

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-**  
**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL  
MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA”**

**EMILY DAYAN TIJE HERNÁNDEZ**

**GUATEMALA, MAYO 2024**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL  
MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR  
**EMILY DAYAN TIJE HERNÁNDEZ**

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
**PSICÓLOGA**  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
**LICENCIADA**

CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

M. Sc. José Mariano González Barrios

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



Cc. Archivo

CIEPS. 080-2023

Reg. 080-2023

CODIPs. 1035-2024

**ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**

20 de mayo de 2024

Estudiante

**Emily Dayan Tije Hernández**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Tije Hernández:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO TERCERO (13°)** del **Acta VEINTICINCO - DOS MIL VEINTICUATRO (25-2024)** de sesión celebrada por el Consejo Directivo el 17 de mayo de 2024, que copiado literalmente dice:

**“DÉCIMO TERCERO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA”** de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Emily Dayan Tije Hernández**

Registro Académico 2015-00195

CUI: 2996-74665-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **M. Sc. Donald Wylman González Aguilar** y revisado por **Licenciado Hugo Leonel Patal Vit**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional”.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de de León**  
**SECRETARIA**



/Bky

Guatemala, 16 de mayo 2024

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM


Señores Miembros:


Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante, **EMILY DAYAN TIJE HERNÁNDEZ, Carné No. 2996-74665-0101; REGISTRO ACADÉMICO No. 2015-00195 y Expediente de Graduación No. L-42-2022-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- **10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional**
- **10 créditos académicos por trabajo de graduación**
- **15 créditos académicos por haber aprobado el Examen Técnico Profesional Privado.**

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 28 de septiembre del año 2023.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**M.Sc. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ**  
COORDINACIÓN  
UNIDAD DE GRADUACIÓN  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación, impreso y digital





Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 080-2023  
REG. 080-2023

**INFORME FINAL**

Guatemala, 17 de octubre de 2023

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que el licenciado **Hugo Leonel Patal Vit** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA”.**

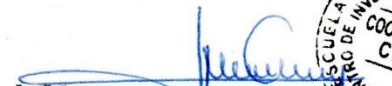
**ESTUDIANTE:**  
**Emily Dayan Tije Hernández**

**DPL No.**  
**2996746650101**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 28 de septiembre de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 20 de septiembre de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Forquiza**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"  
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530  
[www.psicologia.usac.edu.gt](http://www.psicologia.usac.edu.gt) / Email: [info@psicousac.edu.gt](mailto:info@psicousac.edu.gt)



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas

CIEPs. 080-2023  
REG. 080-2023



Guatemala, 17 de octubre de 2023

**Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO EN EL  
MUNICIPIO DE SAN MIGUEL PETAPA”.**

**ESTUDIANTE:**  
**Emily Dayan Tije Hernández**

**DPI. No.**  
**2996746650101**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 28 de septiembre de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODO**

**Licenciado Hugo Leonel Pata SAC**  
**DOCENTE REVISOR**



c. archivo



0 calle "C" 8-89, Zona 1 San Miguel Petapa  
Tel. 44716590

Guatemala, 06 de septiembre de 2023

Licenciado

Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante: Emily Dayan Tije Hernández, CUI: 2996 74665 0101, realizó en esta institución la aplicación de 30 cuestionarios a colaboradores adultos en el tiempo estipulado, cumpliendo con el trabajo programado de la Investigación "Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro Educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa" en el período comprendido del 19 al 27 de octubre del año 2022, en horario de 8:00 a 12:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con los requerimientos estipulados en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

**Cristina Noheми Juárez Espinoza**  
Profesora en Pedagogía y Técnico en Administración Educativa  
Coordinadora Diversificado







Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas



UIP 174-2023

Guatemala, 06 de septiembre de 2023

Licenciado  
**Marco Antonio de Jesús García Enríquez**  
Coordinador CIEPs  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Presente


Estimado Lic. García Enríquez:

Por este medio hago entrega del informe final de la Estudiante: Emily Dayan Tije Hernández, CUI: 2996 74665 0101, con el título: "Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro Educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa", asesorado por el M.Sc. Donald Wylman González Aguilar.

Sin otro particular, suscribo.

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

  
M.Sc. José Mariano González Barrios <sup>USAC</sup>  
Coordinador  
Unidad de Investigación Profesional

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Investigación Profesional  
COORDINACIÓN

C.c: Archivo  
/G.C.

Guatemala, 05 de septiembre de 2023


Licenciado  
Marco Antonio de Jesús García Enríquez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro Educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa" realizado por la estudiante: Emily Dayan Tije Hernández CUI: 2996 74665 0101.

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez", por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

  
Donald Wylman González Aguilar  
Licenciado en psicología  
Colegiado No. 10907  
Asesor de contenido

Donald W. González Aguilar  
Psicólogo  
Colegiado 10907

**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

Diana America Hernández Pacheco

LICENCIADA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Colegiado 19566

## DEDICATORIA

A Dios, quien es mi luz, por acompañarme, ser mi fortaleza en momentos de debilidad, darme la sabiduría y guiarme a lo largo de mi carrera.

A mi mamá, Diana Hernández por ser el más grande regalo que Dios me ha dado, apoyarme, acompañarme, ser mi pilar en momentos de desesperación, por sus palabras de aliento, ayudarme a no desmayar y principalmente por los esfuerzos que ha hecho por mí.

A mi papá, Eddie Tije por el amor, los valores que me ha inculcado y darme la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi hermana Paola, por su amor cuando más lo he necesitado y por ser apoyo incondicional, que esto sea una guía para que no desmaye hasta ver sus sueños realizados.

A mi hermana Andrea, por estar conmigo ante cualquier adversidad, por sus correcciones y siempre estar dispuesta a darme apoyo y soluciones.

A mi abuelito Alfredo Pivaral que, aunque ya no esté con nosotros físicamente siempre estará en mi corazón y por siempre haber creído en mí hasta el último momento.

A mi abuelita Bernarda Solís que, aunque ya no esté presente, siempre me brindó su cariño y sé que estaría orgullosa de mi.

A mi abuelita Catalina Pacheco por ser un ejemplo de valentía, fortaleza, amor y ternura incondicional en todo momento.

A mi abuelo Emilio Tije, por sus consejos y ejemplo de trabajo y constancia.

A mis tíos y primos Erick, Mayra, Alfredo, Lucky, Estuardo, Jorge Mario y Rodrigo porque sé que mi alegría es la de ustedes, por lo tanto, este gran logro es también para ustedes, por nunca abandonarme y su apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme la vida, salud y la oportunidad de culminar esta etapa tan importante.

A mi mamá, por ser mi motor, fuente de inspiración, alegría y fuerza en momentos de flaqueza, asimismo por su apoyo espiritual, emocional y económico.

A mi papá, por su paciencia, cariño y siempre brindarme sus conocimientos y aconsejarme.

A mis hermanas Paola y Andrea, por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

A mi familia, por brindarme la fuerza, energía y soporte emocional en los momentos más difíciles.

A mi asesor, Magister Donald Wylman González Aguilar por su profesionalismo, apoyo, paciencia, tiempo dedicado y por compartir sus conocimientos.

Al colegio mixto San José La Paz, por abrirme las puertas de su institución y recibirme siempre con amabilidad y una sonrisa.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas, por los conocimientos brindados desde el inicio de la carrera, los cuales me han permitido ser una profesional y crecer personal y académicamente.



## Tabla de Contenido

Resumen	1
Prólogo	2
Capítulo I	4
1. Planteamiento del problema y marco teórico	4
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Objetivos	6
1.2.1. General	6
1.2.2. Específicos	6
1.3. Marco Teórico	7
1.3.1. Antecedentes de investigación	7
1.3.2. Clima Laboral	8
1.3.2.1. Importancia del clima laboral	9
1.3.2.2. Tipos de Clima Laboral	11
1.3.2.3. Dimensiones del clima laboral	13
1.3.3. Satisfacción Laboral	14
1.3.3.1. Importancia de la satisfacción laboral	15
1.3.3.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral	17
1.3.3.3. Insatisfacción laboral	19
Capítulo II	20

2. Técnicas e instrumentos	20
2.1. Enfoque, modelo y nivel de investigación	20
2.2. Técnicas	20
2.2.1. Técnicas de muestreo	20
2.2.2. Técnicas de recolección de datos	21
2.2.3. Técnicas de análisis de datos	21
2.3. Instrumentos	22
2.4. Operacionalización de objetivos, categorías y variables	24
Capítulo III	26
3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	26
3.1. Características del lugar y de la muestra	26
3.1.1. Características del lugar	26
3.1.2. Características de la muestra	28
3.2. Presentación e interpretación de resultados	30
3.2.1. Clima Laboral	30
3.2.2. Tablas de Contingencia	33
3.2.3. Satisfacción Laboral	34
3.2.4. Análisis de normalidad de los instrumentos de la investigación	37
3.2.5. Análisis de confiabilidad de los instrumentos de la investigación	38
3.2.6. Correlación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral	40

	VIII
3.2.7. Prueba de Hipótesis	40
3.3. Análisis General	41
CAPÍTULO IV	51
4. Conclusiones y recomendaciones	51
4.1. Conclusiones	51
4.2. Recomendaciones	53
4.3. Referencias	55
Anexos	61

## Resumen

### **Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro educativo privado en el Municipio de San Miguel Petapa.**

En el presente proyecto de investigación se planteó como principal objetivo determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa. La investigación correspondió a un estudio transversal y se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo de tipo no experimental con alcance correlacional. La muestra fue por conveniencia constituida por 30 colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa. Para la medición de los puntajes de las variables de estudio se aplicó un cuestionario integrado que incluye los siguientes instrumentos: Cuestionario de clima laboral, conformado por 53 reactivos que permitirá conocer los puntajes de Clima Laboral, y para la medición de los puntajes de Satisfacción Laboral se aplicó el Cuestionario S20/23, el cual es una versión corta del S4/82 y consta de 23 ítems. Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico Jamovi y la herramienta Microsoft Excel 2011. Los resultados de la correlación entre las variables clima laboral y satisfacción laboral, obtenidos a través del coeficiente de Pearson, indican que se encuentra en 0.156, dando como resultado una relación positiva muy baja entre las variables. Además, se observa que el nivel de significancia es de 0.411 y como  $p > 0,05$  podemos afirmar que no existe una relación válida y significativa entre el nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción laboral.

## Prólogo

La presente investigación pretendió establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa privada. Esto debido a que constantemente las instituciones priorizan los resultados y un trabajo bien realizado dejando de lado el clima laboral y el recurso más importante, el recurso humano, y asimismo sus necesidades, bienestar, motivación y satisfacción laboral. Lo cual puede repercutir en la autonomía, estabilidad y autorrealización de las necesidades sociales, físicas y psicológicas de los colaboradores.

Por tal motivo, existió un interés por estudiar el ambiente laboral y su relación con la satisfacción del colaborador dentro del ámbito educativo, ya que permitiría conocer el funcionamiento de la institución y de cómo éste afecta la satisfacción laboral.

En este sentido se realizó la identificación de los niveles de clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa, con el fin de aportar a la detección de las necesidades, debilidades, fortalezas y oportunidades, enfocándose en el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador dentro de la institución y así lograr mayor productividad en el desarrollo de sus tareas y alcanzar las metas establecidas.

