UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2017"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

GONZÁLES ORTIZ IBIS CAROLINA
HUAMAN SINCHE MEGAN CAROLINA
PINEDO DEL ÁGUILA JUNIOR

PUCALLPA – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Manuel Rocha Gonzales ……..……
Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez ……..…
Miembro

Lic. Manuel Eleazar Castro Agüero ……..……
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ……..…
Asesor

Bach. Ibis Carolina Gonzáles Ortiz ……..…..
Tesista

Bach. Megan Carolina Huaman Sinche ……..……..
Tesista

Bach. Junior Pinedo Del Águila ……..
Tesista

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo,_____

Autor de la TESIS titulada:

_____

_____

_____

_____

_____

Sustentada el año: _____

Con la asesoría de: _____

En la Facultad: _____

Escuela Profesional de: _____

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: Autorizo la publicación,

☐ **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

☐ **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio)

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: ____ / ___/ _____

Email: _____ Firma: _____
Teléfono: _____ DNI: _____

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo,_____

Autor de la TESIS titulada:

_____

_____

_____

_____

_____

Sustentada el año: _____

Con la asesoría de: _____

En la Facultad: _____

Escuela Profesional de: _____

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: Autorizo la publicación,

☐ **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

☐ **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio)

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: ____ / ___/ _____

Email: _____ Firma: _____
Teléfono: _____ DNI: _____

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo,_____

Autor de la TESIS titulada:

_____

_____

_____

_____

_____

Sustentada el año: _____

Con la asesoría de: _____

En la Facultad: _____

Escuela Profesional de: _____

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

Tercero: Autorizo la publicación,

☐ **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

☐ **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio)

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: ____ / ___/ _____

Email: _____ Firma: _____
Teléfono: _____ DNI: _____

DEDICATORIA

A Dios, por haber sido nuestro guía por el camino del estudio.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional en todo momento.

A nuestros familiares, por su colaboración y, motivación constante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos cobijado en su claustro durante nuestra formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, por sus experiencias y valiosas enseñanzas.

A nuestro asesor, Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su orientación, apoyo y motivación constante.

A las autoridades y trabajadores de la UNU, por su colaboración en el instrumento de recolección de datos para la presente investigación.

RESUMEN

La investigación, se desarrolló con el propósito de conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, estudio que pretendió servir de apoyo a toda la comunidad universitaria.

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se aplicó a 80 trabajadores de la Universidad Nacional por cada variable, cada instrumento, constó de 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv24).

Existió relación negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, lo que nos indicó que el clima organizacional no contribuyó hacia una relación positiva y significativa.

.

Palabras clave: Clima, organización, satisfacción, laboral.

ABSTRACT

The research was developed with the purpose of knowing the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative staff of the National University of Ucayali, 2017, a study that aimed to support the entire university community.

The study was descriptive correlational type, with correlational transectional design, was applied to 80 workers of the National University for each variable, each instrument, consisted of 20 closed questions, 5 response options, the surveys were processed in the Excel program, and the analysis of the data was done through the statistical test of Pearson's correlation coefficient, in the program (SPSSv24).

There was a very low and insignificant negative relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative staff of the National University of Ucayali, 2017, which indicated that the organizational climate did not contribute towards a positive and significant relationship.

Keywords: Climate, organizational, satisfaction, job.

ÍNDICE

DEDICATORIA ix

AGRADECIMIENTO x

RESUMEN xii

ABSTRACT xii

LISTA DE TABLAS xvi

LISTA DE GRÁFICOS xvii

LISTA DE ANEXOS xviii

INTRODUCCIÓN xixx

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción del problema 1

1.2. Formulación del problema 5

1.2.1. Problema General 5

1.2.2. Problemas Específicos 5

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 6

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 7

1.4.1. Hipótesis general 7

1.4.2. Hipótesis especìficas 7

1.5. Variables 8

1.5.1. Definición conceptual de variables 8

1.5.2. Definición operacional de variables 8

1.6. Operacionalización de variables 9

1.7. Justificación e importancia 11

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 12

2.1. Antecedentes 12

2.1.1. Clima organizacional 12
2.1.2. Satisfacción Laboral 14
2.2. Bases teóricas.....16
2.2.1. Clima organizacional 16
2.2.2. Satisfacción Laboral 23
2.3. Definición de términos básicos.....32
2.3.1. Clima organizacional 32
2.3.2. Satisfacción Laboral 34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....38
3.1. Método y diseño de investigación 38
3.1.1. Método de investigación.....38
3.1.2. Diseño y esquema de investigación.....38
3.2. Población y muestra 39
3.2.1. Población 39
3.2.2. Muestra 40
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....41
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....41
3.5. Procesamiento de los datos.....42
3.6. Tratamiento de los datos.....42
3.7. Presentación de datos.....43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44
4.1. Resultados 44
4.1.1. Tablas y gráficos del nivel de las variables y dimensiones 44
4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis.....51
4.2. Discusión de resultados 56

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 62

5.1. CONCLUSIONES 62

5.2. RECOMENDACIONES 65

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 68

ANEXOS 77

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Nivel alcanzado de la variable clima organizacional…..... 44

Tabla 2. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima organizacional…… 44

Tabla 3. Nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral……. 45

Tabla 4. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima laboral……. 46

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: estructura…….. 47

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: responsabilidad…… 48

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: cooperación…….. 49

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: identidad……. 50

Tabla 9. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral… 52

Tabla 10. Relación de la estructura y satisfacción laboral…… 53

Tabla 11. Relación de la responsabilidad y satisfacción laboral……. 54

Tabla 12. Relación de la cooperación y satisfacción laboral…… 55

Tabla 13. Relación de la identidad y satisfacción laboral……. 56

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1: Porcentajes obtenidos del variable clima organizacional 45

Gráfico 2: Porcentajes obtenidos de la variable satisfacciòn laboral **.....** 46

Gráfico 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión estructura 47

Gráfico 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión responsabilidad 48

Gráfico 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión cooperación 49

Gráfico 6: Porcentajes obtenidos de la dimensión identidad..... 50

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo 1: Matriz de consistencia..... 78

Anexo 2: Instrumento 1 79

Anexo 3: Instrumento 2 80

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan lograr mayor eficiencia, y una de las herramientas mas efectivas es el clima organizacional, y para ello los directivos crean una serie de estrategias para mantener un clima organizacional favorable de sus trabajadores, en las universidades es algo mas especial todavía porque convergen docentes y administrativos, y cada uno de ellos, busca mejorar sus actividades academicas, administrativas, sus relaciones interpersonales, y toma de decisiones, factores que se convierten en muy importantes para lograr ambientes agradables, consecuentemente buscan satisfacer sus necesidades laborales.

La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y productividad de los trabajadores, sin embargo en la actualidad muchos trabajadores no se encuentran satisfechos laboralmente, especificamente en la Universidad Nacional de Ucayali, se observa paros de los trabajadores administrativos por los bajos sueldos que perciben, situación que muestra un descontento total con su trabajo cotidiano, muestra de ello que no se entregan al 100% de su trabajo, se observa el bajo interés y compromiso, situación que afecta el normal desarrollo académico de la universidad, específicamente afecta a los estudiantes y ex estudiantes, los trámites se han vuelto engorrosos y burocráticos, ocasionando demoras en el recibo de sus documentos solicitados, este problema se ha constituido en una constante, por estas razones nos propusimos realizar el presente trabajo de investigacion, y lo presentamos con la siguiente estructura:

Capítulo I: Problema de investigación: En este capitulo describimos el problema desde el contexto global, donde planteamos la formulación del problema, del objetivo, y la hipótesis general, tambien planteamos, los problemas, objetivos e hipótesis específicas, asimismo conceptualizamos nuestras variables, del mismo modo operacionalizamos las variables, y planteamos la justificación e importancia de la investigacion.

Capítulo II: Marco teórico: En este capítulo planteamos los antecedentes, las teorías por cada variable, presentamos las definiciones de términos básicos por variable, información que valida el sustento teórico de nuestra investigación.

Capítulo III: Marco metodológico: Este capítulo está referido, al tipo, diseño y esquema de investigación, a la población, y muestra, a la técnica para la formulación de instrumentos de recolección y análisis de datos, y a la técnica de recojo de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión: En este capítulo, presentamos los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Universidad, también la discusión de resultados, que han sido formulados teniendo en cuenta nuestros objetivos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones: En este capítulo presentamos, las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a (Segredo, 2013), en la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

De ahí, según (Flores, 2013), en la cultura japonesa de los negocios, se considera al trabajo como un destino compartido. Todos los empleados de la empresa comparten el mismo destino: éxitos o fracasos. Forjar el éxito de la empresa, será entonces forjar el éxito de cada trabajador, la tecnología desde luego, es uno de sus principales soportes, la han desarrollado y son capaces de producir artículos con garantías de una buena calidad y productividad cuentan con una gerencia proactiva, participativa, integradora, en donde todos los miembros forman un equipo cohesivo, integrado, motivado, identificado con sus responsabilidades, pero garantizados con remuneraciones adecuadas, reconocimiento a su desempeño. Las empresas japonesas han optimizado el logro de un buen clima organizacional avalado de una excelente cultura organizacional, calidad y productividad, en donde la gerencia ha sabido manejar adecuadamente el capital humano que se tiene.

De igual modo, de acuerdo a (Torres, 2015), el respeto y la cooperación entre los profesores, el compromiso en cada uno de los procesos que desarrollan, el trabajo en equipo y el liderazgo de la jefa del Departamento de Prácticas, son algunos de los aspectos positivos del Clima Organizacional que viene trabajando en la Facultad con el apoyo de Talento Humano de la Universidad de Antioquia. No obstante haberse resaltado como algo positivo para el buen ambiente laboral, la planta física; los encuestados clasificaron como aspectos desfavorables, la falta de espacios para el desarrollo de actividades como asesorías, actividades específicas y asignación de puestos de docentes y espacios cerrados, así como la demora para el mantenimiento a las instalaciones del edificio como baños y aulas; situaciones que dependen más del nivel central que de la administración de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

En lo que respecta al Perú, según, (Vargas, 2016), aseguró que uno de los retos en su gestión es con respecto al presupuesto asignado, lo que lo obliga a conseguir recursos para que pueda ser empleado de manera eficiente. Así mismo aseguró que al asumir las riendas de la Facultad de Industrias Alimentarias de la Universidad Agraria la Molina, encontró una buena predisposición de parte de los trabajadores y un buen clima laboral. Asimismo, de acuerdo a la (Universidad Nacional Agraria La Molina, 2016), existe un aprendizaje reciproco entre alumnos y docentes, con una alta motivación y calor humano de estudiantes, administrativos y docentes. Tiene una buena infraestructura, se hace línea de carrera, las experiencias adquiridas en cada área de trabajo son

muy fundamentales.

