipótesis planteada con los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, se percibe que el clima laboral determina la satisfacción laboral.

## 6.2. *Sugerencias*

Con los resultados realizados en la presente investigación, me permitirá colaborar con la visión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas dando a conocer una realidad situacional y buscando soluciones de mejorar la satisfacción laboral dentro de un clima laboral propicio para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades en forma satisfactoria y lograr el cumplimiento de sus metas planteadas.

- Es importante resaltar que el personal administrativo cuente con un compromiso con la institución y exista un compañerismo entre los trabajadores, actitudes que deben ser estimulados y que repercuten en la buena relación dentro del trabajo.
- Es necesario elaborar dentro de las políticas de personal el reconocimiento profesional del trabajador, haciendo participe de sus ideas innovadores en sus áreas de trabajo, así como dando oportunidad a los ascensos a cargos que tienen el perfil requerido.
- Propiciar en los jefes un estilo gerencial abierto y horizontal – liderazgo transformador, donde el trabajador aporte con sus conocimientos y la experiencia que lleva en la realización de sus actividades de manera activa, lo que conllevaría la integración de la toma de decisiones con la ejecución de los mismos.
- Implementar cursos y talleres de capacitación sobre comunicación efectiva, autoestima, planificación, clima organizacional, toma de

decisiones, entre otros y es necesario que los jefes inmediatos participen en ellos. Así como el fortalecimiento de capacidades laborales propias de las labores que vienen desempeñando el trabajador.

- Propiciar actividades de bienestar y de atención de la salud, para garantizar contar con personal sano y en buenas condiciones para el desarrollo de sus actividades y propiciar la continuidad del compañerismo entre los trabajadores
- En lo que respecta a sus remuneraciones, como parte de una institucional nacional gubernamental, somos conscientes que normativamente está en relación a las disposiciones a nivel nacional, sin embargo sería necesario que el trabajador participe y sea beneficiario con los centros de producción y otros que la Institución cuenta.

## **CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



- Alfaro S Ronald, Leyton G, Sara; Meza S, Antonio; Saenz T. Ivonne. (julio de 2012). *Centrum Escuela de Post Grado*. Obtenido de Universidad Catolica del Peru.
- Alfaro Salazar R.; Leyton Girón S., Meza Solano A.; Sáenz Torres I. (03 de Junio de 2013). *Repositorio Digital de Tesis PUCP*. Recuperado el 08 de Agosto de 2015, de Repositorio Digital de Tesis - Mestria - Administración estratégica de Empresas: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Alzamora de los Godos, L. (04 de 03 de 2011). *Tipos de estudio en salud publica*. Obtenido de <http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20XIII%202011/9-%20Tipos%20de%20Estudio.htm>.
- Amorós, E. (2007). Recuperado el 15 de octubre de 2015, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/indice.htm>
- Amorós, E. (s.f.). *Comportamiento Humano en las Organizaciones Norte del Perú*. Recuperado el 15 de octubre de 2015, de <https://es.scribd.com/doc/81643237/Amoros-Eduardo-Comport-a-Mien-To-Humano-en-Las-Organizaciones-Del-Norte>: es.scribd.com
- Atalaya, P. M. (setiembre de 1999). *UNMSM - Psicología*. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de Revista de Psicología Año III N° 05: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm#Docente](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#Docente)
- Camacaro, P. (abril de 2006). *eumed. net*. Recuperado el 07 de agosto de 2015, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/index.htm>: [www.eumed.net/tesis/2010/prc/](http://www.eumed.net/tesis/2010/prc/)
- Cantillo, P. J. (2013). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/11251>: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/index.php/record/view/581521>
- Castillo Dávila, N. F. (12 de julio de 2014). *Clima, Motivacion intrínseca y satisfaccion laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Recuperado el 7 de agosto de 2015, de Repositorio Digital de Tesis PUCP: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>
- Clotilde, A. P. (setiembre de 1999). *UNMSM - Psicología* . Recuperado el 08 de agosto de 2015, de Revista de Psicología Año III N° 05: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm#Docente](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#Docente)
- Chiang Vega, M., Salazar Botello, C., Huerta Rivera, P., Nuñez Partido, A. (2008). Clima Organizacional y satisfaccion laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas), Desarrollo, Adaptación y Validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*.
- Diosveni García Viamonte. (julio de 2010). *eumed. net*. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de Contribucion a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