Se tomó en cuenta a los adultos mayores de edad, que participaron de forma voluntaria, comprendidos entre las edades de 18 a 70 años que respondieron la totalidad de los ítems que conformaron el cuestionario integrado de clima laboral y satisfacción laboral, así como el cuestionario sociodemográfico y consentimiento informado. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional.



El estudio realizado permitió a los colaboradores comunicar sus precepciones con relación al clima laboral presente dentro de la institución y asimismo dar una opinión sobre su ámbito organizacional e interpersonal con autoridades y colegas.

Se agradece a las autoridades del colegio Mixto San José La Paz y a los participantes del estudio por el apoyo, tiempo y disposición que se brindó para la elaboración de la investigación.

## Capítulo I

### 1. Planteamiento del problema y marco teórico

#### *1.1. Planteamiento del problema*

Ante un mundo de competencia global de las instituciones educativas privadas, éstas han necesitado buscar un valor adicional que les permita mantenerse en un estándar competitivo, es por ello que se necesita tener un personal capacitado, motivado y sobre todo satisfecho con la realización de sus actividades laborales con el fin de satisfacer las necesidades individuales tanto de los estudiantes como del centro educativo.

El fin primordial de las instituciones educativas ha sido ofrecer educación de calidad que permita satisfacer las necesidades tanto de los estudiantes como de la comunidad educativa en general. Para hacerlo posible debe existir un esfuerzo en común por parte del personal, que evidencie las capacidades y habilidades de éstos. Por lo que el clima laboral ha sido de suma importancia en el cumplimiento de los objetivos de una institución educativa. Si un establecimiento educativo se ve afectado es debido principalmente a la inadecuada comunicación de los colaboradores. Se debe destacar que el alcance de objetivos de un centro educativo solo se puede lograr si toda la comunidad educativa se siente identificada con su institución, como agentes libres de presión, permitiéndoles desenvolverse a cabalidad y actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, liderazgo y lenguaje (Ordinola, 2015).

Dichos factores han dado como resultado la satisfacción laboral del personal, la cual es clave para garantizar la presencia de una enseñanza eficaz, ya que esta variable se ha podido definir como el conjunto de experiencias laborales; o como la cantidad de emociones positivas que los docentes y el personal administrativo sienten al realizar su trabajo (Martínez, 2017).

Los centros educativos que se han mantenido competitivos se destacan por tener personal eficiente, productivo y así mismo tener líderes que brindan apoyo para una mejor realización de las actividades dentro del mismo (Bolívar, 2010).

Por lo tanto, es importante que el personal administrativo que dirige la institución promueva un excelente clima laboral, ya que de esa manera se obtendrá un alto nivel de satisfacción laboral del personal involucrado en el desarrollo de la enseñanza aprendizaje de los estudiantes (Martínez, 2017).

Con base en lo expuesto, se decidió responder de forma general si ¿Existía relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado?

De forma específica se pretendió responder las siguientes interrogantes: ¿Cuáles eran los puntajes de Clima laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa? ¿Cuáles eran los puntajes de satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa? ¿Cuál fue el grado de relación de clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa?

## ***1.2. Objetivos***

### **1.2.1. General**

Determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa.

### **1.2.2. Específicos**

#### ***1.2.2.1. Objetivo específico 1***

Identificar los puntajes de clima laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa.

#### ***1.2.2.2. Objetivo específico 2***

Identificar los puntajes de satisfacción laboral en colaboradores de centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa.

#### ***1.2.2.3. Objetivo específico 3***

Establecer cuál es el grado de relación de clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa.

### **1.3. Marco Teórico**

#### ***1.3.1. Antecedentes de investigación***

El estudio de Farro (2018), tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018. Para ello, aplicó un estudio de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental transversal. Se seleccionó una muestra censal de 42 personas, a las que se aplicó un cuestionario como instrumento, el cual estuvo compuesto por 18 preguntas en función a las variables de estudio mencionadas accediendo a conocer mejor la problemática de un centro hospitalario, el cuestionario se llevó a cabo según la operacionalización de la investigación. Fue en la escala de Likert y se analizó en el programa SPSS versión 2.0. Los resultados obtenidos determinaron que en las percepciones compartidas el 42,9% de los trabajadores encuestados mostraron estar de acuerdo con las políticas, prácticas y procedimientos, en la organización el 64,3% mostraron estar de acuerdo con los reglamentos, procedimientos y trámites los cuales les permite desarrollar un trabajo eficiente y brindar un buen servicio, el ambiente físico el 35,7% mostraron indiferencia con respecto a la calidad de la infraestructura, distribución de ambientes y señalización de espacios, las relaciones interpersonales el 31,0% le es indiferente con respecto a las relaciones entre trabajadores y entre jefe – trabajador. El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo fue 35.7% e indicó un nivel deficiente, el 50,0% indicó un nivel regular y solamente un 14,3% del personal señaló que el nivel de satisfacción es bueno. Por lo tanto, se infirió que existe una relación moderada (0,539) entre el clima organizacional y satisfacción laboral, se dedujo que a mejor clima organizacional se incrementará la satisfacción laboral del personal administrativo de dicho hospital.



Juárez (2012), buscó correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Para ello, se aplicó un estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicas, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano del Seguro Social. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7% hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert Thurstone. Los resultados obtenidos indicaron que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional. Por lo tanto, se concluyó que el clima organizacional favorable condiciona una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derecho habiente.

Arias (2014), valora las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello, se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados obtenidos infirieron que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontró diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Por lo tanto, se concluyó que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

### ***1.3.2. Clima Laboral***

Rojas (2009), señala que es “el sentir o estado de ánimo de la organización” (pp. 26). Es decir, engloba las características del ambiente laboral y la percepción que el colaborador tiene de

ese medio ambiente en el que se desarrolla. Dichas características son permanentes y diferencian a una organización de otra.

De acuerdo con García (2009), representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ésta en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otros.

Por otro lado, Brunet (1987) señala que está conformado por elementos que permiten que una institución se diferencie de otra y así mismo menciona que constituye de hecho la personalidad de una organización, en el sentido que éste está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global.

Vallejo (2010), también señala que constituye la forma de ser de una organización y está conformado por la multiplicidad de aspectos que hacen parte de su configuración global. Refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros de una compañía y está íntimamente ligado a la motivación de los trabajadores. Por lo tanto, es favorable cuando las condiciones de trabajo logran satisfacer las necesidades de los empleados.

De forma general puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados (Chiavenato,2000).

#### **1.3.2.1. Importancia del clima laboral**

De acuerdo con Chiavenato (2000), el concepto de motivación en el nivel individual conduce al de clima laboral en el nivel organizacional. Los colaboradores de una institución están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de

adaptación. Esta varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima laboral tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad.

El clima laboral constituye la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 2000).

Brunet (1987) señala que revela los valores, las actitudes y las creencias de los miembros de una organización, por lo que su importancia radica en que permite evaluar las fuentes de conflicto de estrés o de satisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

El autor también refiere que permite iniciar o sostener un cambio que indique a los líderes elementos específicos sobre los cuales debe dirigir su intervención y así mismo potenciar el desarrollo de la organización y diagnosticar problemas que pueden surgir.

Rojas (2009), plantea que influye en el comportamiento manifiesto de los miembros de la empresa, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. Es decir, conocer qué lo está afectando, segmentarlo, analizarlo en cada una de sus partes o microclimas, esto permite efectuar intervenciones adecuadas a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales, planificación estratégica, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño y mejoras

en los sistemas de comunicación, tanto internos como externos, en los procesos productivos, en los sistemas de retribuciones, entre muchas otras posibilidades.

Refiere que es indispensable que el clima laboral en las instituciones sea adecuado ya que dará como resultado un aumento en la productividad a largo plazo, lo que permitirá mejores decisiones para la creación de estrategias con el fin de aumentar el rendimiento del trabajador y a su vez disminuir la rotación y ausentismo.

Constituye un importante indicador de calidad de vida dentro de la misma. De acuerdo con Vallejo (2010), está estrechamente ligado a los procesos motivacionales dentro de la empresa y puede convertirse en el mejor aliado o en el mayor de los obstáculos para la ejecución de las estrategias empresariales, tanto a nivel interno como externo. Por lo que indica el autor que el clima organizacional es de vital importancia en el desarrollo de una organización dentro del contexto social, ya que determina la posibilidad de llevar a cabo los fines y objetivos de la organización y de los individuos dentro de la misma.

#### **1.3.2.2. Tipos de Clima Laboral**

Likert (1967), plantea que existen dos tipos de clima laboral: (1) Clima autoritario, subdividido en autoritarismo explotador y autoritarismo paternalista y (2) Clima participativo, subdividido en consultivo y participación en grupo.

Clima Autoritario. De acuerdo con Brunet (1987) se subdivide en: Autoritarismo explotador, en el cual no hay confianza por parte de la dirección hacia sus colaboradores. La mayoría de las decisiones y objetivos se toman en el nivel más alto de la organización y las funciones son distribuidas de acuerdo con la jerarquía descendente. El ambiente en el que se desarrolla el colaborador está integrado por el miedo, castigos, amenazas y en pocas ocasiones recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de

seguridad. Según el autor, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Por otro lado, también menciona el Autoritarismo Paternalista, en este tipo la confianza que los líderes manifiestan hacia los colaboradores es condescendiente, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en el nivel jerárquico más alto de la organización, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima Participativo. Brunet (1987) menciona se subdivide en: Consultivo, tipo de clima en el que existe confianza por parte de la dirección hacia sus colaboradores. La mayor parte de las decisiones generales son tomadas por los líderes de la institución, sin embargo, brindan la oportunidad a los participantes de tomar las decisiones. Existe motivación por medio de recompensas y castigos ocasionales con el fin de satisfacer sus necesidades de prestigio y estima. Se presenta un ambiente de dinamismo en el que los dirigentes instan a los colaboradores a alcanzar sus metas.

Por otra parte, el autor refiere que, en la Participación en grupo, la dirección tiene completa confianza en sus colaboradores. La toma de decisiones se distribuye en toda la organización y muy bien integrado a cada uno de los niveles. La comunicación se da tanto de forma ascendente y descendente, como también de forma lateral. Los empleados se sienten motivados por la participación y la integración, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento



en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. Es decir, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

### **1.3.2.3. Dimensiones del clima laboral**

Litwin & Stringer (1968), mencionan que son 9 las dimensiones que se determinan en función al análisis estadístico y cualitativo del clima: estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, apoyo/cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Contreras & Vargas (1984) definen la estructura organizacional como la percepción de los empleados con relación a las restricciones, controles, número de reglas, procedimientos y trámites que debe cumplir durante la realización de las tareas. Hace énfasis en la estructura formal, es decir, la burocratización de los procesos, organización y estructuración de las tareas.

Con respecto a la dimensión de responsabilidad los autores señalan que corresponde a la autonomía para la toma de decisiones con respecto al cumplimiento de las tareas que debe desarrollar un trabajador, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no consultar cada decisión con los superiores.

La recompensa es la percepción de la adecuada remuneración e incentivos de acuerdo la cantidad de labor realizada y el desempeño en cada tarea (Contreras & Vargas, 1984). Enfatiza la recompensa positiva más que el castigo. Por el contrario, el riesgo es la percepción sobre el grado de desafío que puede proponer la realización de las tareas y actividades encomendadas. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos (Contreras & Vargas, 1984).

Además, Contreras & Vargas (1984), plantean que la dimensión Relaciones/calor son la percepción de una buena confraternidad general, es decir, la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. Hace énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales.