Sin embargo, en la Universidad Nacional de Ucayali, sucede lo contrario, los trabajadores mantienen ciertas discrepancias entre ellos, se han dividido en 2 grupos sindicales, una gran mayoría apoya a las autoridades y el otro grupo en contra, los mismos que perciben de forma negativa la estructura de la organización, en temas referidos a las obligaciones, reglas y políticas de trabajo, y es más perdieron todo tipo de responsabilidad, sienten no tener autonomía, perdida de compromiso e identidad con su centro de trabajo, no practican el apoyo mutuo y sentimiento de equipo entre compañeros de trabajo, la universidad no logra sus objetivos, porque los trabajadores no están involucrados con su trabajo y tampoco son orgullosos de trabajar en ella, entonces existe un clima organizacional adverso, que afecta directamente a la comunidad universitaria, especialmente a los estudiantes.

El buen clima organizacional repercute en el buen desempeño laboral, consecuentemente en la satisfacción del trabajo, por ello esta investigación, también evaluó la satisfacción laboral en los diferentes contextos.

De ahí, de acuerdo, a (Martín, 2016), los españoles están contentos con sus puestos de trabajo. Además, son optimistas y confían en que los directivos de las empresas para las que trabajan han hecho una buena labor y la marcha de la misma no está comprometida. Y, todavía más importante, cada vez tienen menos miedo a perder su trabajo. Aunque aún están por debajo de la media de 15 de los países más importantes por Producto Interior Bruto (PIB) del mundo - España

ocupa el puesto 14 actualmente, el 68% de los trabajadores españoles está satisfecho con el bienestar del que goza en su puesto, frente al 71% de la media de esos países.

Algo diferente ocurre en Colombia, de acuerdo a. (Santana, 2016), el 71% de los participantes dijeron no sentirse felices con el trabajo que desempeñan en la actualidad. En cuanto a la preferencia entre estabilidad en el trabajo y felicidad laboral, el 55% dijo que tener estabilidad es más importante que sentirse felices con su trabajo. Los elementos determinantes para lograr la felicidad en el trabajo, el 41% respondió que un buen clima laboral, el 24% dijo que la realización personal, el 11% que un mejor sueldo, el 11% que el desarrollo de la carrera, el 7% que la flexibilidad laboral y el 6% restante afirmó que un buen jefe.

De Igual manera sucede en el Perú, según (Índice de Felicidad Organizacional, 2016), un 52% de peruanos no es feliz en su trabajo, mientras que un 48% indica que sí lo es, respecto a los factores que influyen en la plenitud laboral, un 37% respondió que un buen ambiente laboral; un 26% dijo que la realización personal; un 15%, el desarrollo de la carrera; un 14%, un mejor sueldo; un 4%, un buen jefe; y un 4%, la flexibilidad laboral. Asimismo, un 94% de los consultados aseguró que serían más felices si tuvieran su propio negocio, pues así podrían organizar mejor su tiempo y podrían dedicarse a otras cosas que también les gusta.

Mientras tanto en la Universidad Nacional de Ucayali, los trabajadores administrativos no están satisfechos con su trabajo,

manifiestan que el ambiente físico es deficiente, no reciben un buen trato de parte las autoridades, por ello no muestran una buena predisposición en el trabajo, y tampoco el desarrollo de sus conocimientos, aunado a esta problemática, el salario no es equitativo, no satisface sus necesidades, no hay incremento de sus salarios, y en los servicios que prestan muestran poco interés, que no están capacitados, exigen trato equitativo como se hace a los docentes, además no practican una comunicación fluida entre compañeros de trabajo, no reciben ningún tipo de motivación, ocasionándoles cierto grado de estrés, está situación afecta directamente a la población usuaria de la universidad, consecuentemente a la propia universidad, por ello se realizó la presente investigación, para lo cual se formula las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?

- ¿Cómo es la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?

- ¿Cómo es la relación de la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?

- ¿Cómo es la relación de la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Precisar el nivel del clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

- Establecer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

- ❖ Analizar la relación de la estructura organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

- ❖ Determinar la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

- ❖ Evaluar la relación de la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

- ❖ Verificar la relación de la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- ❖ La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- ❖ La relación de la estructura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.

- La relación de la responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.

- La relación de la cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.

- La relación de la identidad y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Clima organizacional: de acuerdo a (Garcia & Ibarra , 2012), 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.

Satisfacción laboral: según Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719), citado por (Gamboa, 2010), es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo".

1.5.2. Definición operacional

Clima Organizacional, es la información recabada de todo el personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, con el fin de conocer su percepción sobre el clima organizacional, que practica esta prestigiosa casa superior de estudios, a través de un cuestionario de encuesta relacionada con la estructura organizacional, responsabilidad, cooperación e identidad.

Satisfacción laboral, es la información recabada a todo el personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, con el fin de conocer su percepción sobre la satisfacción laboral, a través de un cuestionario de encuesta relacionada con el trabajo, el salario, condiciones de trabajo y con los compañeros.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Ver cuadro 1.

Cuadro 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V1. Clima Organizacional	Estructura organizacional	Percepción de las obligaciones
		Percepción de las reglas
		Percepción de las políticas
	Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
		Tipo de supervisión
		Desafíos de la actividad
		Compromiso hacia los resultados
	Cooperación	Apoyo mutuo
		Sentimiento de equipo
		Logro de objetivos propuestos
	Identidad	Sentimiento de pertenencia
		Involucramiento
		Orgullo
V2 Satisfacción Laboral	Con el trabajo	Ambiente físico
		Trato
		Predisposición para el trabajo
		Desarrollo de conocimientos
	Salario	Equitativo
		Satisface tus necesidades
		Aumento
		Racionalidad
	Condiciones de trabajo	Prestaciones del servicio
		Capacitación
		Trato equitativo
	Con los compañeros	Comunicación
		Motivación
		Clima organizacional
		Grado de estrés

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, nuestra investigación mediante el estudio de los diferentes conceptos y teorías sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, explica, sobre (la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad), como afectan la satisfacción con el trabajo, con el salario, con las condiciones de trabajo y con los compañeros de trabajo, del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali.

Desde el punto de vista metodológico, para cumplir con los objetivos de nuestra investigación, empleamos algunas técnicas, como instrumentos para medir nuestras variables de estudio, formulados mediante la técnica de encuesta de cuestionarios de respuestas cerradas, para la recolección de nuestros datos, utilizamos la técnica de recojo de manera auto administrada, y para determinar el nivel de nuestras variables, utilizamos, la escala de clima organizacional" (EDCO), y para probar nuestras hipótesis, utilizamos el coeficiente estadístico de Pearson.

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la investigación permitirán a la Universidad Nacional de Ucayali, conocer en forma real, como se viene manifestando los problemas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de igual manera los resultados de la investigación, permitirán a la universidad determinar el nivel de los problemas, para tomar mejores decisiones para solucionar esta problemática.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Clima organizacional

Con respecto al clima organizacional, (PÉREZ & RIVERA, 2015), estudiaron sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, concluyendo: existe un nivel medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

Del mismo modo, (Antúnez, 2015), estudió sobre el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua, concluyendo: por ello, se concluye que el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes. Finalmente, se aprecia con base en los resultados obtenidos que los empleados que laboran en el área de caja de las agencias de servicios

bancarios Banesco están parcialmente motivados ya que a pesar de que cuentan con tecnología, organización y disponen de la soltura necesaria para el trabajo en equipo, la remuneración que perciben no es suficiente para cubrir sus expectativas, lo cual hace del aspecto económico un factor generador de insatisfacción.

De igual manera, (León, 2015), estudió sobre el clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa Nº 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013 El año 2013, concluyendo: De acuerdo a la hipótesis general: “El clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013” esta decisión se sustenta en el valor obtenido de la Prueba de Pearson de 0,912 y de acuerdo a la regla de decisión esta correlación es muy buena conformidad, se acepta la hipótesis de investigación, es decir, El clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013.

Simultáneamente, (HUAMANI, 2015), estudio sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013, concluyendo: según los resultados obtenidos que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de

lima, la línea es responsabilidad de la empresa replantear su sistema de gestión para revertir estos resultados, y lograr mantener un buen clima organizacional para un óptimo desempeño, como también encaminarse a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar y competitiva en el rubro.

Finalmente, (QUISPE, 2015), investigó sobre clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, concluyendo: La evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

2.1.2. Satisfacción Laboral

En relación a la satisfacción laboral, (Gómez, Incio & O'Donnell, 2011) estudiaron sobre niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, concluyendo: en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía

laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios.

Igualmente, (Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz 2012), estudiaron sobre satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, concluyendo: Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Al mismo tiempo, (Marquina, 2013), estudió sobre Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, concluyendo: La satisfacción laboral en los empleados de una universidad privada de Lima en el año 2011 se encuentra dentro del rango de medianamente satisfechos; siendo este grupo determinado por el 48.7% del Puntaje Global (PG) obtenido en la Escala de SL-SPC; sin embargo, y contrastando el porcentaje anterior, la insatisfacción laboral es el valor mayoritario y predominante de la muestra, con un 51.3% del PG dentro de la misma escala; Se debe resaltar que no existe persona, dentro de la muestra evaluada, que se encuentre satisfecho o

altamente satisfecho con su actividad laboral en esta institución (0%).

Por otro lado, (ALVA & JUAREZ, 2014), estudiaron sobre relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014, concluyendo: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

De la misma manera, (RÍOS, 2014), investigó sobre satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, concluyendo: existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

Teoría de los Sistemas de organización de Likert (1968)

Según Brunet, (2004), citado por (LÓPEZ, 2013), señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. En la teoría de Sistemas, Likert, (citado por Brunet, 2004) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

Tipos de clima organizacional de Likert

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1968)

Según (Reyes, 2011), Herzberg propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la “Teoría de los dos factores” (1959). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores: Factores de higiene y factores de motivación.

Los factores de higiene: Estos factores higiénicos o factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

Factores de motivación: Estos factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña.