- Edel, N. R., & García, S. A. (2007). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/340/>. Recuperado el 2016
- Fairlie, F. E. (2013). Diagnóstico del clima laboral entre administrativos nombrados y contratados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Gestión en el Tercer Milenio Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*, 7-17.
- Fernandez Rodriguez, R. M. (2011). *Universidad Femenina del Sagrado Corazon - UNIFE*. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/revista\\_tematica\\_psicologia\\_2011/resumenes\\_tesis\\_2011.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/revista_tematica_psicologia_2011/resumenes_tesis_2011.pdf): [http://biblio.unife.edu.pe/wxis-  
php/call.php?count=25&database=%2Ftesis&namebase=Tesis&reverse=On&search%5B%5D=satisfaccion&task=Buscar](http://biblio.unife.edu.pe/wxis-<br/>php/call.php?count=25&database=%2Ftesis&namebase=Tesis&reverse=On&search%5B%5D=satisfaccion&task=Buscar)
- Gamboa Ruiz, E. J. (2015). *revista Psicologica Cientifico.com*. Recuperado el 11 de Agosto de 2015, de ISSN- 2322-8644 VOL 17: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Garcia Ramirez., M.; Ibarra Velasquez L. (2012). Recuperado el 09 de agosto de 2015, de [www.eumed.net](http://www.eumed.net): <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/>
- Garcia, Govea M ; Escalante, Dominguez M.; Quroga, San Agustin Y. (2012). Recuperado el 08 de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>.
- Garcia, S. M. (2009). Clima Organizacional y su diagnostico: Una aproximacion conceptual. *Revista de Administracion y Negocios*, Vol.25 Nº 42.
- Gonzales Rico, P. (2015). *Dehesa*. Recuperado el 20 de julio de 2015, de Repositorio institucional Universidad de Extremadura: <http://dehesa.unex.es/handle/10662/2860>
- Hinojosa, T. C. (2010). <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>. Recuperado el 2016
- M., A. P. (setiembre de 1999). *UNMSM - Psicología*. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de *Revista de Psicología Año III Nº 05*: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm#Docente](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm#Docente)
- Melia J.L.; Peiro JM. (s.f.). *Universidad de Valencia, Facultad de Psicología*. Recuperado el 11 de agosto de 2015, de [www.uv.es](http://www.uv.es): [http://www.uv.es/meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS10\\_12.PDF](http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF)

- Mendez, A. C. (2006). *Universidad del Rosario*. Recuperado el 08 de 2016, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/clima?sequence=1>
- Palma, C. S. (2004). Recuperado el 26 de 07 de 2015, de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual-1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual-1o_Edici%C3%B3n)
- Pecino-Medina V., Mañas-Rodríguez, M., Díaz-Fúnez, P., López-Puga J., y Llopis Marín J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, versión impresa ISSN 0212 -9728.
- Perez, T. N., & Rivera, C. P. (2015). Recuperado el 08 de 2016, de [unapiquitos.edu.pe: http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf](http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf)
- Perú, c. d. (18 de setiembre de 2000). *Ley N° 27347 Creación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. Recuperado el 15 de 08 de 2016
- Restrepo Escobar F., López Velásquez A. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo Universidad del Valle. *Cuadernos de Administración*, vol. 29, núm. 49, 55-63.
- Robles García, M., Dierssen Sotos, T., Martínez Ochoa, E., Herrera Carral P., Díaz Mendi A., Llorca Díaz J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral un estudio transversal a partir del modelo EFQM, realizado en el Hospital Sierrallana, Cantabria España,. *Gaceta Sanitaria Scielo vol.19 no.2 Barcelona*, versión impresa ISSN 0213-9111. Obtenido de [scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112005000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006)
- Sanchez, D. K. (10 de 2010). *unsm.edu.pe*. Recuperado el 03 de 2016, de <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>
- Terán Varela, O., Lorenzo Irlanda J. (2011). *Reciyhluz Revistas Científicas y Humanística*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve>: <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/omnia/article/view/7347/7336>
- Universidad del Valle, c. d. (2009). Clima Organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Revista de Administración y Negocios*, Vol.25 N° 42.
- UNTMR, U. A. (02 de OCTUBRE de 2014). estatuto aprobado con Resolución Asamblea Universitaria N° 001-2014-UNTRM/AU. *estatuto*. Chachapoyas, Peru.

UNTRM, U. N. (10 de NOVIEMBRE de 2015). Resolución de Asamblea Universitaria N° 010-2015-UNTRM/AU. CHACHAPOYAS.

Viamonte, D. G. (julio de 2010). *eumed. net*. Recuperado el 08 de agosto de 2015, de Contribucion a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

## **ANEXOS**

## ANEXO I - CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A través de esta autoevaluación se recoge la opinión del personal administrativo que labora en la UNTRM. El tratamiento del cuestionario es absolutamente confidencial, por lo que se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo: Marca con una X la respuesta que creas conveniente.