Adicionalmente los autores definen el Apoyo/cooperación como el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. Hace énfasis en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Con respecto a los estándares de desempeño arguyen que corresponden a la importancia de la percepción de las exigencias en el rendimiento en el trabajo. El énfasis está puesto en hacer un buen trabajo.

La dimensión Conflicto de acuerdo con Contreras & Vargas (1984), es la percepción del trabajador sobre las formas y mecanismos que se implementan para solucionar conflictos dentro de la organización y nivel de afrontamiento de los conflictos. Los autores plantean que es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas que se presentan.

Asimismo, refieren que la identidad se percibe como el sentimiento de pertenencia a la organización y al grupo de trabajo; de alguna manera refleja si hay coincidencias entre los objetivos personales y los de la organización.

### ***1.3.3. Satisfacción Laboral***

Corresponde al conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del colaborador hacia su actividad laboral (Newstrom, 2011). Es decir, es una actitud afectiva, una

sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado (Newstrom, 2011).

Según Vallejo (2010), se define como “la actitud del trabajador con relación al rol que desempeña dentro de la organización, la cual se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo” (pp. 76).

El autor también señala que el reto del puesto del trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones favorables de trabajo, el apoyo brindado por los colegas, la compatibilidad entre la personalidad del trabajador y el puesto de trabajo y la naturaleza del puesto son los factores que determinan la satisfacción laboral.

De acuerdo con Robbins & Judge (2009), se define como el sentir positivo sobre el trabajo que se desempeña, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

Por otra parte, se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo (Robbins & Coulter, 2005).

Vallejo (2010), refiere que para estudiarla se establecen dos tipos o variables de análisis en materia de satisfacción: (1) Satisfacción general, que es un indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo y (2) Satisfacción por facetas, que es el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo.

### **1.3.3.1. Importancia de la satisfacción laboral**

Si bien se puede definir la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su trabajo, Robbins & Coulter (2005), señalan que esa actitud, la cual es más que un

comportamiento, es un resultado importante que interesa a los líderes de una organización, ya que es más probable que los colaboradores se presenten a trabajar y permanezcan en la organización.

Los autores también señalan que una persona con un alto nivel de satisfacción laboral presenta una actitud positiva hacia el trabajo que desempeña, por el contrario de una persona que está insatisfecha con su trabajo, presentando una actitud negativa.

De acuerdo con Robbins & Coulter (2005), las organizaciones con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con menos empleados satisfechos. Si bien no se puede afirmar que un empleado satisfecho sea más productivo, podría ser cierto que las organizaciones felices son más productivas.

Por otro lado, los autores también señalan que los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y la lealtad del cliente. En las organizaciones de servicio, la retención y la deserción de los clientes dependen mucho del trato que los empleados de primera línea dan a los clientes. Es más probable que los empleados satisfechos sean amistosos, optimistas y sensibles, lo cual pueden percibir los clientes. Y como es menos probable que los empleados satisfechos dejen sus trabajos, los clientes encuentran caras conocidas y reciben servicio experto. Estas cualidades ayudan a crear la satisfacción y lealtad del cliente.

Chiavenato (2000), refiere que las posibilidades de obtener mejores resultados del personal y del trabajo aumentan cuando en los colaboradores que realizan el trabajo se presentan tres estados psicológicos críticos: (1) cuando el colaborador considera su trabajo como algo significativo y valioso, (2) cuando el colaborador se siente responsable de los resultados de su labor y (3) cuando el colaborador conoce los resultados de su labor. Por lo tanto, el autor refiere que los colaboradores quienes realizan trabajos interesantes y llenos de desafíos, en general,

están más satisfechos con sus trabajos que quienes tienen a su cargo tareas repetitivas y rutinarias.

### **1.3.3.2. Factores determinantes de la satisfacción laboral**

De acuerdo con Meliá & Peiró (1989), para medir el nivel de satisfacción laboral en una organización, se deben tomar en cuenta los siguientes factores: (1) satisfacción con la supervisión, (2) satisfacción con el ambiente físico, (3) satisfacción con las prestaciones, (4) satisfacción intrínseca del trabajo y (5) satisfacción con la participación.

Los autores refieren que el factor satisfacción con la supervisión está relacionado con la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Por otra parte, la satisfacción con el ambiente físico corresponde al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación (Meliá & Peiró, 1989). De acuerdo con Vallejo (2010), una de las principales preocupaciones de los colaboradores es el ambiente físico en donde desarrollan sus actividades, ya que éste influye tanto en la realización de sus tareas como en su bienestar físico y psicológico. Los colaboradores requieren instalaciones seguras, limpias, accesibles, cómodas y sin distracciones. El autor refiere que:

Las características del trabajo y del contexto en que el empleado realiza sus tareas influyen profundamente en la satisfacción personal de los mismos. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado (pp. 80).

Adicionalmente Meliá & Peiró (1989), arguyen que otro factor a tomar en cuenta es la satisfacción con las prestaciones, que se refiere al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

Vallejo (2010), refiere que los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. El autor también refiere que “La remuneración laboral permitirá satisfacer las necesidades biológicas, psicológicas y sociales, pero a la vez puede convertirse en motivo de insatisfacción, cuando el individuo se compara con otras personas y considera que su trabajo no está siendo bien remunerado” (pp. 85).

Así mismo la satisfacción intrínseca es otro factor importante que se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar (Meliá & Peiró, 1989).

De acuerdo con Vallejo (2010), los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo estoy haciendo, características que hacen al trabajo poseedor de estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso.

### **1.3.3.3. Insatisfacción laboral**

De acuerdo con Vallejo (2010), es una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada individuo y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o, incluso, al estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

Refiere también el autor que la insatisfacción laboral puede ser causada por los siguientes factores: (1) salario bajo, (2) mala relación con los jefes, (3) mala relación con los compañeros de trabajo, (4) escasas o nulas capacidades de promoción, (5) inseguridad del colaborador (6) dificultad de adaptación al ambiente laboral, (7) circunstancias personales y (8) escaso tiempo para compartir en familia.

Por otra parte, plantea que la insatisfacción laboral puede expresarse a través de las siguientes respuestas: (1) abandono, que corresponde a la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia, (2) expresión, que es la insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación, lo cual implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, entre otros. (3) lealtad, expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore, incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente, y (4) negligencia, implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore, incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

## Capítulo II

### 2. Técnicas e instrumentos

#### 2.1. *Enfoque, modelo y nivel de investigación*

El proyecto correspondió a un estudio transversal en el cual se aplicó el tipo de investigación no experimental con enfoque cuantitativo y alcance correlacional, que según Arias (2012) tiene como finalidad determinar el grado de relación (no causal) existente entre dos o más variables ya que el objetivo de dicha investigación fue identificar los puntajes de clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa.

#### **Hipótesis**

La relación entre satisfacción laboral con respecto a la variable tiempo laborado es significativa.

#### **Hipótesis nula**

La relación entre satisfacción laboral con respecto a la variable tiempo laborado no es significativa.

#### 2.2. *Técnicas*

##### 2.2.1. **Técnicas de muestreo**

Se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. Se estudió una muestra de 30 colaboradores (23 mujeres y 7 hombres) de un Centro educativo privado en el Municipio de San Miguel Petapa. Se tomó en cuenta a los colaboradores del centro educativo San José La Paz, ubicado en San Miguel Petapa, mayores de edad, que participaron de forma voluntaria, comprendidos entre las edades de 18 a 70 años, que respondieron la totalidad de los ítems que



conformaron el cuestionario integrado de clima laboral y satisfacción laboral, así como el cuestionario sociodemográfico y consentimiento informado.

### **2.2.2. Técnicas de recolección de datos**

La recolección de los datos se realizó de forma presencial y en papel, posteriormente tabularon los resultados y procedió a la creación de la base de datos utilizando la herramienta Office Excel. Se utilizó un cuestionario integrado el cual contiene lo siguiente: Para obtener los puntajes de clima laboral se utilizó el cuestionario de clima laboral, elaborado por Litwin y Stringer (1968) adaptado por Echezuria & Rivas (2001). Para obtener los puntajes de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), el cual es una versión corta del S4/82. Así mismo se utilizó el cuestionario demográfico que permitió recolectar información específica de la muestra de estudio.

Además de la observación, la cual es una técnica que permitió recolectar información y hacer un registro sistemático de los comportamientos y situaciones observables con respecto a la muestra de estudio.

También se agregó el consentimiento informado para dar a conocer a los participantes el alcance, beneficios y riesgos del proyecto. Así como garantizar a los mismos la oportunidad de considerar si participaba o no en el estudio, libre de coerción o alguna otra influencia indebida.

### **2.2.3. Técnicas de análisis de datos**

Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos a partir de la aplicación de un cuestionario integrado de Clima Laboral y Satisfacción Laboral se utilizó el programa estadístico Jamovi 2.2.5. y la herramienta Microsoft Excel 2011. Se empleó la estadística descriptiva con el objetivo de describir los datos y las puntuaciones obtenidas de las variables estudiadas.

Las técnicas estadísticas que se utilizaron para el análisis de datos fueron: Media como medida de tendencia central y Desviación estándar como medida de dispersión. Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk con el fin de conocer el tipo de distribución de los ítems usados para la medición y asimismo se identificó que se utilizaría la distribución paramétrica.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se realizó un análisis del coeficiente Alfa de Cronbach. Posteriormente se realizó un análisis factorial exploratorio utilizando el estadístico Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett.

Para analizar y medir la interacción entre dos variables se realizaron tablas cruzadas, para tomar en cuenta posibles cruces entre las variables: tiempo laborado, sexo y edad, lo que facilitó la identificación de correlaciones entre las variables de estudio.

Se realizó un análisis de correlación Pearson. Con lo que respecta a la prueba de hipótesis se realizó una correlación entre las variables: tiempo laborado y satisfacción laboral, tomando como hipótesis nula que la relación entre la satisfacción laboral con respecto al tiempo laborado, no es significativa. Para lo cual se utilizó la regla de decisión que indica lo siguiente: si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Esto nos indicaría que la correlación entre las variables es significativa, en caso contrario se podrá afirmar que la correlación difiera significativamente de 0. El nivel de significancia es de 0.05.

### ***2.3. Instrumentos***

Cuestionario Sociodemográfico para recolectar información de la muestra de estudio, incluyendo atributos como edad, sexo, nivel académico, años laborados en la institución y ocupación laboral.

Para obtener los puntajes de la variable clima laboral se utilizó el cuestionario de clima laboral, elaborado por Litwin y Stringer (1968), adaptado por Echezuria & Rivas (2001). El

instrumento consta de 53 reactivos con un grado de confiabilidad de 0.874, y cada uno contiene 4 alternativas de respuesta. Las alternativas corresponden al tipo Likert y son: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Muy de acuerdo. La escala cuenta con 9 dimensiones que componen el instrumento: Estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones/calor, estándares de desempeño, cooperación/apoyo, conflicto e identidad.

Para obtener los puntajes de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), el cual es una versión corta del S4/82 y consta de 23 ítems con un grado de confiabilidad de 0.942 contenidos en 5 factores distribuidos de la siguiente forma: Factor 1: Satisfacción con la supervisión, factor 2: Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, factor 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas, factor 4: Satisfacción intrínseca del trabajo y factor 5: Satisfacción con la participación. Cuenta con 7 alternativas de respuesta de acuerdo con el grado de satisfacción o insatisfacción, que son: Muy insatisfecho, bastante insatisfecho, algo insatisfecho, indiferente, algo satisfecho, bastante satisfecho y muy satisfecho.