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Teoría de las relaciones humanas

Citado por (Aguirre, 2013), entre las personas que contribuyeron al nacimiento de la teoría de las relaciones humanas podemos citar a Elton Mayo, como mayor referente. en definitiva la teoría de las relaciones humanas se origina por la necesidad de alcanzar una eficiencia completa en la producción dentro de una armonía laboral entre el obrero y el patrón, en razón a las limitaciones que presentan las teorías clásica y científica de la administración, que con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio llegó al extremo de la explotación de los trabajadores. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a dichas teorías de la administración.

Las cuatro principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- Necesidad de humanizar y democratizar la administración.

- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas.
- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin.
- Las conclusiones del Experimento de Hawthorne.
- La teoría de las relaciones humanas se preocupó, prioritariamente, por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada. Elton Mayo, uno de los pioneros del movimiento de relaciones humanas, dedicó sus libros a examinar los problemas humanos, sociales y políticos derivados de una civilización basada casi exclusivamente en la industrialización y en la tecnología.

Teoría de las necesidades de Mc Clelland

Citado, por (Amorós, 2007), David Mc Clelland sostuvo que todos los individuos poseen: Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito. Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás. Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización. Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. En la investigación acerca de la

necesidad de logro, Mc Clelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos. Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos

Citado, por (Lopez, 2001), La teoría X y la teoría Y de McGregor, dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, adoptadas

por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad.

Teoría X

Está basada en el antiguo precepto del garrote y la zanahoria y la presunción de mediocridad de las masas, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y que, como el negrito del batey (la canción), el trabajo es una forma de castigo o como dicen por ahí “trabajar es tan maluco que hasta le pagan a uno“, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación.

Las premisas de la teoría X son:

- Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda;
- En términos sencillos, los trabajadores son como los caballos: si no se les espuelea no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa;
- El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Teoría Y:

- Los directivos de la Teoría Y consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se

esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, las empresas deben liberar las aptitudes de sus trabajadores en favor de dichos resultados.

Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

- El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí;
- No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.
- Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.
- En condiciones normales el ser humano medio aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.
- La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Citado por, (Uscanga & García, 2008), Abraham Maslow (1943) planteó que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza o imperatividad para ser satisfechas, dicho enfoque sobre la motivación

es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente.

La teoría de las Necesidades, se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

Básicas o fisiológicas: Son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño. Según Maslow, en tanto estas necesidades no sean satisfechas en el grado indispensable para conservación de la vida, las demás no motivarán a los individuos.

Seguridad: Son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

Sociales (de afiliación o pertenencia): dado que los seres humanos son seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.

Estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto propia como de los demás. Este tipo de necesidad produce satisfacciones como poder, prestigio, categoría y seguridad en uno mismo.

Autorrealización. Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de su jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que se es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Según Davis y Newstron (1993), en el ámbito del trabajo las necesidades inferiores básicas no suelen dominar, debido a que ellas se encuentran normalmente satisfechas. Los trabajadores se verán motivados principalmente por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y por último de realización personal.

Teoría de la Equidad de Adams

Citado por, (Grifo, 2015), la Teoría de la equidad laboral es una teoría creada por John Stacey Adams, un psicólogo especializado en cuestiones laborales.

Es una teoría que sostiene que la motivación de un empleado depende del equilibrio entre las aportaciones que el empleado hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al empleado.

Lo novedoso del asunto es que desarrolló una fórmula para el cálculo de este equilibrio.

Ratio de satisfacción de un empleado = Aportaciones de la empresa / Aportaciones individuales

¿Cuáles son las aportaciones de la empresa? Salarios, beneficios sociales, días de vacaciones, precio por hora extra, remuneración por objetivos, localización. En general, cualquier cosa que aporta la empresa al trabajador.

¿Cuáles son las aportaciones individuales? Tiempo trabajando, esfuerzo, concentración, compromiso. En general, cualquier cosa que pueda aportar el trabajador a la empresa.

- Si a cada uno de estos parámetros le asignamos un valor numérico, obtendremos un valor que determinará idealmente si un trabajador debe estar objetivamente con el trato que se le da en una empresa o no.
- Un valor cercano a 1 en la fórmula de la equidad laboral significará que el sistema está más o menos en equilibrio.
- Un valor mayor que 1 indica que la empresa está aportando más que el trabajador.
- Un valor menor que 1 indica que el trabajador está aportando más que la empresa y tiene motivos para sentirse insatisfecho.

Es importante tener en cuenta que corresponde a cada trabajador asignar el valor que personalmente le da a cada una de las aportaciones de la empresa, porque es un valor subjetivo más que objetivo.

Asimismo, es importante tener en cuenta que es la empresa la que debe determinar el valor de cada una de las aportaciones individuales de los trabajadores en función de un baremo común para todos.

La gran ventaja de esta técnica es que, al manejar la satisfacción como un valor numérico, es fácil trabajar con una gran cantidad de datos y estudiar la evolución de los valores a lo largo del tiempo.

Personalmente, estoy pensando en incluirla en mi fórmula para el cálculo de la productividad de un equipo, porque despeja una de las incógnitas que tenía más problemas en resolver.

Teoría de los valores Modelo de Locke (1968, 1969)

Según Locke en la teoría de los valores (1968) citada por (Martínez & González, 2008), el estudio de los valores constituye un enfoque cada vez más difundido de la explicación del comportamiento humano. Un valor es una preferencia o prioridad, interés, gusto o disgusto de un sujeto sobre un objeto evento o situación. Respecto a las necesidades, mientras éstas tienen en sus orígenes una base innata, los valores son aprendidos o adquiridos. Las necesidades pueden diferir en intensidad, pero básicamente son las mismas para todos los hombres, sin embargo, los valores difieren ampliamente no sólo en intensidad sino también en contenido. Por último, mientras que las necesidades mueven al hombre hacia los requisitos de una determinada acción, los valores determinan las elecciones o decisiones, así como las reacciones emocionales consiguientes. Locke (1969) ha señalado que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor. Por una parte, la discrepancia o relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene, y por otra la importancia que representa para él lo deseado.

De acuerdo con ello, una estimación precisa del grado de intensidad del afecto a los distintos aspectos del trabajo, refleja en cada caso tanto la discrepancia entre la percepción y el valor como la

importancia que el sujeto le concede. Si esto es así, la satisfacción laboral representaría la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo. De acuerdo con esta teoría, la importancia que el sujeto concede a los distintos componentes del trabajo influye sobre la amplitud del afecto que un determinado valor puede producir.

Este modelo incorpora, además, una buena parte de la teoría de la satisfacción de necesidades ya que la función biológica última de los valores del sujeto consiste en dirigir sus acciones y elecciones de modo que pueda satisfacer sus propias necesidades Desde esta perspectiva, “la satisfacción en el trabajo resulta de la percepción de que el propio trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto, en la medida en que esos valores son congruentes con sus necesidades” (LOCKE, 1976, 1807) Por otra parte J. Tous (2000) presenta otro tipo de clasificación, en donde existen 4 aproximaciones teóricas al concepto de satisfacción laboral: una de unidimensional, una de bifactorial, una de multifactorial y una situacional.

Teoría de la expectativa de Vroom

Citado por (Ramirez E., 2010), El desarrollo de la teoría de las expectativas se le atribuye al psicólogo Victor H. Vroom (1964). Afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo. Esta teoría incluye tres elementos o variables:

- **Expectativa:** Es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado.

- **Instrumentalidad:** Este elemento mide hasta qué punto una persona cree que su empresa le otorgará recompensas prometidas.

- **Valencia:** Es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo.

En otras palabras, esta teoría nos dice que la tendencia para actuar en cierta forma, depende de qué tanto la persona esté convencida de que sus acciones lo conducirán a lograr cierto resultado y también de qué tan atractivo resulte este resultado para ella. La lógica de la teoría supone que toda persona se esforzará en su desempeño para lograr obtener aquello que desea, siempre y cuando piense que es posible lograrlo.



Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke

Citado por, (Diaz, 2015), Cuando se trata de proponerse metas, nadie queda exento del sentimiento de ansiedad e inseguridad, por eso es normal sentirse abrumado ante la posibilidad de fracaso, porque se enfrenta a lo desconocido. Se suele olvidar que lo importante de una meta no es lo que podamos obtener con su culminación; lo realmente significativo es el cambio que pueda provocar ello en nosotros como personas. Tomando esto en consideración, el psicólogo estadounidense Edwin Locke propuso una teoría para la fijación de metas, en la cual incluyó cinco principios fundamentales que deben seguirse para cumplir una meta de forma satisfactoria.

Los 5 Principios que deben seguirse para fijar metas:

- **Primero: La claridad**

  Sea cual sea meta que te propongas, es fundamental que sea específica. Metas muy generales te llevarán a perder el verdadero propósito y terminarás con poca motivación para continuar. De igual manera, es necesario que plantees desde el inicio qué se busca alcanzar para no desviarte, ya que esto podría hacerte perder tiempo y esfuerzo.

- **Segundo: Establece retos**

  Como regla general, mientras más difícil sea tu objetivo, mayor será la satisfacción que tendrás tras completarlo – Es importante que añadas retos, esto se convertirá en un factor decisivo en

proyectos de largo plazo en donde necesitarás percibir beneficios para mantenerte interesado. Por otro lado, hay que ser realista y abandonar aquellas metas muy complejas que sabemos no podemos cumplir, ya que en vez de beneficios, percibiremos pérdidas.

- **Tercero: El compromiso**

  A menudo en las empresas se presentarán actividades que no serán del agrado de los trabajadores, lo que llevará a quejas que conducirán eventualmente a un bajo desempeño. Para evitar este escenario, es importante que no forzar al equipo de trabajo. Es fundamental mantener un tono amistoso, escuchar sus opiniones, y conversar sobre las actividades hasta llegar a un acuerdo mutuo, en ese momento, los trabajadores podrán estar genuinamente comprometidos y su productividad se mantendrá – o en algunos casos – aumentará.

- **Cuarto: La retroalimentación**

  Uno de los elementos más significativos a tener en consideración en la delegación de tareas: es la retroalimentación. Haz que tus empleados se sientan reconocidos por sus esfuerzos, si logras cumplir un sentimiento de aprecio y valoración, serás recompensado por parte de ellos con resultados positivos. Por otro lado, es importante que ser sincero y proveer indicaciones cuando el desempeño disminuya.