### I. DATOS GENERALES

#### 1.- SEXO

a- HOMBRE

b- MUJER

#### 2.- Marque el mayor nivel educativo alcanzado

a- Secundaria completa

b- Instrucción Técnica

c- Instrucción Pedagógica

d- Bachiller

e- Licenciado

f- Grado de Magister

g- Grado de Doctor

h- Otros

#### 3.- Condición Laboral

a- Nombrado

b - Contrato hasta 01 año

c- Contrato más de 01 año

#### 4. Cuál es su nivel que viene desempeñando en la Universidad.

a- Directivo

b- Profesional

c- Técnico

d- Auxiliar

#### 5. Especifique la dependencia y el cargo que desempeña actualmente:

DEPENDENCIA. Indicar la Dirección y/o la Oficina a la que pertenece:

.....  
.....  
.....

CARGO: Plaza presupuestal a la que corresponde su contrato o nombramiento:.....

.....  
.....  
.....  
.....

## TEST PARA ESTABLECER EL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### II.- Instrucciones:

En cada pregunta, marque con una X, en una de las siete alternativas de respuesta, con la que más esté de acuerdo.

INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
1 Muy	02 Bastante	03 Algo	04	5 Algo	6 Bastante	7 Muy

Ítems	Como me siento con:	1	2	3	4	5	6	7
1	Con el trabajo que desarrollo							
2	Con la posibilidades que me da mi trabajo, al hacer las cosas que destaco							
3	Con la posibilidades que me da mi trabajo, al hacer las cosas que me gusta							
4	Mi salario que percibo							
5	Con la cantidad de trabajo que me exigen							
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo							
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo							
8	El entorno físico y el espacio que trabajo							
9	Las oportunidades de promoción y ascenso							
10	Grado de participación en las decisiones de mi área de trabajo							
11	Con las relaciones con mis jefes							
12	Con la atención y frecuencia con que me supervisan.							
13	La supervisión que ejercen sobre mi trabajo.							
14	La frecuencia de supervisión que me realizan.							

15	La forma en que sus supervisores juzgan mi tarea							
16	Con el apoyo que recibo de mis superiores							
17	Con mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo							
18	El grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo							
19	Las relaciones con mis compañeros							
20	Los incentivos y premios que me dan.							
21	Los medios materiales que tengo que hacer en mi trabajo							
22	El nivel de calidad que obtenemos							

Satisfacción Laboral Baja: 22 a 77 puntos.

Satisfacción laboral Media: 78 a 116 puntos.

Satisfacción Laboral Alta: 117 – 154 puntos.

Muchas Gracias por su colaboración



## ANEXO II ESCALA CLIMA LABORAL CL- SPC

En cada pregunta, marque con una X, solo una de las cinco alternativas de respuesta con la más se identifique. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca <b>(1)</b>	Poco <b>(02)</b>	Regular <b>(03)</b>	Mucho <b>(04)</b>	Todo o siempre <b>(5)</b>
-------------------------------	---------------------	------------------------	----------------------	---------------------------------

	1	2	3	4	5
1- Existe oportunidades de progresar en la Institución.					
2- Se siente comprometido con el éxito de la Institución					
3- El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5- Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6- El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7- Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8- En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9- En mi oficina la información fluye adecuadamente					
10- Los objetivos de trabajo son retadores					
11- Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14- En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15- Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16- Se valora los altos niveles de desempeño					
17- Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18- Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19- Existen suficientes canales de comunicación.					

20- El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21- Los jefes inmediatos expresan reconocimientos por los logros,					
22- En la oficina se hacen mejorar las cosas cada día					
23- Las responsabilidades del puesto están claramente definidos					
24- Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25- Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda					
26- Las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27- Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28- Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29- En la Institución se afrontan y superan los obstáculos					
30- Existe buena administración de los recursos.					
31- Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32- Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33- Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34- La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35- La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36- La institución promueve el desarrollo del personal					
37- Los productos y/o servicios de la Universidad son motivos de orgullo del personal					
38- Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39- El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hace					
40- Los objetivos de trabajo guarda relación con la visión de la institución					
41- Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					

42- Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44- Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46- Se reconocen los logros en el trabajo					
47- La institución es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48- Existe un trato justo en la institución.					
49- Se conocen los avances en las otras áreas de la Universidad.					
50- La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

**Puntuación de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:**

Clima Laboral Muy desfavorable: 50 a 89 puntos.