El consentimiento informado para informar a los participantes sobre el alcance, beneficios y riesgos del proyecto. Así también garantizó que las circunstancias permitan al sujeto o su representante legal la oportunidad de considerar si participaba o no en el estudio, libre de coerción o alguna otra influencia indebida.

#### 2.4. Operacionalización de objetivos, categorías y variables

Objetivos específicos	Definición conceptual / Variables	Definición operacional	Técnicas / Instrumentos
Identificar los puntajes de clima laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa.	<p><b>Clima Laboral:</b></p> <p>Corresponde a las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados Chiavenato (2000).</p>	<p>Puntajes de clima laboral obtenidos en las dimensiones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estructura organizacional</li> <li>○ Responsabilidad</li> <li>○ Recompensa</li> <li>○ Riesgo</li> <li>○ Relaciones/ calor</li> <li>○ Estándares de desempeño</li> <li>○ Cooperación/ apoyo</li> <li>○ Conflicto</li> <li>○ Identidad</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Cuestionario integrado.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de clima laboral elaborado por Litwin &amp; Stringer (1968), adaptado por Echezuria &amp; Rivas (2001).</p>
Identificar los puntajes de satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo	<p><b>Satisfacción Laboral:</b></p> <p>Se refiere a la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores de que el trabajador desarrolla su propio trabajo.</p>	<p>Puntajes de satisfacción laboral obtenidos de los factores en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con la supervisión</li> <li>○ Satisfacción con el ambiente físico</li> </ul>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Cuestionario integrado.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario S20/23 de</p>

privado del municipio de San Miguel Petapa.	Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería ser” Vallejo (2010).	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción con las prestaciones recibidas</li> <li>○ Satisfacción intrínseca del trabajo</li> <li>○ Satisfacción con la participación</li> </ul>	Meliá & Peiró (1998).
Establecer cuál es el grado de relación de las variables clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa.		Correlación Pearson o Spearman dependiendo de la normalidad de los datos.	<b>Técnica:</b> Correlación lineal.

## Capítulo III

### 3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

#### 3.1. Características del lugar y de la muestra

##### 3.1.1. Características del lugar

San Miguel Petapa es un municipio en el departamento de Guatemala, localizado al sur de la ciudad capital, siendo el más pequeño del departamento. Limita al norte con el municipio de Villa Nueva, al sur con el Lago de Amatitlán, al este con el municipio de Villa Canales y al oeste con el municipio de Villa Nueva.

El municipio está conformado por las siguientes aldeas y caseríos: San Miguel Petapa, Santa Inés, Boca del Monte, Chichimecas, Cerro Pelado, Rustrían y Cumbre de San Nicolás. La población según el Instituto Nacional de Estadística, en el año 2018, era de 135, 447 habitantes.

La cabecera municipal es considerada como una ciudad dormitorio, ya que sus pobladores viajan diariamente a la Ciudad de Guatemala para trabajar. Los empleos en el municipio son principalmente de servicios y en comercios. Debido a su popularidad para viviendas, y su cercanía a la Ciudad de Guatemala, cuenta con bancos, supermercados, hospitales, transporte, colegios y universidades.

En educación la mejor cobertura es a nivel primario, ya que cuentan con escuelas en la mayor parte del municipio. En el nivel básico y diversificado no se presenta una movilidad representativa, ya que la población migra hacia la ciudad capital, o no se continúa con los estudios. Sin embargo, cuentan con centros de capacitación dentro del municipio que les ayudan a formarse en áreas técnicas.

En la última década ha tenido un desarrollo económico y social acelerado, este crecimiento urbano ha sido desordenado, debido a que no se cuenta con especificaciones,

normas, parámetros, adecuada metodología, como también procedimientos para implementar el ordenamiento territorial y generalidades del urbanismo e infraestructura industrial y comercial, que regulen la construcción de proyectos de infraestructura dentro del municipio. Así mismo, los límites territoriales no se encuentran definidos de una manera específica. El empleo en éste municipio es principalmente en la industria, debido a la gran cantidad de fábricas que existen en el municipio, aunque en el área sur se dedican a la agricultura.

El Municipio de San Miguel Petapa cuenta con buena presencia institucional, entre las cuales se puede mencionar: RENAP, Policía Nacional Civil, Supervisión Educativa, Juzgado de Paz, Registro de Ciudadanos de Tribunal Supremo Electoral -TSE-, entre otros. En lo referente a vivienda los materiales de construcción de las mismas constituyen block, ladrillo, concreto, adobe, lámina metálica y caña. En cuanto a la presencia de fuerzas de seguridad y protección pública se cuenta únicamente con una estación de la Policía Nacional Civil para toda la población y no se determinó la existencia de juntas de seguridad.

Como parte de las instituciones privadas dedicadas al desarrollo educativo del municipio se encuentra el Colegio Mixto San José La Paz, ubicado en la zona 1 de San Miguel Petapa. Fundado el 19 de marzo de 2003, con el objetivo de contribuir con el desarrollo de San Miguel Petapa, proporcionando un centro educativo innovador, en el que se forman Niños y Jóvenes de éxito. Está constituido por dos edificios, cancha deportiva, parqueo y amplias instalaciones con el fin de albergar a su población conformada por estudiantes desde el nivel pre-primario hasta el nivel diversificado. Cuenta con aproximadamente 40 colaboradores divididos en las áreas de docencia, administración y servicios. Desarrolla actividades de tipo educativo, cultural y recreativo, con el fin de potencializar las habilidades sociales, de pertenencia, el aprendizaje basado en proyectos, conocimientos y experiencias del estudiante como también de los

colaboradores. Especializado en las áreas humanista, científica, numérica, matemática, bilingüe y deportiva, convirtiéndolo así en una de las instituciones educativas más prestigiosas del municipio.

### 3.1.2. Características de la muestra

**Tabla 1**

*Caracterización de la población*

<b>Caracterización de la población</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
19	1	3.30
21	2	6.70
23	1	3.30
24	2	6.70
25	2	6.70
26	3	10
28	1	3.30
29	2	6.70
31	1	3.30
33	1	3.30
34	1	3.30
35	1	3.30
36	1	3.30
37	1	3.30
40	1	3.30
43	1	3.30
49	1	3.30
51	1	3.30
52	1	3.30
58	1	3.30
59	1	3.30
64	1	3.30
Total	30	100
<b>Sexo</b>		
Hombre	8	26.70
Mujer	22	73.30



Total	30	100
Grado Académico		
Secundaria	5	3.30
Universidad	25	26.70
Total	30	100
Estado Civil		
Soltera (o)	21	70
Casada (o)	8	26.70
Viuda (o)	1	3.30
Total	30	100
Tiempo Laborado		
1	11	36.70
2	3	10
3	5	16.70
4	4	13.30
5	4	13.30
6	2	6.70
14	1	3.30
Total	30	100
Cargo Desempeñado		
Docente	28	93.30
Administrativo	2	6.70
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

La muestra se conformó por 30 colaboradores adultos de ambos sexos (8 hombres y 22 mujeres) de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa. La mayor parte de los colaboradores tienen una edad que oscila entre los 19 y 29 años, lo que significa que en la institución predominan los colaboradores jóvenes adultos. El mayor porcentaje de los colaboradores tienen escolaridad universitaria (26.70%), seguido de quienes tienen escolaridad secundaria (3.30%). El estado civil de los colaboradores refiere que solteras o solteros tienen el mayor porcentaje (70%), seguido de quienes están casados (26.70%). Con respecto al tiempo laborado refiere que la mayoría de los colaboradores tienen 1 año de servicio (36.70%), seguido

de quienes tiene entre 4 y 5 años (26.60%). Finalmente, el cargo desempeñado muestra que el mayor porcentaje de la muestra corresponde a quienes ocupan el cargo de docentes (93.30%).

Tabla 1.

### ***3.2. Presentación e interpretación de resultados***

#### **3.2.1. Clima Laboral**

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de clima laboral, elaborado por Litwin y Stringer (1968) adaptado por Echezuria & Rivas. (2001), se presentaron de forma esquemática como respuesta a los objetivos de investigación con el propósito de describir los datos y las puntuaciones obtenidas de la variable estudiada.

**Tabla 2**

*Punteos de la escala de Clima Laboral*

<b>Medida</b>	<b>Estadístico</b>
Media	142
Mediana	145
Moda	143
Desviación estándar	15.9
Mínimo	113
Máximo	176
W de Shapiro-Wilk	0.955
Valor p de Shapiro-Wilk	0.225

Fuente: Elaboración propia

El puntaje total obtuvo una media de 142 puntos, en cuanto a la mediana 145 puntos, la desviación estándar de 15.9 puntos, el puntaje promedio mínimo de 113 y el máximo de 176 puntos. En cuanto a la prueba de Shapiro – Wilk se obtuvo 0.225, concluyendo que los datos cumplen con una distribución normal.

Para facilitar el análisis e interpretación de los datos de la variable estudiada, se estableció la codificación de los datos de la siguiente manera, aproximando los valores codificados:

**Tabla 3***Tabla de codificación*

<b>Nivel (Resultado del cálculo del valor codificado)</b>	<b>Nomenclatura</b>
1,0 a 1,4	Malo
1,5 a 2,4	Regular
2,5 a 3,4	Bueno
3,5 a 4,0	Excelente

**Tabla 4***Niveles de Clima Laboral*

<b>Niveles de Clima Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Regular	8	26.70
Bueno	22	73.30
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4 muestra los niveles de clima laboral y refiere que el 26.70% de los sujetos lo perciben en un nivel regular, mientras que el 73.70% en un nivel bueno. Según Litwin & Stringer (1968), esto significa que los colaboradores están de acuerdo con los parámetros establecidos por la institución, conocen en su mayoría la forma en que se establecen los reglamentos, procedimientos y niveles jerárquicos, se sienten identificados con la institución y tienen sentido de pertenencia, se tiene claro el nivel de responsabilidad que les compete en cada una de las funciones establecidas y los colaboradores muestran disposición para asumir riesgos y lograr los objetivos propuestos. Sin embargo, los colaboradores perciben que en la institución los estímulos recibidos por una labor bien realizada no cubren del todo sus expectativas y no son otorgadas de manera equitativa. Asimismo, se evidencia conflicto por las diferentes opiniones de cada

colaborador, lo que crea malestar general y así también en los distintos grupos y áreas de trabajo. Además, se muestra que los cambios administrativos influyen en ello, ya que no se cuenta con la confianza y comunicación necesaria para exteriorizar dichos conflictos. Finalmente, los resultados evidencian la ausencia de un espíritu o filosofía de ayuda dentro de la organización.

La Tabla 5 a continuación muestra el resultado de los puntajes de las dimensiones de la escala de clima laboral, la cual corresponde a la sumatoria de las puntuaciones que obtuvieron los sujetos en cada área. Se observa una media de (2.66) puntos, y refiere que las puntuaciones sobresalientes corresponden a las dimensiones de estructura (2.93) e identidad (2.79), mientras que las puntuaciones más bajas pertenecen a las dimensiones de recompensa (2.07) y conflicto (2.27). Según la descripción de las dimensiones propuesta por Litwin & Stringer (1968), esto significa que los colaboradores se muestran de acuerdo en cuanto a la cantidad de trámites, procedimientos, y limitaciones que deben realizarse para el desarrollo de las funciones (estructura), y con la percepción de los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización. Sin embargo, la percepción de los colaboradores con relación a la recompensa recibida, si se adecua al trabajo bien hecho, si la empresa utiliza más el premio o castigo (recompensa) y también lo que perciben con respecto a los jefes, si ellos escuchan las distintas opiniones y no temen enfrentar el problema tan pronto surja (conflicto), manifiestan estar es desacuerdo.