- **Quinto: La complejidad de las tareas**

  En ocasiones las tareas pueden volverse muy complejas. Para evitar eso, es preferible no pensar en la meta como un todo, dividir por categorías lo que se propone, como si se tratasen de objetivos individuales. Ello ayudará a organizarse y no perder los ánimos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Clima organizacional

- **Comunicación:** Citado (Eumet.net., 2007), para Paoli (1986) la comunicación se entiende como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado.

- **Cooperación:** Según (Campo, 2006), consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.

- **Distribución del tiempo de trabajo:** Según (Aragón, Cruces, Martinez & Rocha, 2012), “aquellas unidades cronológicas de la vida de una persona que la misma dedica al desarrollo de una actividad profesional”

- **Flujo de información operativa:** Citado por (Ostalé, 2009), es conjunto de todas sus transferencias de información de acuerdo a un cierto análisis y en referencia a un cierto período de tiempo (Devlin 1991).

- **Efectividad:** Citado por (García M., 1989), para Cameron (1981), Efectividad y eficiencia no son lo mismo. La efectividad tiene su base en valores y juicios individuales y la eficacia no, de modo que una organización puede ser eficiente pero no efectiva y viceversa.

- **Estandarización:** Citado por (Gonzáles, 2002), Es un proceso basado en la estabilización del sistema de registros sociales de una lengua, también, llamado diferenciación estilística (Lamuela, 1987: 67).

- **Estructura Organizacional:** Citado por (Fonseca & Romero, 2005), es "la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización" (Robbins, 2005, p.234).

- **Flexibilidad:** Citado por (Zaldívar, Sosa & López, 2012) "Es la cualidad que se caracteriza por la búsqueda de nuevas vías en la

solución de problemas, por resolver un mismo problema a través de varias vías y por ser capaz de cambiar el sentido de dirección de sus procesos mentales". (Paz, I., 1990, citado por Olea, D., 1993).

- **Monitoreo:** Citado (Ama, 2011), para Cohen & Franco (2005) "Monitoreo es la observación concomitante de la ejecución. Compara lo realizado con lo programado, sobre la base estándares y el rendimiento de otros programas". (P.316).

- **Responsabilidad:** Citado por (Hirigoyen, 2012), "El concepto de responsabilidad incluye, además, una dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo" (Wester, 2008, p.3).

2.3.2. Satisfacción laboral

- **Eficiencia:** Según (Pérez, 2013), es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

- **Lealtad:** Según, (Fuenmayor, 2005), significa fidelidad, franqueza, nobleza, honradez, sinceridad y rectitud. Sólo se es leal si se es fiel. Es imposible pensar en lealtad sin que vaya unida a la fidelidad. Pero no basta ser fiel para ser leal. Es necesario, además, ser franco y sincero con el sujeto de nuestra lealtad.

- **Técnica:** Según (Alegsa, 2016), es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado. Una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito humano: ciencias, arte, educación etc. Aunque no es privativa del hombre, sus técnicas suelen ser más complejas que la de los animales, que sólo responden a su necesidad de supervivencia.

- **Satisfacción laboral:** Citado por (Camacaro, 2015), es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum y Naylor, 1982:45).

- **Relaciones:** De acuerdo a (Lumaga, 2000), es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

- **Trabajo en equipo:** Según Gómez y Acosta (2003), citados por (Chacin, 2010), es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas.

- **Colaboración:** Según (Gutierrez, 2006), se refiere abstractamente a todo proceso en donde se involucre el trabajo de varias personas en conjunto. Como un aspecto intrínseco de la sociedad humana se aplica en diversos contextos como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

- **Habilidad:** Según Petrovsky, (1980), citado por (Llanes, 2011), la habilidad es el dominio de un sistema de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regularización consciente de la actividad, de los conocimientos y hábitos.

- **Evaluación:** Según Laforucade (2009) citado por Vargas (2014), la evaluación es la etapa del proceso educativo que tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se han logrado los objetivos propuestos con antelación. Entendiendo

a la educación como un proceso sistemático, destinado a lograr cambios duraderos y positivos en la conducta de los sujetos, integrados a la misma, en base a objetivos definidos en forma concreta, precisa, social e individualmente aceptables.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de investigación

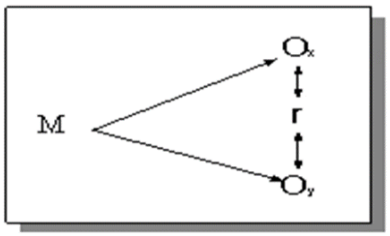
El método que se utilizó en la presente investigación es la descriptiva correlacional, de acuerdo, a Tamayo y Tamayo (2008), citado por (Loggiodice, 2012), es descriptiva porque comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente, y es correlacional según (Kalla, 2017), un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño utilizado en la presente investigación, es la transeccional correlacional, Según, (Hernández, 1998) citado por (Heredia, 2007), estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones,

sean estas puramente correlaciónales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

Esquema del diseño de investigación:



Dónde:

M : Muestra del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali.

OX : Clima organizacional.

r : Relación existente entre las dos variables.

OY **:** Satisfacción Laboral.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El estudio para las dos variables alcanzó al 100% de la población económicamente activa del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, siendo 241.

3.2.2. Muestra

Para establecer el tamaño de muestra para el estudio de la investigación, se calculó de acuerdo a los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del método Probabilístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Fórmula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2(N-1)+(p.q)Z^2}$$

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (241)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula:

n= (0.5*0.5*(1.96) ^2*241) / (((0.09) ^2*240) + (0.5*0.5*(1.96) ^2))

n= 80

La muestra alcanzó a 80 trabajadores por variable de estudio.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizó de manera autoadministrada, de acuerdo a (Sabino, 1986), citado por (Biurrun, 2015), se entrega al sujeto un cuestionario por escrito para que éste por sí mismo consigne las respuestas. La ventaja del instrumento radica en la economía de tiempo y personal, ya que los cuestionarios se pueden mandar por correo o cualquier otro medio disponible. También se pudo administrar a grupos reunidos a tal efecto que consistió en entregar la escala (instrumento) al respondiente (Personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali), y este marcó respecto cada afirmación, la categoría que mejor describió su respuesta.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos

Los instrumentos, se elaboraron mediante la técnica de la encuesta (cuestionarios de respuestas cerradas), de acuerdo a (Corral, 2010), en cada reactivo o pregunta hay un Nº fijo de alternativas de respuesta. Pueden ser dicotómicas o policotómicas. Entre las respuestas dicotómicas se tienen: Sí-No, Verdadero-Falso, De acuerdo-En desacuerdo, Presente-Ausente, otras. Entre las escalas policotómicas, se tiene la escala Likert, de amplio uso, entre las posibles alternativas de respuestas señaladas por Hernández y otros (2005), Malhotra (1997), Murillo (2004), entre otros; pueden mencionarse: Siempre, Casi siempre,

Algunas veces, Casi nunca, Nunca. La puntuación a asignarse puede ser del 5 a 1 (en sentido positivo o viceversa) o de +2 a -2 (o viceversa).

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos, cada uno de ellos cuenta con 20 ítems, 05 opciones de respuestas, (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca) con una puntuación de 5 a 1, y aplicamos a 80 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.5. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por variable, lo diseñamos por dimensión, ítems y opciones de respuesta en forma horizontal, donde se registró las encuestas en forma vertical, resultados que también fueron procesados en el programa SPSSv24, de dónde se obtuvo los datos para determinar el nivel de relación de las variables y el nivel de significancia.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para determinar el nivel de las variables, se utilizó la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO), escala que nos proporciona una operación matemática, desarrollada de la siguiente manera, se tomó como base los 20 ítems, siendo el puntaje mínimo 20 y el máximo 100, resultado que se obtiene de la multiplicación de 20 ítems

por el puntaje mínimo (01) y el máximo posible (05), luego se obtuvieron 3 intervalos iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 = (26) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Intermedio: de 47 a 73 puntos
- Nivel alto: de 74 a 100 puntos.

Y, para determinar el nivel de relación entre variables, se utilizó la escala de interpretación del coeficiente de correlación de Pearson y el nivel de significancia de 0.05, a través del programa (SPSS, v24).

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los resultados de la investigación se presentan, en tablas y gráficos (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), a través del análisis descriptivo univariante y bivariante de las medidas de tendencia central y de dispersión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y Gráficos del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 1. Nivel alcanzado de la variable clima organizacional.

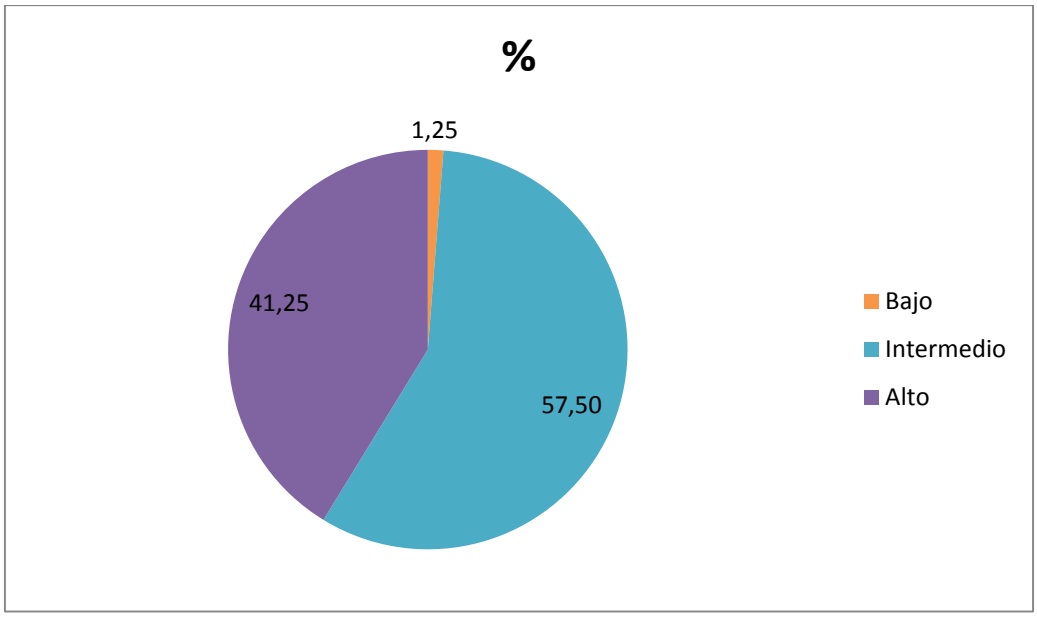
Nivel	Dimensiones								Total Variable 1	
	Dimensión 1: Estructura organizacional		Dimensión 2: Responsabilidad		Dimensión 3: Cooperación		Dimensión 4: Identidad			
Bajo	de 5 a 11	**18**	de 5 a 11	**2**	de 5 a 11	**1**	de 5 a 11	**1**	de 20 a 47	**1**
Intermedio	de 12 a 18	**50**	de 12 a 18	**39**	de 12 a 18	**32**	de 12 a 18	**46**	de 48 a 74	**46**
Alto	de 19 a 25	**12**	de 19 a 25	**39**	de 19 a 25	**47**	de 19 a 25	**33**	de 75 a 100	**33**
		80		**80**		**80**		**80**		**80**

Fuente: base de datos.