Clima Laboral Desfavorable: 90 a 129 puntos.

Clima Laboral Medio: 130 a 169 puntos.

Clima Laboral Favorable: 170 a 209 puntos.

Clima Laboral Muy Favorable: 210 a 250 puntos.

**SUGERENCIAS** (Señale aquellas sugerencia que considere necesarias para una mejora en el desempeño de sus funciones)

---

Muchas Gracias por su colaboración

**CONSOLIDADO RESULTADOS DE LA ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ - 2015**

Trabajador	satisfacción laboral				sub total	clima laboral					sub total
	PERCEPCION LABORAL	MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO	AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	FORMACION E INFORMACION		REALIZACION PERSONAL	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISION	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES	
1	22	36	21	31	110	33	39	36	34	40	182
2	16	26	19	20	81	17	27	25	24	28	121
3	18	26	19	28	91	22	33	27	29	25	136
4	10	33	22	23	88	21	16	19	26	22	104
5	20	36	23	31	110	33	34	34	33	36	170
6	9	21	15	18	63	18	26	22	20	20	106
7	19	30	24	24	97	16	35	22	28	28	129
8	20	27	24	25	96	28	36	35	36	31	166
9	12	27	20	24	83	24	35	35	36	32	162
10	16	32	16	24	88	14	21	16	13	20	84
11	10	26	21	20	77	18	24	18	22	23	105
12	24	38	21	34	117	24	36	39	28	30	157
13	15	27	19	26	87	20	23	24	24	23	114
14	18	33	21	31	103	31	32	29	31	31	154
15	12	33	16	23	84	31	36	35	36	32	170
16	15	19	27	16	77	15	25	25	26	24	115
17	16	23	18	22	79	15	25	17	21	23	101
18	15	27	21	23	86	26	30	22	28	25	131
19	14	24	21	25	84	35	33	33	40	41	182
20	16	28	22	23	89	20	27	27	22	24	120
21	18	18	26	20	82	23	36	33	30	27	149
22	17	19	27	19	82	23	35	33	30	32	153
23	19	44	21	32	116	28	36	35	35	34	168
24	14	27	21	19	81	24	22	18	17	18	99
25	21	21	15	20	77	19	15	13	19	15	81
26	16	19	27	21	83	23	35	33	30	33	154
27	16	28	17	24	85	14	23	20	19	21	97
28	14	35	24	33	106	20	29	24	23	19	115
29	14	18	20	17	69	20	31	20	21	22	114
30	11	17	14	17	59	15	17	13	19	16	80
31	19	34	21	28	102	35	47	39	40	39	200
32	22	33	22	28	105	18	11	14	34	32	109
33	10	19	15	15	59	13	27	19	18	20	97
34	17	24	20	25	86	18	26	21	25	24	114
35	22	38	22	31	113	17	31	33	30	26	137
36	10	19	10	18	57	18	25	23	20	26	112
37	9	17	9	15	50	16	25	21	17	20	99
38	16	35	13	22	86	37	38	34	35	37	181
39	17	44	22	33	116	36	41	32	37	39	185
40	22	34	21	24	101	33	41	36	38	36	184
41	14	26	22	22	84	28	38	28	28	27	149
42	20	32	22	31	105	23	31	33	30	26	143
43	17	27	19	27	90	25	41	32	32	27	157
44	21	24	24	21	90	29	36	28	30	29	152
45	18	36	18	25	97	36	33	39	37	38	183
46	15	39	17	30	101	30	37	31	35	38	171
47	14	33	22	27	96	30	32	42	37	37	178
48	20	35	19	30	104	37	35	41	40	38	191
49	22	37	22	29	110	25	31	33	30	26	145
50	14	23	22	21	80	28	40	33	34	29	164
51	18	23	29	21	91	26	39	31	33	29	158
52	18	30	22	17	87	26	41	33	27	28	155
53	16	35	22	31	104	26	31	33	30	26	146
54	21	37	20	29	107	30	30	30	32	30	152
55	19	31	23	30	103	19	26	27	28	26	126
56	16	19	18	22	75	20	23	19	23	29	114
57	13	23	14	20	70	19	24	15	18	14	90
58	13	19	19	13	64	17	26	23	21	24	111
59	18	28	18	18	82	30	36	32	34	25	157
60	16	26	22	25	89	27	40	30	32	39	168

## ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL MEDIANTE ALFA DE CRONBACH

Trabajador	Clima laboral					Total
	REALIZACION PERSONAL	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISION	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES	
1	33	39	36	34	40	182
2	17	27	25	24	28	121
3	22	33	27	29	25	136
4	21	16	19	26	22	104
5	33	34	34	33	36	170
6	18	26	22	20	20	106
7	16	35	22	28	28	129
8	28	36	35	36	31	166
9	24	35	35	36	32	162
10	14	21	16	13	20	84
11	18	24	18	22	23	105
12	24	36	39	28	30	157
13	20	23	24	24	23	114
14	31	32	29	31	31	154
15	31	36	35	36	32	170
16	15	25	25	26	24	115
17	15	25	17	21	23	101
18	26	30	22	28	25	131
19	35	33	33	40	41	182
20	20	27	27	22	24	120
21	23	36	33	30	27	149
22	23	35	33	30	32	153
23	28	36	35	35	34	168
24	24	22	18	17	18	99
25	19	15	13	19	15	81
26	23	35	33	30	33	154
27	14	23	20	19	21	97
28	20	29	24	23	19	115
29	20	31	20	21	22	114
30	15	17	13	19	16	80
31	35	47	39	40	39	200
32	18	11	14	34	32	109
33	13	27	19	18	20	97
34	18	26	21	25	24	114
35	17	31	33	30	26	137
36	18	25	23	20	26	112
37	16	25	21	17	20	99
38	37	38	34	35	37	181
39	36	41	32	37	39	185

40	33	41	36	38	36	184
41	28	38	28	28	27	149
42	23	31	33	30	26	143
43	25	41	32	32	27	157
44	29	36	28	30	29	152
45	36	33	39	37	38	183
46	30	37	31	35	38	171
47	30	32	42	37	37	178
48	37	35	41	40	38	191
49	25	31	33	30	26	145
50	28	40	33	34	29	164
51	26	39	31	33	29	158
52	26	41	33	27	28	155
53	26	31	33	30	26	146
54	30	30	30	32	30	152
55	19	26	27	28	26	126
56	20	23	19	23	29	114
57	19	24	15	18	14	90
58	17	26	23	21	24	111
59	30	36	32	34	25	157
60	27	40	30	32	39	168
Desv. Estándar	6.714	7.369	7.598	6.820	6.741	

K 5  
Vi 35.242  
Vt 1014.884  
sec1 1.25  
sec2 0.965  
absoluto2 0.965

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>1.207</b>
-------------------------	--------------

## ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN LABORAL MEDIANTE ALFA DE CRONBACH

Trabajador	satisfacción laboral				Total
	PERCEPCION LABORAL	MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO	AREA Y AMBIENTE DE TRABAJO	FORMACION E INFORMACION	
1	22	36	21	31	110
2	16	26	19	20	81
3	18	26	19	28	91
4	10	33	22	23	88
5	20	36	23	31	110
6	9	21	15	18	63
7	19	30	24	24	97
8	20	27	24	25	96
9	12	27	20	24	83
10	16	32	16	24	88
11	10	26	21	20	77
12	24	38	21	34	117
13	15	27	19	26	87
14	18	33	21	31	103
15	12	33	16	23	84
16	15	19	27	16	77
17	16	23	18	22	79
18	15	27	21	23	86
19	14	24	21	25	84
20	16	28	22	23	89
21	18	18	26	20	82
22	17	19	27	19	82
23	19	44	21	32	116
24	14	27	21	19	81
25	21	21	15	20	77
26	16	19	27	21	83
27	16	28	17	24	85
28	14	35	24	33	106
29	14	18	20	17	69
30	11	17	14	17	59
31	19	34	21	28	102
32	22	33	22	28	105
33	10	19	15	15	59
34	17	24	20	25	86
35	22	38	22	31	113
36	10	19	10	18	57
37	9	17	9	15	50
38	16	35	13	22	86
39	17	44	22	33	116

40	22	34	21	24	101
41	14	26	22	22	84
42	20	32	22	31	105
43	17	27	19	27	90
44	21	24	24	21	90
45	18	36	18	25	97
46	15	39	17	30	101
47	14	33	22	27	96
48	20	35	19	30	104
49	22	37	22	29	110
50	14	23	22	21	80
51	18	23	29	21	91
52	18	30	22	17	87
53	16	35	22	31	104
54	21	37	20	29	107
55	19	31	23	30	103
56	16	19	18	22	75
57	13	23	14	20	70
58	13	19	19	13	64
59	18	28	18	18	82
60	16	26	22	25	89
<b>Desv. Estándar</b>	3.660	7.016	3.895	5.274	

K 4

suma desv.est 19.845

Vt 245.617

sec1 1.333

sec2 0.919

absoluto2 0.919

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>1.226</b>
-------------------------	--------------