**Tabla 5**  
*Dimensiones de Clima Laboral*

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desviación Estándar</b>
Estructura	2.93	2.95	0.407
Responsabilidad	2.75	2.71	0.302
Recompensa	2.07	1.92	0.604

Riesgo	2.72	2.8	0.366
Relaciones/Calor	2.67	2.8	0.586
Desempeño	3.17	3.17	0.531
Apoyo	2.53	2.6	0.598
Conflicto	2.27	2.2	0.322
Identidad	2.79	2.75	0.505
Clima Global	2.66	2.71	0.3

Fuente: Elaboración propia

### 3.2.2. Tablas de Contingencia

**Tabla 6**

*Tabla cruzada edad por Clima Laboral*

Edad	Nivel Clima Laboral					
	Regular		Bueno		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
De 19 a 21	0	0.80	3	2.20	3	3
De 22 a 31	2	3.73	12	10.27	14	14
De 32 a 41	3	1.62	3	4.38	6	6
De 42 a 51	1	0.81	2	2.19	3	3
De 52 a 64	2	1.08	2	2.92	4	4
Total	8	8	22	22	30	30

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 6 muestra los resultados de la interacción entre la variable Edad y los niveles de clima laboral, los cuales indican que los colaboradores jóvenes adultos con edades entre 22 y 31 años tienen una percepción más favorable del clima laboral, a diferencia del resto de los colaboradores con edades entre 19 a 21 años y entre 32 a 64 años.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada Sexo por Clima Laboral*

Sexo	Nivel Clima Laboral					
	Regular		Bueno		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Hombre	2	25	6	75	8	100
Mujer	6	27.30	16	72.70	22	100

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 7 muestra los resultados de la interacción entre la variable Sexo y los niveles de clima laboral, los cuales indican que un mejor clima laboral prevalece en las mujeres de la institución.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada Tiempo Laborado por Clima Laboral*

Tiempo Laborado	Nivel Clima Laboral			
	Regular		Bueno	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	2	18.20	9	81.80
2	1	33.30	2	66.70
3	1	20	4	80
4	1	25	3	75
5	2	50	2	50
6	0	0	2	100
14	1	100	0	0

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 8 muestra los resultados de la interacción entre la variable tiempo laborado y niveles de clima laboral, los cuales indican que un clima más favorable es percibido por los colaboradores con menor tiempo de servicio de entre 1 y 3 años, contrario a quienes tienen entre 4 y 14 años laborados en la institución.

### 3.2.3. Satisfacción Laboral

En relación con los resultados de la escala de satisfacción laboral a través del cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), el cual es una versión corta del S4/82, se refiere que el puntaje total obtuvo una media de 127 puntos, en cuanto a la mediana 133 puntos, la desviación estándar de 22.9 puntos, el puntaje promedio mínimo de 67 y el máximo de 159 puntos. En cuanto a la prueba de Shapiro – Wilk se obtuvo 0.125, concluyendo que los datos cumplen con una distribución normal (Tabla 9).

**Tabla 9***Punteos de la escala de Satisfacción Laboral*

<b>Medida</b>	<b>Estadístico</b>
Media	127
Mediana	133
Desviación estándar	22.9
Mínimo	67
Máximo	159
W de Shapiro-Wilk	0.945
Valor p de Shapiro-Wilk	0.125

Fuente: Elaboración propia

A continuación, en la Tabla 10 se muestra la distribución de las respuestas de los participantes, respecto a cada factor del cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998).

**Tabla 10***Estadísticos descriptivos de cada factor de Satisfacción Laboral*

<b>Factores</b>	<b>Niveles de Satisfacción</b>					
	<b>Deficiente</b>		<b>Regular</b>		<b>Bueno</b>	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción con la supervisión	11	36.70	11	36.70	8	26.70
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	11	36.70	10	33.30	9	30
Satisfacción con las prestaciones recibidas	10	33.30	11	36.70	9	30
Satisfacción intrínseca del trabajo	11	36.70	10	33.30	9	30
Satisfacción con la participación	10	33.30	12	40	8	26.70

Satisfacción General	10	33.30	9	30	11	36.70
----------------------	----	-------	---	----	----	-------

Fuente: Elaboración propia

El factor *Satisfacción con la supervisión* (Tabla 10) muestra que el 36.70% de los sujetos poseen un nivel deficiente; el 36.70% nivel regular y el 26.70% nivel bueno. De acuerdo con Meliá & Peiró (1989), esto significa que la mayor parte de los sujetos, el 63.40% se encuentran satisfechos con la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad, frecuencia de supervisión y el apoyo recibido de los supervisores. Mientras que la minoría, el 36.70% aseveran estar insatisfechos en cuanto y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Con respecto al factor *Satisfacción con el ambiente físico de trabajo* (Tabla 10) se detalla que el 36.70% tiene nivel deficiente; el 33.30% nivel regular y el 30% nivel bueno. Es decir, la mayoría de los sujetos, el 63.30% están satisfechos con respecto al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, temperatura, ventilación y la iluminación. Sin embargo, la minoría, el 36.70%, se encuentran insatisfechos la limpieza, higiene y salubridad de la institución (Meliá & Peiró 1989).

Al evaluar el factor *Satisfacción con las prestaciones recibidas* (Tabla 10), se evidencia que el 33.3% de los sujetos poseen nivel deficiente; el 36.70% nivel regular y el 30% nivel bueno. Meliá & Peiró (1989), señalan que esto evidencia que más de la mitad del total de la población, el 66.70% se encuentran satisfechos con las oportunidades formación. Sin embargo, el otro 33.30% indican estar insatisfechos con respecto al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido.

En el factor *Satisfacción intrínseca del trabajo* (Tabla 10) se muestra que el 36.70% de los colaboradores poseen nivel deficiente, el 33.30% nivel regular y el 30% nivel bueno. Lo cual



indica, de acuerdo con la interpretación de los factores planteada por Meliá & Peiró (1989), que el mayor porcentaje de los sujetos, es decir, el 63.30% se encuentran satisfechos con respecto a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en la que se destaca. Mientras que un 36.70% están insatisfechos con los objetivos y metas que debe alcanzar.

Con respecto al factor *Satisfacción con la participación* (Tabla 10) se observa que el 33.30% poseen nivel deficiente; el 40% nivel regular y el 26.70% nivel bueno. Esto muestra que un poco más de la mitad de los colaboradores, el 66.70% se encuentran satisfechos con la participación en las decisiones del departamento o sección o de la propia tarea. Por otro lado, el 33.30%, están insatisfechos con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo con relación a la institución.

Finalmente, con respecto a *la Satisfacción General* de los colaboradores (Tabla 10) se refiere que el 33.30% poseen un nivel deficiente; el 30% nivel regular y el 36.70% nivel bueno.

#### **3.2.4. Análisis de normalidad de los instrumentos de la investigación**

Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk con el fin de conocer el tipo de distribución de los ítems usados para la medición y asimismo identificar si se utilizaría la distribución paramétrica o no paramétrica.

**Tabla 11**

*Normalidad de los datos de las variables Clima Laboral y Satisfacción Laboral*

<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>W de Shapiro-Wilk</b>	<b>Valor p de Shapiro-Wilk</b>
Clima Laboral	0.955	0.225
Satisfacción laboral	0.945	0.125

Fuente: Elaboración propia

Mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Tabla 11) se determinó el valor de significancia para la variable Clima Laboral Sig. = 0.225 lo que indica que los datos mantienen una distribución normal. Para la variable de Satisfacción Laboral se obtuvo un valor de significancia de Sig.= 0.125 indicando de igual manera que los datos mantienen una distribución normal. De acuerdo con estos resultados, ambos instrumentos cumplen con una distribución normal de los datos, significa que se aplica una prueba de correlación paramétrica.

### 3.2.5. Análisis de confiabilidad de los instrumentos de la investigación

Una vez obtenidos los resultados de cada variable se procedió a determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos utilizando el procedimiento de consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

De acuerdo con Hogan (2004) para determinar el grado de confiabilidad de un instrumento, se debe utilizar la siguiente escala:

**Tabla 12**

*Niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Para el cuestionario de clima laboral, elaborado por Litwin y Stringer (1968), adaptado por Echezuria & Rivas (2001) se muestra un coeficiente Alfa de 0.874, indicando que los datos tienen una fuerte confiabilidad (Tabla 13).

**Tabla 13***Estadística de fiabilidad Clima laboral***Alfa de Cronbach**

0.874

Fuente: Elaboración propia

Para el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), se evidencia un coeficiente de Alfa de 0.942, determinando que los datos tienen una alta confiabilidad (Tabla 14).

**Tabla 14***Estadística de fiabilidad Satisfacción Laboral***Alfa de Cronbach**

0.942

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente se realizó un análisis factorial exploratorio utilizando el estadístico Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett.

**Tabla 15***Resultados de Pruebas de KMO y esfericidad de Bartlett*

	Medida de adecuación de muestreo KMO	Prueba de Esfericidad de Bartlett		
		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Clima Laboral	0.5	Inf	1378	< .001
Satisfacción Laboral	0.569	720	253	< .001

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15 se muestra la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KOM= 0.5); de igual manera la prueba de esfericidad de Bartlett donde el coeficiente de significancia arrojó un valor sig = 0.001, lo que indica que es estadísticamente significativo sin embargo la relación entre las variables es muy baja y no es posible realizar un análisis factorial, en relación a la variable Clima Laboral.

Con respecto a la variable Satisfacción Laboral, la medida de adecuación muestral es de Kaiser-Meyer-Olkin (KOM= 0.569); en cuanto a la prueba de esfericidad de Bartlett el coeficiente de significancia es de sig. = 001, lo que indica que es estadísticamente significativo, sin embargo, la relación entre las variables es baja y no es posible realizar un análisis factorial.

### 3.2.6. Correlación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral

**Tabla 16**

*Análisis de Correlación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral*

		Correlaciones	
		Clima Laboral	Satisfacción Laboral
Clima Laboral	R de Pearson		0.156**
	valor $p$		0.411
Satisfacción Laboral	R de Pearson	0.156**	
	valor $p$	0.411	

\*\*La correlación es significativa al 0,01 (bilateral).

El resultado de relación de las variables, a través de la Correlación de Pearson, se encuentra en 0.156, la cual se encuentra en un nivel de correlación positiva muy baja entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa. Además, se observa que el nivel de significancia es de 0.411 y como  $p < 0,05$  podemos afirmar que no existe una relación válida y significativa entre el nivel de clima laboral y el nivel de satisfacción laboral (Tabla 16).

### 3.2.7. Prueba de Hipótesis

**Hipótesis:** La relación entre satisfacción laboral con respecto a la variable tiempo laborado es significativa.

**Hipótesis nula:** La relación entre satisfacción laboral con respecto a la variable tiempo laborado no es significativa.

**Regla de decisión:**

Si el valor de  $p < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta  $H_1$ .