Tabla 2. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable clima organizacional.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	1	1.25
Intermedio	[48-74]	46	57.50
Alto	[75-100]	33	41.25
n		80	100.00

Fuente: Cuadro Resumen.



Fuente: Tabla 2

Gráfico 1. Porcentajes obtenidos de la variable Clima Organizacional.

Análisis:

El nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es: 1.25% bajo, 57.50% intermedio, 41.25% alto, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 3. Nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral.

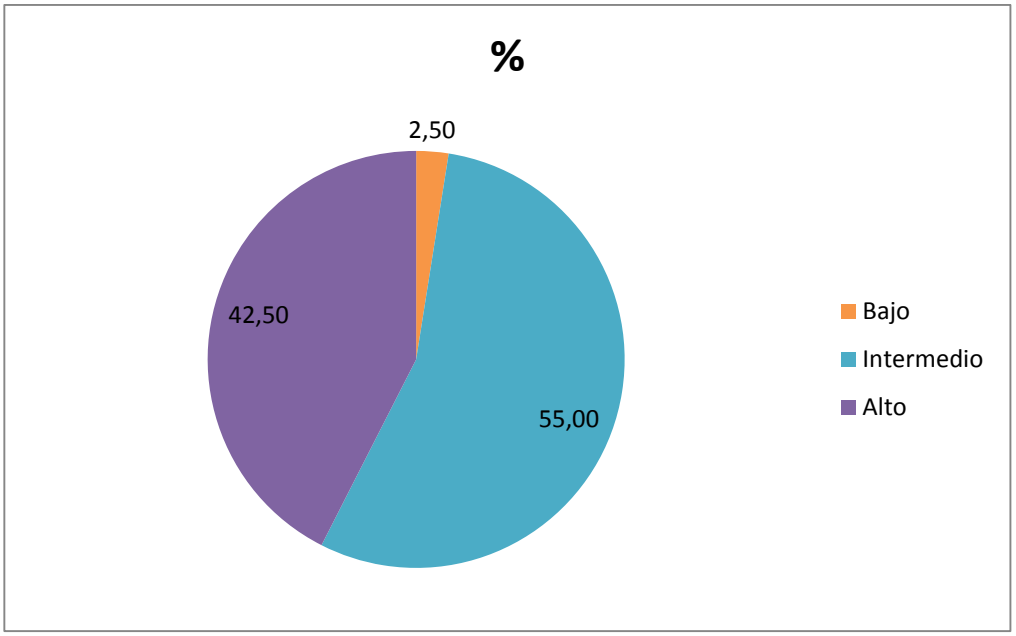
Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Dimensión 1: con el trabajo		Dimensión 2: con el salario		Dimensión 3: condiciones de trabajo		Dimensión 4: con los compañeros			
Bajo	de 5 a 11	**0**	de 5 a 11	**17**	de 5 a 11	**15**	de 5 a 11	**1**	de 20 a 47	**2**
Intermedio	de 12 a 18	**32**	de 12 a 18	**53**	de 12 a 18	**42**	de 12 a 18	**31**	de 48 a 74	**44**
Alto	de 19 a 25	**48**	de 19 a 25	**10**	de 19 a 25	**23**	de 19 a 25	**48**	de 75 a 100	**34**
		80		**80**		**80**		**80**		**80**

Fuente: base de datos.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable satisfacción laboral.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	2	2.50
Intermedio	[48-74]	44	55.00
Alto	[75-100]	34	42.50
n		80	100.00

Fuente: Cuadro Resumen.



Fuente: Tabla 4

Gráfico 2. Porcentajes obtenidos de la variable satisfacción laboral.

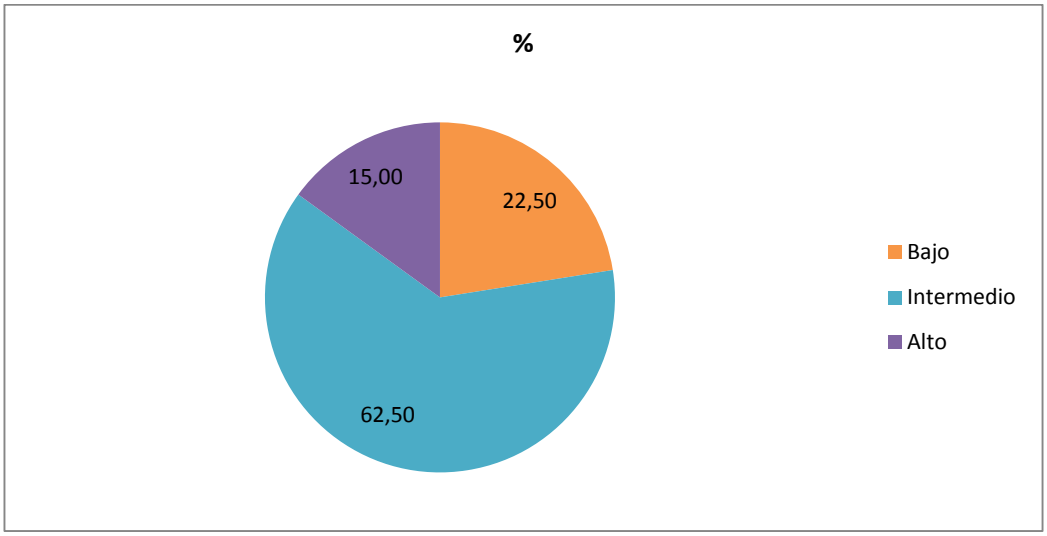
Análisis:

El nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es: 2.50% bajo, 55.00% intermedio, 42.50% alto, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, estructura organizacional.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	18	22.50
Intermedio	[12-18]	50	62.50
Alto	[19-25]	12	15.00
n		**80**	**100.00**

Fuente: Cuadro Resumen.



Fuente: Tabla 5.

Gráfico 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión estructura organizacional.

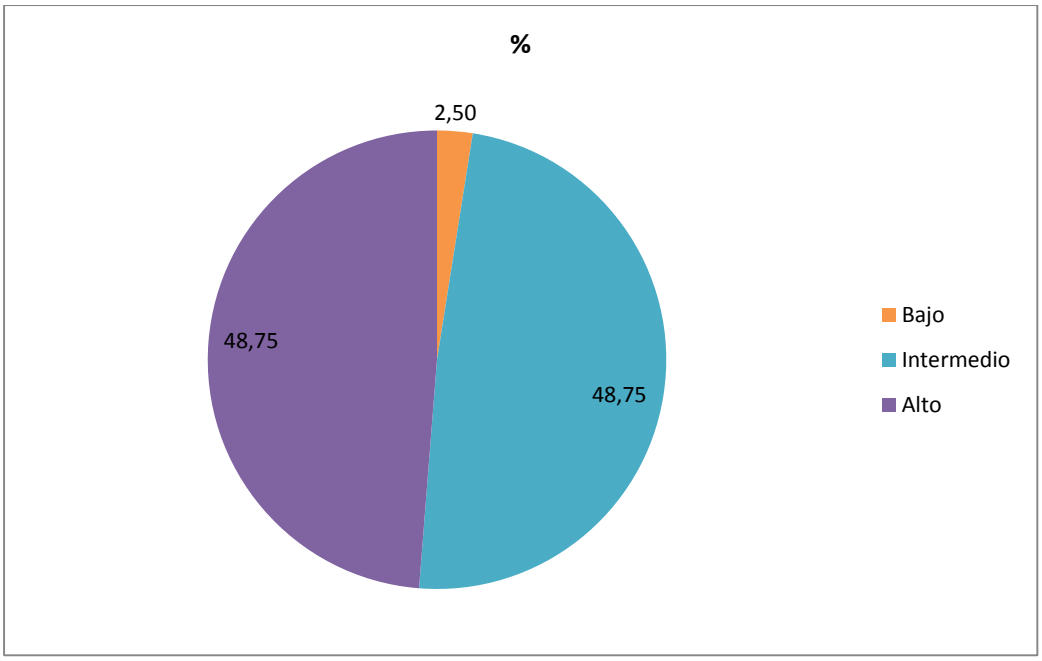
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión estructura organizacional, es: 22.50% bajo, 62.50% intermedio, 15.00% alto, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, responsabilidad.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2.50
Intermedio	[12-18]	39	48.75
Alto	[19-25]	39	48.75
n		**80**	**100.00**

Fuente: Cuadro Resumen.



Fuente: Tabla 6

Gráfico 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión Responsabilidad.

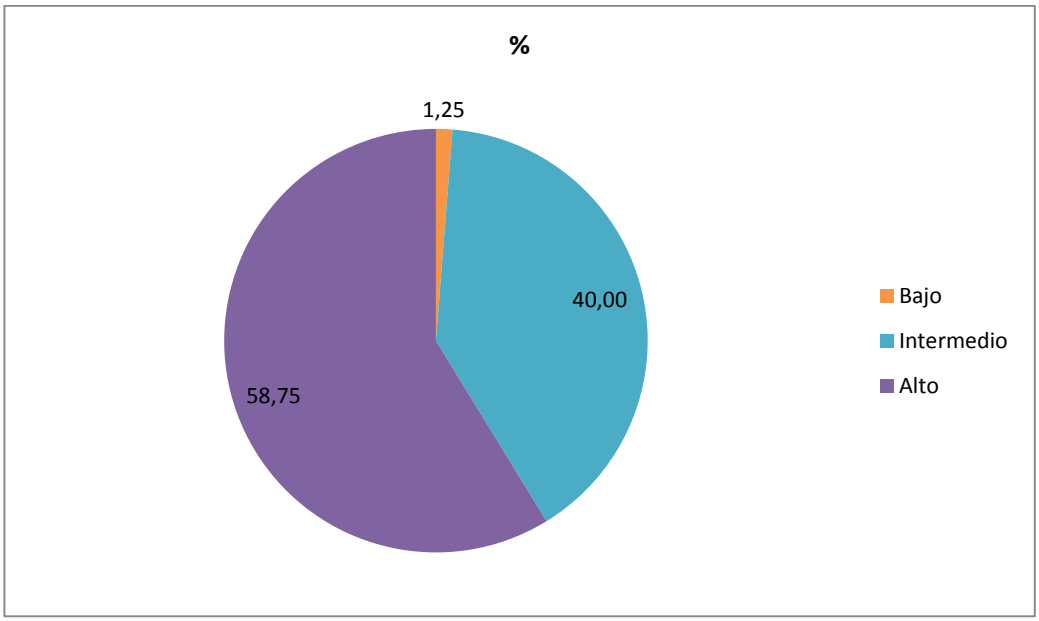
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión responsabilidad, es: 2.50% bajo, 48.75% intermedio, 48.75% alto, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, cooperación.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1.25
Intermedio	[12-18]	32	40.00
Alto	[19-25]	47	58.75
n		**80**	**100.00**

Fuente: Cuadro Resumen.