Si el valor de  $p > 0,05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

**Tabla 17**

*Análisis de Correlación entre Tiempo Laborado y Satisfacción Laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		Tiempo Laborado	Satisfacción Laboral
Tiempo Laborado	R de Pearson		-0.162
	valor $p$		0.392
Satisfacción Laboral	R de Pearson	-0.162	
	valor $p$	0.392	

La Tabla 17 muestra el resultado de relación de las variables, a través de la Correlación de Pearson, se encuentra en -0.162, la cual se encuentra en un nivel de correlación negativa muy baja entre el tiempo laborado y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa. Además, se observa que el nivel de significancia es de 0.392 y como  $p > 0,05$  podemos afirmar que no existe una relación válida y significativa entre el tiempo laborado y el nivel de satisfacción laboral.

**3.3. Análisis General**

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa.

Siendo el clima laboral la valoración de los elementos de la cultura de una institución por parte de los trabajadores, es decir, la manera específica de percibir su entorno laboral de acuerdo a sus propias características personales (Brunet, 1987). Y por otro lado se entiende la satisfacción laboral como la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, basada en creencias y

un sistema de valores personales frente al puesto de trabajo, donde están en juego características y percepciones hacia la satisfacción de metas y objetivos tanto personales como organizacionales (Robbins, 2009).

En este sentido, a partir del análisis y resultados obtenidos con respecto al primer objetivo específico, el cual responde a la identificación de los niveles de clima laboral (Tabla 4) abordados por los autores Litwin y Stringer (1968), en su Cuestionario de Clima Laboral, adaptado por Echezuria & Rivas (2001), se evidencia que se obtuvo una media de 2.66, equivalente a la categoría Bueno, de acuerdo con la percepción mayoritaria de los colaboradores, el 73.30%. Estos resultados son similares a la investigación realizada por Cabrera (2018), mostrando que los colaboradores perciben un clima laboral bueno cuando perciben que las reglas, políticas, procedimientos o prácticas de la institución son necesarias para la ejecución del trabajo, el colaborador percibe la delegación de autoridad donde pueden desempeñar sus roles sin tener que consultar constantemente al supervisor, por otro lado la medida de responsabilidad para obtener resultados está plasmada en ellos, el énfasis que los directivos ponen en el buen desempeño de trabajo e incluye el grado en el que sienten que se establecen metas realistas pero retadoras, cada uno sabe lo que se espera de él, y cómo contribuye a los objetivos de la organización, así también cuando los colaboradores se sienten orgullosos de sí mismos por lo que están haciendo y por pertenecer a la organización. Sin embargo, también indica que los colaboradores perciben que debe hacerse mejoras en cuanto al grado en que se reconoce y recompensa el trabajo bien hecho y en cuanto al trabajo en equipo y la ayuda entre colaboradores de las distintas áreas (Díaz, 2019).

Por otro lado, el análisis de la variable clima laboral presentó nueve dimensiones (Tabla 5), el cual sugiere que, para la dimensión estructura se obtuvo una puntuación media de 2.93, ubicándose en un nivel bueno, resultado que según Litwin & Stringer (1968) se fundamenta en que en la institución las tareas están lógicamente estructuradas, se tiene claro quién manda y toma las decisiones, se conoce claramente las políticas y la estructura organizativa de la institución y no existe mucho papeleo para hacer las cosas, sin embargo, algunas tareas no están claramente definidas y a veces no se tiene claro a quien reportar.

La dimensión responsabilidad obtuvo una media de 2.75, ubicándose en un nivel bueno, lo que indica que a los superiores les gusta que los colaboradores realicen bien su trabajo sin estar verificándolo constantemente, los superiores solamente trazan planes generales de lo se debe hacer y del resto los colaboradores son los responsables por el trabajo realizado, en la institución la iniciativa es muy importante y el hacer bien las cosas por sí mismos, pero por otro lado, en la institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades y no se confía mucho en juicios individuales.

La dimensión recompensa obtuvo una media de 2.07, ubicándose en un nivel regular, debido a que las recompensas e incentivos que se reciben en la institución son mejores que las amenazas y críticas, en la institución no existe mucha crítica y cuando se comete un error no se sanciona, sin embargo, en la institución no existe un buen sistema de promoción que ayude a que el mejor ascienda, las personas no son recompensadas según su desempeño en el trabajo y no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.

Con respecto a la dimensión Riesgo obtuvo una media de 2.72, ubicándose en un nivel bueno, lo que significa que la institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos, ocasionalmente se toman riesgos grandes para estar delante de la competencia y la institución se

arriesga por una buena idea, pero la filosofía de la organización indica que a largo plazo se progresa más si las cosas se hacen lentas, pero certeras y la toma de decisiones se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.

La dimensión Relaciones/Calor obtuvo una media de 2.67, ubicándose en un nivel bueno, lo que indica que las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables y la organización se caracteriza por generalmente tener un ambiente de trabajo agradable, pero es bastante difícil llegar a conocer a las personas de la institución, los trabajadores tienden a ser fríos y reservados entre sí y no siempre prevalece una atmósfera amistosa.

En cuanto a la dimensión estándares de desempeño se obtuvo una media de 3.17, ubicándose en un nivel bueno, con base en que los colaboradores se sienten orgullosos de su desempeño, en la organización se exige un rendimiento bastante alto y la dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar, por otro lado, en la institución no es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño, en la institución no siempre existe la presión de mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal y la dirección no piensa que si todos los colaboradores están contentos la productividad marcará bien.

La dimensión Apoyo obtuvo una media de 2.53, ubicándose en un nivel bueno, ya que los jefes y compañeros tienden a ayudarse cuando hay una labor difícil, y si existen equivocaciones los superiores no ven mal las cosas, pero los colaboradores no confían verdaderamente uno en el otro, los superiores no hablan acerca de las aspiraciones de los colaboradores y no se enfocan en cómo se sienten las personas.

La dimensión Conflicto obtuvo una media de 2.27, ubicándose en un nivel regular, lo que significa que siempre se puede decir lo que se piensa aunque no se esté de acuerdo con los jefes y los jefes no piensan que el conflicto entre colaboradores sea saludable, sin embargo, en la



institución se causa mejor impresión si el colaborador se mantiene callado para evitar desacuerdos, los superiores no buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos y lo más importante en la institución es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.

Finalmente, la dimensión Identidad obtuvo una media de 2.79, ubicándose en un nivel bueno, lo que indica que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la institución y sienten que son miembros de una organización exitosa, pero también perciben que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución y cada cual se preocupa por sus propios intereses (Litwin & Stringer, 1968). Los anteriores resultados coinciden con la investigación de Chuquitucto (2014) quien hace referencia que el clima laboral cambia de acuerdo a la apreciación que concibe cada trabajador dentro de la institución, el espacio en el cual se desenvuelve permanentemente, considerando las interrelaciones personales, el trato que recibe de sus autoridades y las normas legales y políticas de la organización, por lo que es necesario dar la importancia necesaria al fortalecimiento de relaciones interpersonales, programas de reconocimientos e incentivos para el personal y brindando apoyo necesario de acuerdo a las necesidades de los colaboradores.

Al comparar el nivel de clima laboral según edad (Tabla 6) se sugiere que la mayor parte de los colaboradores de 22 a 31 años poseen un nivel bueno de clima laboral, a diferencia de los colaboradores de 19 a 21, 32 a 41, 42 a 51 y 52 a 64 años. Por lo tanto, se puede afirmar que el clima laboral de la institución es mejor percibido en los colaboradores jóvenes adultos, que en este caso oscilan entre los 22 y 31 años. Dichos resultados coinciden con la investigación presentada por Morocho (2019).

Al comparar el nivel de clima laboral según el sexo (Tabla 7) se evidencia que la mayor parte de los colaboradores son de género femenino, en las cuales predomina un nivel bueno de clima laboral, por el contrario de los hombres que son un grupo más reducido, pero en los cuales predomina igualmente un nivel bueno. Resultados que guardan relación con la investigación de Morocho (2019), quien concluye que un mejor clima laboral prevalece en el género femenino.

Al comparar el nivel de clima laboral según tiempo laborado (Tabla 8) los resultados demuestran que la mayor parte de los colaboradores tienen 1 y 3 años de antigüedad, en los cuales predomina un nivel bueno de clima laboral, a diferencia de los colaboradores que tienen entre 4 y 14 años de antigüedad. Lo que significa que el clima laboral de la institución es mejor percibido por los colaboradores con menor tiempo de antigüedad.

Con respecto al análisis y resultados obtenidos con relación al segundo objetivo específico, el cual responde a la identificación de los niveles de satisfacción laboral (Tabla 10) abordados por los autores Meliá y Peiró (1998), en su Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el cual es una versión corta del S4/82, se obtuvo que el 33.30% indica que posee un nivel deficiente, el 30% un nivel regular y el 36.70% un nivel bueno, señalando que el nivel de satisfacción es bueno de acuerdo con la percepción mayoritaria de los colaboradores, conclusión similar a la planteada por Lizcano & Barrios (2018). De acuerdo con Arias & Arias (2014), el anterior resultado es primordial para el éxito de la institución, ya que permitirá aumentar la producción, eficiencia y compromiso de los colaboradores al tener un nivel bueno en cuanto a la satisfacción laboral.

Por otro lado, el análisis de la variable satisfacción laboral presentó cinco factores que influyen en la percepción de la variable en estudio (Tabla 10), el cual sugiere que, para el Factor Satisfacción con la supervisión se obtuvo de acuerdo con la percepción de la mayoría de los

colaboradores (63.40%) un nivel regular, resultado que es consistente con el encontrado por Reyes & Moran (2016), lo que significa según Meliá y Peiró (1998), que los colaboradores están satisfechos con la supervisión que se ejerce sobre ellos, la proximidad y frecuencia con que son supervisados, la forma en que los superiores juzgan las tareas realizadas y al apoyo que reciben de los superiores. Pero se muestran insatisfechos con respecto a las relaciones personales con algunos de sus superiores y la igualdad y justicia de trato que reciben de la institución.

Los resultados del factor Satisfacción con el ambiente físico de trabajo demuestran un nivel regular, lo que evidencia que los colaboradores están satisfechos con el entorno físico y el espacio del que disponen, la iluminación, ventilación y temperatura de su lugar de trabajo, pero se muestran insatisfechos con la higiene, limpieza y salubridad de la institución.

Por otro lado, el factor Satisfacción con las prestaciones recibidas muestra un nivel regular, lo que según Meliá y Peiró (1998) se interpreta como satisfacción por parte de los colaboradores con respecto a las oportunidades de formación que ofrece la institución, y por otra parte, insatisfacción con el salario recibido, la poca oportunidad de promoción, el grado en que la institución cumple los convenios, disposiciones y leyes laborales y a la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales.

Con respecto al factor Satisfacción intrínseca del trabajo, los hallazgos muestran un nivel regular, lo que indica que los colaboradores se sienten satisfechos con las oportunidades que le ofrece la institución de hacer las cosas que les gustan y manifiestan que el trabajo les produce satisfacción por sí mismo. Sin embargo, muestran insatisfacción con las oportunidades que le ofrece la institución de realizar las cosas en las que destacan y los objetivos y metas que deben alcanzar.

Finalmente, el factor Satisfacción con la participación obtuvo un nivel regular, ya que los colaboradores manifiestan estar satisfechos con la capacidad que les brinda la institución de decidir autónomamente aspectos relativo a su trabajo, pero se muestran insatisfechos con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo, departamento, sección y con relación a la institución.