Fuente: Tabla 7.

Gráfico 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión Cooperación.

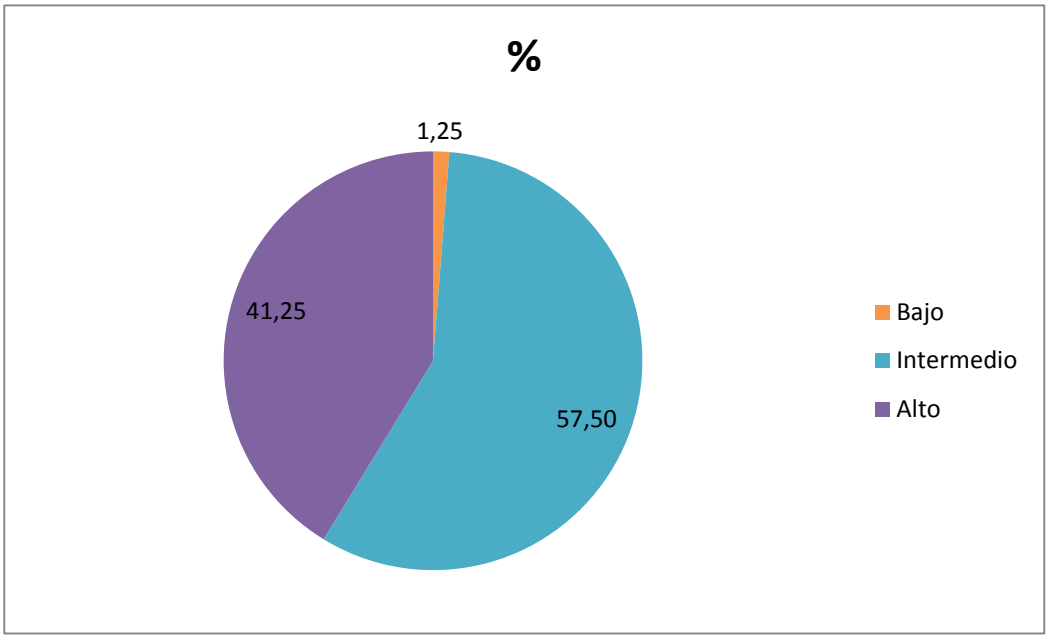
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión cooperación, es: 1.25% bajo, 40.00% intermedio, 58.75% alto, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, identidad.

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1.25
Intermedio	[12-18]	46	57.50
Alto	[19-25]	33	41.25
n		**80**	**100.00**

Fuente: Cuadro Resumen.



Fuente: Tabla 8.

Gráfico 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión Identidad.

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión identidad, es: 1.25% bajo, 57.50% intermedio, 41.25% alto, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó la escala de interpretación del coeficiente de Pearson y el nivel de significancia de 0.05, a través del programa (SPSS, v24).

Escala de interpretación del coeficiente de Pearson.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa.
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa.

Hipótesis General

La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa.

Tabla 9. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral.

CORRELACIONES			
		Variable 1: Clima Organizacional	Variable 2: Satisfacción Laboral
Variable 1: Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	-,004
	Sig. (bilateral)		,970
	N	80	80
Variable 2: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-,004	1
	Sig. (bilateral)	,970	
	N	80	80

Fuente: Información obtenida de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.004), y el valor de significancia es 0.970, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Hipótesis Específica 1

La relación de la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa.

Tabla 10. Relación de la estructura y satisfacción laboral.

CORRELACIONES			
		Dimensión 1: Estructura Organizacional	Variable 2: Satisfacción Laboral
Dimensión 1: Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	1	-,019
	Sig. (bilateral)		,868
	N	80	80
Variable 2: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-,019	1
	Sig. (bilateral)	,868	
	N	80	80

Fuente: Información obtenida de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.019), y el valor de significancia es 0.868, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Hipótesis Específica 2

La relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa.

Tabla 11. Relación de la responsabilidad y satisfacción laboral.

CORRELACIONES			
		Dimensión 2: Responsabilidad	Variable 2: Satisfacción Laboral
Dimensión 2: Responsabilidad	Correlación de Pearson	1	,064
	Sig. (bilateral)		,570
	N	80	80
Variable 2: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,064	1
	Sig. (bilateral)	,570	
	N	80	80

Fuente: Información obtenida de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.064), y el valor de significancia es 0.570, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Hipótesis Específica 3

La relación de la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa.

Tabla 12. Relación de la cooperación y satisfacción laboral.

CORRELACIONES			
		Dimensión 3: Cooperación	Variable 2: Satisfacción Laboral
Dimensión 3: Cooperación	Correlación de Pearson	1	-,111
	Sig. (bilateral)		,328
	N	80	80
Variable 2: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-,111	1
	Sig. (bilateral)	,328	
	N	80	80

Fuente: Información obtenida de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.111), y el valor de significancia es 0.328, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación negativa muy baja y no significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

Hipótesis Específica 4

La relación de la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa.

Tabla 13. Relación de la identidad y satisfacción laboral.

CORRELACIONES			
		Dimensión 4: Identidad	Variable 2: Satisfacción Laboral
Dimensión 4: Identidad	Correlación de Pearson	1	,050
	Sig. (bilateral)		,658
	N	80	80
Variable 2: Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,050	1
	Sig. (bilateral)	,658	
	N	80	80

Fuente: Información obtenida de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017 (SPSS, V24).

Análisis:

Se observa que la relación es positiva muy baja (0.050), y el valor de significancia es 0.658, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, existe relación positiva muy baja y no significativa entre la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.004), y significancia de (0.970), lo que indica que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no contribuyen a una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral. Resultados distintos obtuvo (León, 2015), quien

estudió el clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa Nº 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013, concluyendo: el clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013" esta decisión se sustenta en el valor obtenido de la Prueba de Pearson de 0,912 y de acuerdo a la regla de decisión esta correlación es muy buena conformidad, se acepta la hipótesis de investigación, es decir, el clima organizacional tiene relación significativa con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013.

También el resultado de la investigación muestra, que el nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es 57.50% intermedio, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, lo que indica que la Universidad debe reforzar sus acciones en temas de estructura organizacional, responsabilidad, cooperación e identidad, con el propósito de alcanzar niveles altos. Resultados parecidos obtuvieron, (Pérez & Rivera, 2015), quienes estudiaron el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013, concluyendo: existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013.

De igual forma los resultados de la investigación, muestra que el nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es 55.00% intermedio,

información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, lo que indica que los trabajadores están satisfechos a nivel intermedio con el trabajo, con el salario, con las condiciones y compañeros de trabajo, la universidad debe evaluar estas acciones para crear mecanismos para fortalecer y lograr niveles más altos de satisfacción laboral. Resultados parecidos obtuvo, (Marquina , 2013), quien estudió la satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, concluyendo: la satisfacción laboral en los empleados de una universidad privada de Lima en el año 2011 se encuentra dentro del rango de medianamente satisfechos; siendo este grupo determinado por el 48.7% del Puntaje Global (PG) obtenido en la Escala de SL-SPC; sin embargo, y contrastando el porcentaje anterior, la insatisfacción laboral es el valor mayoritario y predominante de la muestra, con un 51.3% del PG dentro de la misma escala; Se debe resaltar que no existe persona, dentro de la muestra evaluada, que se encuentre satisfecho o altamente satisfecho con su actividad laboral en esta institución (0%).

Del mismo modo el resultado de la investigación muestra, que existe relación negativa muy baja y no significativa entre la estructura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.019), y significancia de 0.868, lo que indica que la Universidad Nacional de Ucayali, no facilita un continuo aprendizaje y adaptación al cambio del trabajo, no permite oportunidades de carrera, beneficios de práctica de alto rendimiento, existe demasiadas normas,

reglamentos y procedimientos que retrasan el trabajo normal, no es política elevar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, por estas razones es que existe una relación negativa y no significativa. Resultados distintos obtuvo (Antúnez, 2015), quien estudió el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua, concluyendo: el clima organizacional efectivamente es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los colaboradores, ya que la percepción positiva o negativa que mantiene una persona respecto a su trabajo, la cual se deriva, precisamente, de la atmosfera en la cual desarrolla sus actividades, se pueden obtener comportamientos dirigidos hacia la productividad o, por el contrario, desempeños laborales poco eficaces y eficientes.

Igualmente, el resultado de la investigación muestra, que existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido en valor de relación de (0.064) y de significancia de 0.570, lo que indica que la universidad, brinda minina autonomía, la supervisión es pequeña, la participación en análisis de problemas también es mínima, de igual forma la adaptación a la tecnología, no hay un compromiso fuerte con los valores que propicie la realización personal y profesional de los trabajadores, consecuencia de ello es que no se logra una relación positiva alta y no significativa.

Resultado distinto obtuvo, (Huamani, 2015), quien estudió el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, la Línea 1 en el 2013, concluyendo: según los resultados obtenidos que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Asimismo, el resultado de la investigación, muestra que existe relación negativa muy baja y no significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.111), y de significancia de 0.328, lo que indica que practican poco el apoyo mutuo, no gestionan el sentimiento de equipo, no existe respeto emocional entre trabajadores, no se cumplen en forma disciplinada los deberes, no se trabaja más duro, tampoco estudian para cumplir los objetivos, por falta de práctica de estas acciones no logran una relación positiva y significativa. Resultado distinto obtuvo (QUISPE, 2015), quien investigó el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015, concluyendo: La evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Finalmente, el resultado de la investigación muestra, que existe relación positiva muy baja y no significativa entre la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.050) y significancia de 0.658, lo que indica, que hay poca identificación de los trabajadores, con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen, se comunica poco los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades, poca o nula inducción sobre la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, no existe un sistema de motivación e incentivos que cubra las expectativas reales de todos sus miembros, pocos se sienten orgullosos de trabajar en esa institución, consecuencia de ello la relación positiva es mínima, y no significativa,. Resultado distinto obtuvo, (Ríos, 2014), quien investigó la satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, concluyendo: existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal de Huehuetenango, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.004), y significancia de (0.970), lo que indica que la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad no contribuyen a una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

- El nivel alcanzado de la variable clima organizacional, es 57.50% intermedio, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, lo que indica que la Universidad debe reforzar sus acciones en temas de estructura organizacional, responsabilidad, cooperación e identidad, con el propósito de alcanzar niveles altos de clima organizacional.

- El nivel alcanzado de la variable satisfacción laboral, es 55.00% intermedio, información proporcionada por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, lo que indica que los trabajadores están satisfechos a nivel intermedio con el trabajo, con el salario, con las condiciones y compañeros

de trabajo, la universidad debe evaluar estas acciones para crear mecanismos para fortalecer y lograr niveles más altos de satisfacción laboral.

- Existe relación negativa muy baja y no significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.019), y significancia de 0.868, lo que indica que la Universidad Nacional de Ucayali, no facilita un continuo aprendizaje y adaptación al cambio del trabajo, no permite oportunidades de carrera, beneficios de práctica de alto rendimiento, existe demasiadas normas, reglamentos y procedimientos que retrasan el trabajo normal, no es política elevar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores, por estas razones no puede lograr relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.064) y de significancia de 0.570, lo que indica que la universidad, brinda autonomía minina, la supervisión es pequeña, es mínima la participación en el análisis de problemas, de igual forma la adaptación a la tecnología, no hay un compromiso fuerte con los valores que

propicie la realización personal y profesional de los trabajadores, consecuencia de ello, no pueden lograr una relación positiva alta, y significativa.

- Existe relación negativa muy baja y no significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (-0.111), y de significancia de 0.328, lo que indica que se práctica poco el apoyo mutuo, no se gestiona el sentimiento de equipo, no existe respeto emocional entre trabajadores, no se cumplen en forma disciplinada los deberes, no se trabaja más duro, tampoco se estudia para cumplir los objetivos, por falta de la práctica de estas acciones no pueden lograr una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

- Existe relación positiva muy baja y no significativa entre la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, por haber obtenido el valor de relación de (0.050) y significancia de 0.658, lo que indica, que hay poca identificación de los trabajadores, con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen, se comunica poco los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades, poca o nula inducción sobre la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, no existe un sistema de

motivación e incentivos que cubra las expectativas reales de todos sus miembros, pocos se sienten orgullosos de trabajar en esa institución, consecuencia de ello no pueden lograr una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación, debe hacerse de conocimiento de toda la comunidad universitaria, para que tengan a bien evaluar el clima organizacional, y tomar acciones inmediatas, con el propósito de lograr relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral de los trabajadores.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe implementar una serie de estrategias en temas específicos de mejorar la estructura organizacional, asignar mayores responsabilidades, que se cultive el espíritu de colaboración, por encima de todo crear la identificación de cada uno de sus miembros con su universidad, con el propósito de lograr niveles más altos del clima organizacional.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe crear mecanismos para mejorar los niveles de satisfacción laboral, para ello debe implementar algunos programas de motivación e incentivos, con el propósito de buscar la satisfacción con el trabajo, con el salario,

crear mejores condiciones de trabajo, e impulsar talleres para crear mejores relaciones entre compañeros de trabajo.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe implementar programas de capacitación, en temas de continuo aprendizaje, para adaptarse al cambio y promoverse en cargos de mayor responsabilidad, constituyéndose en trabajadores más efectivos, para elevar su calidad de vida, acciones que ayudaran a lograr una relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe implementar políticas que coadyuven a la obtención de mejores prácticas de responsabilidad, para ello debe descentralizar la delegación de funciones, mayor participación de los trabajadores en el análisis de los problemas cotidianos y la toma de decisiones, acciones que ayudaran al trabajador administrativo a sentirse más comprometido con su centro de trabajo, solo así se podrá lograr una relación positiva más alta y significativa, con la satisfacción laboral.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe implementar talleres de sensibilización, el mismo que busque crear el apoyo mutuo, gestiones de sentimientos de equipo, cumplimiento de deberes en forma disciplinada, acciones que propiciarán mayor entrega al trabajo y predisposición para el trabajo, solo así podrán lograr una

relación positiva alta y significativa con la satisfacción laboral.

- La Universidad Nacional de Ucayali, debe implementar talleres de sensibilización de identidad con la institución, para ello debe promover que los trabajadores conozcan los procesos, los objetivos, las funciones, debe comunicar los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de las actividades a desarrollar, también deben inducir a conocer la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, estas acciones propenderán a crear identificación con la universidad, solo así podrán lograr relaciones positivas más altas y significativas con la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, I. S. (2013). *Teoría de relaciones humanas*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/

Alecsa, L. (2016). Definición de Técnica. Recuperado el 21 de enero de 2017, de http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php

Alfaro , R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestrìa, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/ALFARO LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL%20(1).pdf

Alva , J. & Juarez , J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014 (Tesis para tìtulo; Universidad Privada de Trujillo, Perù)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://repositorio. upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Ama. (2011). *Concepto de monitoreo*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-DeMonitoreo/ 2988110.html

Amorós, E. (2007). *Teoría de las necesidades de McClelland*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm

Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las Agencias de Servicios Bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua (Tesis de Maestrìa, Universidad De Carabobo)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789 /1803/yantunez.pdf?sequence=1

Aragón, J., Cruces, J., Martinez, A. & Rocha, F. (2012). *El tiempo de trabajo y la jornada laboral*. Recuperado el 15 de 12 de 2015, de http://www.1mayo. ccoo.es/nova/files/1018/TiempoTrabajo.pdf

Biurrun, P. (2015). *METODOLOGIA RECOLECCION Y ANALISIS DE DATOS*. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de http://documentslide.com/documents /metodologia-recoleccion-y-analisis-de-datos.html

Camacaro, P. (2015). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm

Campo, L. (2006). *Colaboración versus Cooperación*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de https://lcampolorenzana.wordpress.com/2006/12/30/colaboracion-versus-cooperacion/

Chacin, M. (2010). Trabajo en equipo. Recuperado el 21 de enero de 2017, de https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/

Corral, Y. (2010). *Diseño de cuestionarios para recolección de datos*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36 /art08.pdf

Diaz, J. (2015). *Teoría de la fijación de metas según Edwin Locke*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://www.negociosyemprendimiento.org/2015/09/ teoria-fijacion-metas-edwin-locke.html

Eumet.net. (2007). *Orígenes y concepto de comunicación*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/azv/origenes_concepto_ de_comunicacion.html

Flores, J. (2013). *cultura organizacional en japon*. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de https://prezi.com/r0lemzgjkrgn/cultura-organizacional-en-japon/

Fonseca & Romero. (2005). *Propuesta de una nueva estructura organizacional de descripcion de puestos para la empresa Complejo Agricola de Morelos*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/ documentos/lad/martinez_s_s/capitulo2.pd

Fuenmayor, L. (2005). La lealtad y su significado. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de http://www.aporrea.org/energia/a14221.html.

García, M. (1989). *Efectividad organizacional: concepto y evaluación*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/ trabajo/1989/vol2/arti3.htm#_Hlk447029124

García, M. G. & Ibarra, L. A. (2012). Definición de Clima Organizacional. Recuperado el 21 de enero de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/ definicion_clima_organizacional.html.

Gamboa, J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Recuperado el 21 de enero de 2017, de http://www.psicologiacientifica.com /satisfaccion-laboral-determinantes/

Gómez, C., Incio , O. & O'Donnell, V. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de:

file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_ COMERCIAL.pdf

Gonzáles, F. (2002). *Los conceptos de codificación y estandarización según las experiencis Catalina y Austriana*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3731269

Grifo, D. (2015). *Teoría de la equidad laboral*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://danielgrifol.es/teoria-de-la-equidad-laboral/

Gutiérrez, M. (2006). Colaboración versus Cooperación. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de https://lcampolorenzana.wordpress.com/2006/12/30/ colaboracion-versus-cooperacion/

Harvard Deusto EAE Business School. (2016). *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial*. Recuperado el 16 de Enero de 2017, de http://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/

Heredia, A. J. (2007). Tipos de Investigaciones en las Ciencias Sociales. Recuperado el 21 de enero de 2017, de http://inlencie.blogspot.pe/2007/10/tipos-de-investigacion.html

Hirigoyen. (2012). *La educación para la responsailidad, cuestiones a considerar en las aulas*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://www.ehu.eus/ikastorratza/9_alea/etica4.pdf

Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de LIMA, la línea 1 en el 2013 (Tesis de tìtulo, Universidad Tecnologica de Lima-Sur, Perù)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Índice de Felicidad Organizacional. (2016). *Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo*. Recuperado el 18 de Enero de 2017, de http://publimetro.pe /actualidad/noticia-empleo-que-tan-felices-son-peruanos-sus-trabajos-52234

Kalla, S. (2017). *Estudio correlacional*. Recuperado el 10 de Febrero de 2018, de https://explorable.com/es/estudio-correlacional

León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa Nº 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013 (Tesis de Maestria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perù)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http: //cybertesis.unmsm.edu.pe /bitstream/cybertesis/4631/1/Le%C3%B3n_ba. pdf

Loggiodice, *Z. (2012). La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo*. Recuperado el 29 de 05 de 2016, de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologiainvestigacion.html

Lopez, C. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://www.gestiopolis. com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/

López, U. (2013). *Clima organizacional*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://www.uttt.edu.mx/catalogouniversitario/imagenes/galeria/131a. pdf

Lumaga. (2000). Clima organizacional. Recuperado el 21 de enero de 2017, de http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml.

Llanes, A. (2011). Consideraciones teóricas acerca de las habilidades. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de http://www.eumed.net/librosgratis/2011a/893/ Consideraciones%20teoricas%20acerca%20de%20las%20habilidades.h tm

Marquina, C. (2013). *Satisfacciòn laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/188/191

Martín, A. (2016). *Casi el 70% de los trabajadores españoles está "satisfecho" con su puesto de trabajo*. Recuperado el 17 de Enero de 2017, de http://www.elmundo.es/economia/2016/05/26/5745e37f22601d01368b465a.html

Martínez, M. & González, R. (2008). *¿me siento bien en mi trabajo? Satisfacción laboral de las enfermeras de la xarxa sanitaria I social de Santa Tecla*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream /2445/21570/1/ 2008_4.pdf

Ostalé, J. (2009). *Flujo de información* . Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/flujo-de-informacion

Pérez, F. (2013). *Productividad, Capitalización y Especialización* . Recuperado el 04 de 12 de 2015, de http://www.revistasice .info/cachepdf/ICE_829_2747__ AB1E6338FF714F874562140D36053B1A.pdf

Pérez, N. & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013 (Tesis de maestria, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-Perù)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://dspace.unapiquitos.edu.pe /bitstream/unapiquitos/363/1/ maestria.pdf

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015 (Tesis pata titulo, Universidad Nacional José María ArguedaS, Andahuaylas, Perú)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/ handle/ 123456789/230/20-2015 EPAEQuispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, E. (2010). *Teoria de las Expectativas de Vroom*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom/

Reyes, D. (2011). *Teoría De Frederick Herzberg*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://dianabrendareyes.blogspot.pe/2011/11/teoria-de-frederick-herzberg. html

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango (Tesis para tìtulo, Universidad Rafael Landívar, Guatemala)*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf

Santana, C. (2016). *Clima Laboral: el 71% de los colombianos no es feliz en su trabajo*. Recuperado el 17 de Enero de 2017, de http://www.acsendo.com /es/blog/clima-laboral-el-71-de-los-colombianos-es-feliz en-su-trabajo/

Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf

Torres, A. (2015). *Buenas relaciones y liderazgo, aspectos positivos del clima organizacional en la Antigua Escuela de Derecho*. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/generales/interna/!ut/p/z0/fU5Ni8IwEP0r9dCjJNbF1WMpIognF0RzWYZJ1NE0U5tE9N9vGlmWvXiaebxPocReKAd3OkEgdmATPqjZ93zRVJP6Q25W23Uj61lTLz_dptqXom1UO8FKYEut5uqhUJ2wTyC2HfcB7BRGyglP_ozK35_cn5QCFi3lLK6EiDNn4MmE5LCH5QHQGjD

Universidad Nacional Agraria La Molina. (2016). *Evaluaciones de Universidad Nacional Agraria La Molina*. Recuperado el 16 de Enero de 2017, de https://www. indeed.com.pe/cmp/Universidad-Nacional-Agraria-La-Molina /reviews

Uscanga, T. & García , A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Recuperado el 19 de Enero de 2017, de http://www.eumed.net /libros-gratis/2008c/446/#indice

Vargas, L. (2016). *Universidad Agraria la Molina*. Recuperado el 16 de Enero de 2017, de http://www.lamolina.edu.pe/gaceta/edicion2016/notas/nota030.htm

Zaldivar, Sosa & Lopez. (2012). *Definicició de la efectividad del pensamiento desde la enseñanza*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de http://www.rieoei.org/ deloslectores/967Zaldivar.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General ¿Cómo es la relación del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017? Problemas Específicos **1.** ¿Cómo es la relación de la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017? **2.** ¿Cómo es la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017? **3.** ¿Cómo es la relación de la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017? **4.** ¿Cómo es la relación de la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?	Objetivo General Conocer la relación del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. Objetivos Específicos **1.** Analizar la relación de la estructura organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. **2.** Determinar la relación de la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. **3.** Evaluar la relación de la cooperación y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017. **4.** Verificar la relación de la identidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017.	Hipótesis General La relación del Clima organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017; es significativa. Hipótesis Específicas **1.** la relación de la estructura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa. **2.** la relación de la responsabilidad y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa. **3.** la relación de la cooperación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa. **4.** la relación de la identidad y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali, 2017, es significativa.	**V1** Clima organizacional	Estructura organizacional	Percepción de las obligaciones
					Percepción de las reglas
					Percepción de las políticas
				Responsabilidad	Autonomía de los trabajadores
					Tipo de supervisión
					Desafíos de la actividad
					Compromiso hacia los resultados
				Cooperación	Apoyo mutuo
					Sentimiento de equipo
					Logro de objetivos propuestos
				Identidad	Sentimiento de pertenencia
					Involucramiento
					Orgullo
			V2 Satisfacción Laboral	Con el trabajo	Ambiente físico
					Trato
					Predisposición para el trabajo
					Desarrollo de conocimientos
				Salario	Equitativo
					Satisface tus necesidades
					Aumento
					Racionalidad
				Condiciones de trabajo	Prestaciones del servicio
					Capacitación
					Trato equitativo
				Con los compañeros	Comunicación
					Motivación
					Clima organizacional
					Grado de estrés

ANEXO 2
INSTRUMENTO 1: CLIMA LABORAL

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el clima laboral que se practica en la Universidad Nacional de Ucayali, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La Universidad Nacional de Ucayali, te facilita un continuo aprendizaje y adaptación al cambio del trabajo					
02	La Universidad Nacional de Ucayali, te permite oportunidades de carrera, beneficios de práctica de alto rendimiento.					
03	En la Universidad Nacional de Ucayali, existe demasiadas normas y reglamentos que retrasan el trabajo normal.					
04	En la Universidad Nacional de Ucayali, existe demasiados procedimientos que atrasa el trabajo normal.					
05	Es política de la Universidad Nacional de Ucayali, elevar la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores.					
06	La Universidad Nacional de Ucayali, te brinda autonomía, reconoce tus logros, y te hace participe en la toma de decisiones.					
07	En la Universidad Nacional de Ucayali, se practica una supervisión donde determinan que debes hacer, cómo y cuándo, te indican la fecha de su cumplimiento.					
08	En la Universidad Nacional de Ucayali, se practica una supervisión donde participas en el análisis del problema y la solución correspondiente.					
09	La Universidad Nacional de Ucayali, significa para ti, adaptarte a las tecnologías y a los nuevos campos de la especialización.					
10	En la Universidad Nacional de Ucayali, te sientes comprometido con sus valores, te asegura tu realización personal y profesional.					
11	En la Universidad Nacional de Ucayali, se practica el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo, al momento de encontrarte con trabajos difíciles.					
12	En la Universidad Nacional de Ucayali, se gestiona los sentimientos de equipo de los trabajadores.					
13	En la Universidad Nacional de Ucayali, existe un respeto emocional de sentimientos comunes entre los trabajadores					
14	La Universidad Nacional de Ucayali, significa para ti, cumplir en forma disciplinada tus deberes hasta cumplir los objetivos propuestos.					
15	La Universidad Nacional de Ucayali, significa para usted, trabajar más duro, estudiar más, hasta cumplir los objetivos propuestos.					
16	La Universidad Nacional de Ucayali, significa para usted, como algo tuyo, donde te identificas con los procesos, los objetivos, las funciones y la imagen de la empresa.					
17	En la Universidad Nacional de Ucayali, te comunican los avances, intenciones y pormenores del desarrollo de sus actividades.					
18	En la Universidad Nacional de Ucayali, existe inducción constante sobre la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales.					
19	En la Universidad Nacional de Ucayali, existe un sistema de motivación e incentivos que cubre las expectativas reales de todos sus miembros.					
20	Te sientes orgulloso (a) de trabajar en la Universidad Nacional de Ucayali, crees que tus habilidades son únicas y que el servicio que brindas es de gran valor para los estudiantes.					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la satisfacción laboral que práctica la Universidad Nacional de Ucayali, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su amplia colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Cuentas con el ambiente físico adecuado para desarrollar tus actividades en la Universidad Nacional de Ucayali					
02	Recibes un buen trato de los funcionarios y de los compañeros de trabajo en la Universidad Nacional de Ucayali					
03	Estas predispuesto a realizar tus actividades en la Universidad Nacional de Ucayali, sin interesarte el horario que te asignan.					
04	El trabajo que desarrollas en la Universidad Nacional de Ucayali te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos teóricos referidos a tu profesión					
05	El trabajo que desarrollas en la Universidad Nacional de Ucayali te brinda la facilidad de aumentar tus conocimientos sobre la investigación científica					
06	La remuneración que percibes en la Universidad Nacional de Ucayali es equitativo en relación a tu desempeño laboral					
07	La remuneración que percibes en la Universidad Nacional de Ucayali te permite satisfacer tus necesidades básicas y de tu familia					
08	La remuneración que percibes en la Universidad Nacional de Ucayali te permite financiar otros estudios, como la especialización y posgrado					
09	Consideras que la remuneración que percibes en la Universidad Nacional de Ucayali debe ser sujeto a incremento por no guardar relación con lo que haces					
10	Consideras que la remuneración que percibes en la Universidad Nacional de Ucayali es racional por guardar relación con lo que haces					
11	Tu condición de trabajador en la Universidad Nacional de Ucayali te hace acreedor a una buena prestación del servicio					
12	Durante tu permanencia como trabajador de la Universidad Nacional de Ucayali te ha promovido capacitarte económicamente fuera de la ciudad de Pucallpa					
13	Durante tu permanencia como trabajador en la Universidad Nacional de Ucayali te facilita capacitarte económicamente dentro de la ciudad de Pucallpa					
14	Existe un trato equitativo en el aspecto remunerativo entre el trabajador nombrado y contratado en la Universidad Nacional de Ucayali.					
15	Existe un trato equitativo con la carga del trabajo entre el trabajador nombrado y contratado en la Universidad Nacional de Ucayali					
16	Mantienes una comunicación efectiva y fluida con todos tus compañeros de trabajo en la Universidad Nacional de Ucayali					
17	Te sientes motivado con tus compañeros de trabajo en la Universidad Nacional de Ucayali ante el desarrollo de cualquier actividad que ellos emprendan					
18	Cuentas con la autonomía necesaria para la realización de tus labores en la Universidad Nacional de Ucayali.					
19	El clima organizacional que se vive en la Universidad Nacional de Ucayali es saludable y permite lograr los objetivos trazados					
20	El comportamiento de muchos de tus compañeros de trabajo en la Universidad Nacional de Ucayali te genera estrés					