En línea con el estudio previo de Collantes (2021), con respecto a el análisis de normalidad de los instrumentos de la investigación (Tabla 11) a través de la prueba de normalidad Shapiro – Wil, se obtuvo el valor de significancia para la variable Clima Laboral Sig. = 0.225 y para la variable de Satisfacción Laboral se obtuvo un valor de significancia de Sig.= 0.125 concluyendo que ya que el valor  $p < 0.05$ , se acepta la hipótesis de que los datos siguen una distribución normal.

El análisis de confiabilidad de los instrumentos de la investigación mediante el Alfa de Cronbach, muestra que en función con la confiabilidad de la variable Clima Laboral (Tabla 13), se evidencia un resultado de 0.874, lo que significa que el instrumento posee una fuerte confiabilidad, resultado consistente con la investigación de Ñique (2018). Y para la variable Satisfacción Laboral, el resultado es de 0.942 (Tabla 14), refiriendo que el instrumento tiene una alta confiabilidad, resultado semejante el encontrado por Guerrero (2016).

Asimismo, los resultados del análisis factorial exploratorio a través del estadístico Kaiser Meyer Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (Tabla 15), muestran los siguientes resultados: con respecto a la variable Clima Laboral la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KOM= 0.5); de igual manera la prueba de esfericidad de Bartlett donde el coeficiente de significancia arrojó un valor sig = 0.00. Y la variable Satisfacción Laboral, obtuvo una medida de adecuación muestral es de Kaiser-Meyer-Olkin (KOM= 0.569); en cuanto a la

prueba de esfericidad de Bartlett el coeficiente de significancia es de sig. = 001, lo que indica que los instrumentos son estadísticamente significativos, sin embargo, la relación entre las variables es baja y no es posible realizar un análisis factorial.

De acuerdo con el análisis y resultados obtenidos con respecto al tercer objetivo específico (Tabla 16), el cual responde a establecer cuál es el grado de relación de clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de un centro educativo privado del municipio de San Miguel Petapa, el resultado de correlación de Pearson da un resultado de  $r = 0.156$  lo que indica que existe una correlación positiva, es decir que, si una variable aumenta, la otra también; y una significancia de  $p = 0.411$ , es decir  $p > 0.05$ , resultado consistente con la investigación de Arias & Arias (2014) lo que indica que no hay diferencia significativa Concluyendo que existe una relación positiva muy baja entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

Estos hallazgos se sustentan en el estudio de Llaguento (2022), quien concluyó que existe una correlación positiva débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una entidad pública de Cajamarca. Asimismo, se encuentra similitud en el estudio de Orihuela & Salas (2021), quienes demostraron la existencia de correlación positiva débil entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se puede afirmar que, ante un mejor clima laboral, la satisfacción laboral no varía de manera significativa.

Por otro lado, los resultados se pueden contrastar con las investigaciones de Pérez (2021), Collantes (2021) y Ojeda (2023), cuyos hallazgos muestran una correlación positiva alta y significativa entre las variables de clima laboral y satisfacción laboral.

Con respecto a la prueba de hipótesis (Tabla 17), la cual plantea que la relación entre satisfacción laboral con respecto a la variable tiempo laborado es significativa, el análisis de correlación de Pearson da un resultado de  $r = -0.162$  lo que indica que existe una correlación

negativa es decir que, si una variable aumenta, la otra disminuye; y una significancia de  $p = 0.392$ , es decir  $p > 0.05$ , lo que indica que no hay diferencia significativa. Por lo que se acepta la hipótesis nula que refiere que la relación entre satisfacción laboral con respecto a la variable tiempo laborado no es significativa. Esto indica que los colaboradores con menos antigüedad perciben un mayor nivel de satisfacción laboral, a diferencia de los colaboradores con más tiempo laborado en la institución.

Respecto a las limitaciones de la investigación se encontró que no existen estudios relacionados con la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el ámbito educativo a nivel nacional, por lo que se tomó estudios con antecedentes a nivel internacional. Asimismo, existieron factores externos ambientales e internos de los colaboradores y de la institución que no fue posible percibirlos y que pueden estar relacionados a la baja correlación entre las variables.

Como futuras líneas de investigación sería de gran interés realizar un análisis de índole organizacional de la relación de las variables clima laboral y satisfacción laboral a nivel de docencia, tanto en instituciones privadas como públicas a nivel nacional con el fin de establecer mejoras y contribuir en la toma de decisiones dentro del ámbito educativo.

## CAPÍTULO IV

### 4. Conclusiones y recomendaciones

#### 4.1. Conclusiones

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado. Dicho estudio evidenció que existe un clima laboral bueno en la institución, sin embargo, es necesario fortalecer algunas dimensiones del clima laboral cuyos resultados evidencian un nivel bajo por parte de los colaboradores, como lo son: Recompensa recibida y Conflicto entre superiores y compañeros. Con el fin de aumentar la percepción de los colaboradores con respecto a dichas dimensiones, es necesario que la institución establezca estrategias que permitan recompensar a los colaboradores según sus necesidades y desempeño, trabajar en equipo y lograr una comunicación efectiva entre colaboradores.

En lo que respecta a la variable satisfacción laboral, los hallazgos muestran que en la institución el nivel de dicha variable es bueno, pero existen factores que es necesario mejorar ya que son percibidos de manera deficiente por los colaboradores, los cuáles se relacionan con la equidad y justicia de trato por parte de la institución, la limpieza, higiene y salubridad de la institución, convenios y salario y participación en las decisiones. Por lo anterior, es necesario que la institución promueva un trato justo con todos los colaboradores, implemente sistemas de limpieza y salubridad más frecuentes y actualice los sistemas de salario de acuerdo con las leyes y disposiciones laborales establecidas.

Con respecto a la hipótesis planteada, se encontró que la satisfacción laboral está relacionada en menor grado con la variable tiempo laborado. Lo que significa que estas variables

en algunos casos no guardaran relación estadística significativa en esta población. Por tanto, la hipótesis no se confirmó.

Finalmente, sobre la base de los hallazgos determinados, se concluye que el clima laboral no influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores, si bien la relación entre las variables es positiva, ante un mejor clima laboral, la satisfacción laboral no va a variar de manera significativa.

Es necesario que en posteriores investigaciones se analicen otras variables relacionadas con las dimensiones de clima organizacional y los factores que determinan la satisfacción laboral, con el fin potenciar prácticas efectivas en la adecuada administración del recurso humano y de este modo generar compromiso por parte de las organizaciones en la concientización de la importancia de las necesidades humanas en el ámbito laboral y cómo éstas repercuten en los resultados organizacionales.

También es importante resaltar que los resultados corresponden únicamente a la institución parte de este estudio. No es posible generalizar los hallazgos a todas las instituciones educativas. Sin embargo, es necesario considerar para futuras investigaciones ampliar la muestra a otros centros educativos dentro del municipio y puestos laborales para profundizar comparaciones y enriquecer los resultados.



#### ***4.2. Recomendaciones***

El análisis realizado en el presente estudio ha permitido estructurar las siguientes recomendaciones, las cuales se plantean a la dirección, coordinación y colaboradores del colegio mixto San José La Paz, con el objetivo de fortalecer los niveles de clima laboral orientados hacia la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución.

Se sugiere a las autoridades de la institución esclarecer a los colaboradores el organigrama institucional, esto con el fin que puedan definir las relaciones jerárquicas que existen en la institución y se logre establecer relaciones positivas entre autoridades y colaboradores.

Por otro lado, se plantea que las autoridades implementen un plan de evaluación del desempeño, con el fin de brindar al colaborador retroalimentación periódica de su desempeño para potenciar las debilidades y asimismo se incorpore un sistema de recompensa que estimule el alcance de los objetivos establecidos.

Crear programas de aprendizaje y capacitación, incentivos y brindar capacitaciones, cursos o seminarios a los colaboradores para contribuir a su experiencia y fortalecimiento de las habilidades que requiere el puesto para realizar adecuadamente las funciones, y asimismo hacer énfasis en la importancia de proporcionar los recursos adecuados que respalden las necesidades de desarrollo y crecimiento del colaborador, con el fin de que se reconozcan sus esfuerzos.

En cuanto al ambiente físico, llevar un control y seguimiento de aquellas sugerencias del personal, con respecto a la limpieza, higiene y salubridad del área de trabajo de los colaboradores, con el fin de proporcionar comodidad, salud y satisfacción al desarrollar sus tareas.

Establecer procesos de comunicación asertiva, el diálogo directo con los colaboradores con el fin que estos exterioricen sus inquietudes, dudas o inconformidades que obstaculicen el correcto desempeño de sus funciones y de esta forma el colaborador perciba que es importante y que sus opiniones son indispensables para el correcto desempeño de la institución.

Para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores es necesario incluir planes de formación orientadas a mejorar su rendimiento de trabajo, tales como el uso adecuado de nueva tecnología, manejo de conflicto, gestión de procesos, calidad de atención, trabajo en equipo, actualizaciones en su campo profesional, inteligencia emocional, liderazgo, entre otros.

Fortalecer la adecuada relación entre compañeros mediante la creación de una cultura de compañerismo en todos los niveles y áreas de trabajo que permitan un trabajo coordinado, a través de charlas con profesionales en el área, actividades lúdicas, reuniones recreativas, entre otros.

Finalmente, a los colaboradores de la institución se recomienda el fortalecimiento del trabajo en equipo, empatía y comunicación a través de la participación voluntaria en las distintas estrategias y proyectos implementados por la institución con el fin de mejorar los niveles de clima laboral y satisfacción laboral, lo que permitirá brindar un servicio de calidad en la realización de sus funciones.

### 4.3. Referencias

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. (Tesis de Maestría, Universidad de Piura). Universidad de Piura.  
<https://hdl.handle.net/11042/2243>
- Alcantara, O., & Mendo, L. (2018). *Relación entre clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús-2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Repositorio Institucional - Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6.<sup>a</sup> ed.). Editorial Episteme.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 51, 185–191.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Bolívar, A. (2010). El liderazgo educativo y su papel en la mejora: Una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones. *Psicoperspectivas: Individuo y sociedad*, 9, 9–33.  
<https://doi.org/10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL9-ISSUE2-FULLTEXT-112>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. (1.<sup>a</sup> ed., Vol. 158). Editorial Trillas.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Esan]. Universidad Esan.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8.<sup>a</sup> ed., Vol. 736). McGraw-Hill.
- Chiquitucto, L. (2014). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Universidad Nacional de Trujillo.
- Collantes, P. (2021). *Relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en una institución educativa privada de Chiclayo 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Consejo Municipal de Desarrollo & Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2010). Plan de Desarrollo San Miguel Petapa, Guatemala. En *SEGEPLAN* (CM 117). Recuperado 4 de julio de 2023, de [https://portal.segeplan.gob.gt/segeplan/wp-content/uploads/2022/07/Petapa\\_PDM\\_117.pdf](https://portal.segeplan.gob.gt/segeplan/wp-content/uploads/2022/07/Petapa_PDM_117.pdf)
- Contreras, B., & Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir Clima Organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de Trabajo Social*, 27–37.
- Díaz, D. (2019). *Clima Laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Echezuria, A., & Rivas, A. (2001). *Estudio de Clima Organizacional en la unidad de recursos humanos en una muestra de organismos públicos y empresas privadas* (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andres Bello). Universidad Católica Andres Bello. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3607.pdf>

- Farro, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Institucional - Universidad Señor de Sipán.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/6916>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43–61.
- Guerrero, N. (2016). *Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989)* [Tesis de Licenciatura, Universidad del Rosario]. Universidad del Rosario.
- Hernández, J., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., & Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587–601. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207025>
- Hogan, T. (2004). *Pruebas psicológicas una introducción práctica*. (2.<sup>a</sup> ed., Vol. 17).
- Instituto Nacional de Estadística (2018). *Portal de Resultados del Censo 2018*, Guatemala.  
Recuperado el 4 de julio de 2023, de <https://www.censopoblacion.gt/explorador>
- Juárez, A. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social.*, 50(3), 307–314.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization*. McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

- Llaguento, L. (2022). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una entidad pública en la ciudad de Cajamarca 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Universidad Privada del Norte.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector Petroquímico*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello). Universidad Católica Andrés Bello.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Martínez, C. (2017). La Incidencia del Liderazgo y el Clima Escolar en la Satisfacción Laboral de los Docentes en América Latina. *Archivos analíticos de políticas educativas*, 25(80), 1–23. <https://doi.org/10.14507/epaa.25.2851>
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542–560.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59–74.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. *Psicología de la Seguridad, Universidad de Valencia*, 1–5.
- Morocho, B. (2019). *Descripción de cargos y el clima laboral en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito 9 de octubre Salcedo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Universidad Técnica de Ambato.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e Insatisfacción en el trabajo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Complutense de Madrid). Repositorio Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill-Interamericana.
- Ñique, R. (2018). *Clima Laboral y su relación con la Satisfacción del personal de la institución educativa ADEU Deportivo SAC. Chiclayo, 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Universidad Señor de Sipán.
- Ojeda, N. (2023). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la empresa Clínica Santo Domingo, Distrito Ayacucho 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Orihuela, L., & Salas, K. (2021). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Universidad Peruana Los Andes.
- Palma, S. (2004). *Manual Escala de Clima Laboral (CL-SPC)*. Editora y comercializadora Cartolan EIRL.
- Palma, S. (2005). *Manual Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Pearson, K. (1897). Mathematical contributions to the theory of evolution On a form of spurious correlation which may arise when indices are used in the measurement of organs. *The Royal Society*, 60, 359–367. <https://doi.org/10.1098/rspl.1896.0076>
- Pérez, T. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente y administrativo, Unidad Educativa “Manuel Viteri”, Cantón Quevedo, Los Ríos, Ecuador, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Universidad Nacional de Tumbes.

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional* (1.<sup>a</sup> ed.). Ediciones Grupo Compás.

Reyes, M., & Moran, K. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, Periodo 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Universidad Nacional de Piura.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8.<sup>a</sup> ed.). Pearson Education.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

Rodriguez, M. (2021, 20 diciembre). *Historia del municipio de San Miguel Petapa, Guatemala*.

Deguate.com. Recuperado 4 de julio de 2023, de

<https://departamentos.deguate.com/guatemala/historia-del-municipio-de-san-miguel-petapa-guatemala/>

Salamea, S. (2017). *Diagnóstico de clima organizacional y propuesta de plan de mejora para la dirección distrital 07D04 Balsas-Marcabeli-Piñas-Educación* (Tesis de Licenciatura, Universidad del Azuay). Universidad del Azuay.

Vallejo, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o realidad* (1.<sup>a</sup> ed.). EDUCOSTA.

Velásquez, J. (2015). Comunicación Organizacional. *Revista Digital CEMCI*, 25, 1–42.

Zepeda, J. (2016). Involucramiento Laboral y Productividad en un Agronegocio en Sinaloa, México. *Dialnet*, 19, 71–80.



## **Anexos**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Centro de Investigaciones en Psicología – CIEPs- “Mayra Gutiérrez”**

**2022**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** percibir como es el ambiente laboral de los colaboradores de la institución de estudio.

No.	Indicador	Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1.	El colaborador tiene comunicación directa con el jefe.				
2.	Conflicto entre los colaboradores de la institución.				
3.	El estado emocional del colaborador es positivo.				
4.	El espacio de trabajo es suficientemente amplio.				
5.	Hay distractores que interfieren en el área de trabajo del colaborador.				
6.	El estilo de dirección es flexible y dinámico.				
7.	El material e implementos de trabajo son aptos para el correcto desarrollo de las tareas asignadas.				
8.	Realización de actividades recreativas que permiten a los colaboradores compartir tiempo de calidad.				
9.	Tiempo de descanso adecuado.				
10.	Existe un ambiente de confianza entre los colaboradores y jefes.				
11.	Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo.				
12.	El ambiente generalmente se torna tenso.				



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela De Ciencias Psicológicas



Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”

2022

**Relación Entre El Clima Laboral Y La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores  
De Un Centro Educativo Privado En El Municipio De San Miguel Petapa.**

Estimado (a): Reciba un cordial saludo. Los presentes cuestionarios forman parte de la investigación para la elaboración del proyecto de tesis de la Licenciatura en Psicología Industrial, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La información proporcionada permitirá determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado. No hay respuestas correctas o incorrectas. Su participación en la realización de los presentes cuestionarios es de gran importancia. No olvide que sus respuestas son totalmente anónimas y se mantendrán bajo estricta confidencialidad.

Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de los cuestionarios.

**DATOS GENERALES:**

**Instrucciones: Responda la siguiente información.**

<p><b>Edad:</b></p> <p>_____ años</p>	<p><b>Sexo:</b></p> <p><b>Hombre</b></p> <p><b>Mujer</b></p>
<p><b>Grado Académico:</b></p>	<p><b>Estado Civil:</b></p>

<p><b>Primaria</b></p> <p><b>Secundaria</b></p> <p><b>Universidad</b></p> <p><b>Postgrado</b></p>	<p><b>Soltero (a)</b></p> <p><b>Casado (a)</b></p> <p><b>Divorciado (a)</b></p> <p><b>Viudo (a)</b></p> <p><b>Unión</b></p>
<p><b>Tiempo laborado en la institución</b></p> <p>_____</p>	<p><b>Cargo que ocupa:</b></p> <p><b>Docente</b></p> <p><b>Administrativo</b></p> <p><b>Servicios</b></p>

## Cuestionario de Clima Laboral

(Autores: Litwin & Stringer, 1968)

**Instrucciones:** Identifique el grado en que se identifica con las siguientes afirmaciones.

Lea cuidadosamente y marque con una “X” el recuadro que considere expresa mejor su punto de vista. Responda todas las afirmaciones. No hay respuestas correctas o incorrectas, ya que todas son opiniones.

No.	Ítem	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
1.	En la institución las tareas están claramente definidas.				
2.	En la institución las tareas están lógicamente estructuradas.				
3.	En la organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones,				
4.	Conozco claramente las políticas de la organización.				
5.	Conozco claramente la estructura organizativa de la institución.				
6.	En la institución no existe mucho papeleo para hacer las cosas.				
7.	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).				
8.	En la institución, la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.				
9.	En la institución a veces no se tiene claro a quien reportar.				
10.	Los jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.				
11.	No se confía mucho en juicios individuales, en la institución casi todo se verifica dos veces.				

12.	A los jefes les gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos.				
13.	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.				
14.	En la institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.				
15.	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.				
16.	En la institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.				
17.	En la institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.				
18.	En la institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.				
19.	Las recompensas e incentivos que se reciben en la institución son mejores que las amenazas y críticas.				
20.	En la institución las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.				
21.	En la institución existe mucha crítica.				
22.	En la institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.				
23.	Cuando cometo un error me sancionan.				
24.	La filosofía de la organización indica que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.				
25.	La institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos.				
26.	En la institución debemos tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.				
27.	La toma de decisiones en la institución se hace con demasiada				

	precaución para lograr la máxima efectividad.				
28.	La institución se arriesga por una buena idea.				
29.	Entre los trabajadores de la institución prevalece una atmósfera amistosa.				
30.	La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.				
31.	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de la institución.				
32.	Los trabajadores de la institución tienden a ser frías y reservadas entre sí.				
33.	Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.				
34.	En la organización se exige un rendimiento bastante alto.				
35.	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.				
36.	En la institución siempre existe la presión para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.				
37.	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.				
38.	En la institución es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.				
39.	Me siento orgulloso de mi desempeño.				
40.	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.				
41.	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la institución.				
42.	Las personas dentro de la institución no confían verdaderamente una en la otra.				
43.	Mis jefes y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.				
44.	La filosofía de nuestros jefes se enfoca en cómo se sienten las personas.				

45.	En la institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46.	Los jefes piensan que el conflicto entre compañeros puede ser bastante saludable.				
47.	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48.	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
49.	Lo más importante en la institución es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.				
50.	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta institución.				
51.	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52.	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución.				
53.	En la institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

**¡Gracias por su colaboración!**



## Cuestionario de Satisfacción Laboral

(Autores: Meliá & Peiró, 1998)

**Instrucciones:** Identifique el grado en que se identifica con las siguientes afirmaciones.

Lea cuidadosamente y marque con una “X” el recuadro que considere expresa mejor su punto de vista. Responda todas las afirmaciones. No hay respuestas correctas o incorrectas, ya que todas son opiniones.

<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>1</b>
<b>Bastante Insatisfecho</b>	<b>2</b>
<b>Algo Insatisfecho</b>	<b>3</b>
<b>Indiferente</b>	<b>4</b>
<b>Algo Satisfecho</b>	<b>5</b>
<b>Bastante Satisfecho</b>	<b>6</b>
<b>Muy Satisfecho</b>	<b>7</b>

**Tome en cuenta la siguiente escala:**

No.	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1.	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3.	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4.	El salario que usted recibe.							
5.	Los objetivos y metas que debe alcanzar.							
6.	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
7.	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.							
8.	La iluminación de su lugar de trabajo.							
9.	La ventilación de su lugar de trabajo.							
10.	La ventilación de su lugar de trabajo.							
11.	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución.							
12.	Las oportunidades que promoción que tiene.							
13.	Las relaciones personales con sus superiores.							
14.	La supervisión que ejercen sobre usted.							
15.	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							

16.	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.							
17.	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de la institución.							
18.	El apoyo que recibe de sus superiores.							
19.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.							
20.	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.							
21.	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo con relación a la institución.							
22.	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
23.	La forma en que se da la negociación en la institución sobre aspectos laborales.							

**¡Gracias por su colaboración!**



## Consentimiento Informado



Usted ha sido invitado a ser partícipe de un estudio que se lleva cabo por la estudiante Emily Dayan Tije Hernández de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, bajo la asesoría del Msc. Donald Wylman González Aguilar, colegiado 10907. El motivo del presente es para informarle acerca del estudio, previo a confirmar su disposición a colaborar con la investigación.

El objetivo del estudio es determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de un centro educativo privado en el municipio de San Miguel Petapa.

Si accede a participar en el presente estudio, se le solicitará responder preguntas en un cuestionario integrado, lo cual tomará aproximadamente 60-70 minutos de su tiempo.

Su participación será de carácter anónimo, se mantendrá la confidencialidad y la información se utilizará únicamente para fines investigativos. Su participación es estrictamente voluntaria, por lo que no está obligado a participar en el estudio, por lo que puede retirarse del mismo en cualquier momento sin consecuencia alguna.

Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en la misma. Asimismo, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma.

Tomando todo lo anterior en consideración, yo \_\_\_\_\_  
acepto participar voluntariamente en la investigación, reconociendo se me informó sobre el fin de la misma.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha