

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UPAO, PIURA

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF UPAO, PIURA

**Arroyo García, Ana Luisa¹
Alpaca Salvador, Hugo²**

Recibido: 25 de julio de 2019
Aceptado: 30 de julio de 2019

1 Egresada de la Universidad Privada Antenor Orrego, carrera Administración, correo electrónico: aarroyo@upao.edu.pe

2 Magister en Administración – Docente Universidad Privada Antenor Orrego - Filiación institucional: Universidad Privada Antenor Orrego, correo electrónico: halpacas@upao.edu.pe

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura en el año 2018. La muestra estuvo conformada por 47 trabajadores con edades comprendidas entre los 25 y 65 años de edad, de ambos sexos, categorizados según su condición laboral, nombrados y contratados. Las variables de estudio se evaluaron con dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999).

Al concluir el trabajo, se obtuvo como resultados que, el clima organizacional y la satisfacción laboral son óptimos para el cumplimiento de las funciones del personal, traducido en un clima favorable y un nivel de satisfacción regular-bueno, a su vez el personal nombrado se encuentra más satisfecho y el personal contratado percibe un clima más favorable; además que, existe una correlación altamente significativa entre los indicadores que engloban las variables de estudio.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal administrativo

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the organizational climate and job satisfaction of the administrative staff of UPAO, Piura in 2018. The sample consisted of 47 workers aged between 25 and 65, both sexes, categorized according to their working condition; such as appointed and hired. The study variables were evaluated with two instruments: Scale of the Organizational Climate of Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) and the Sonia Palma SL - SP (1999) Work Satisfaction Scale.

At the conclusion of the work, it was obtained as results that, the organizational climate and job satisfaction are optimal for the fulfillment of the functions of the staff, translated into a favorable climate and a regular-good level of satisfaction, in turn the staff named he finds more satisfied and the hired personnel perceive a more favorable climate; In addition, there is a highly significant correlation between the indicators that encompass the study variables.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction, Administrative staff

I. Introducción

El tema ha sido discutido por varios años, y los estudios confirman que el clima organizacional se relaciona o tiene un impacto moderado y significativo en la satisfacción de los trabajadores, por ejemplo, el clásico estudio de Benjamín Schneider y Robert Snyder, desarrollado en 1975, considera que el clima y la satisfacción laboral se relacionan, según el puesto de la persona.

En el ámbito internacional, Hallet (2016), elabora un ranking de los países según el nivel de satisfacción de su fuerza laboral; liderado por India, México y Rusia, por el contrario, Japón, Sudáfrica y Francia ubican los últimos puestos. Los factores evaluados fueron el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el tipo de management, la cultura organizacional, la seguridad en el empleo y posibilidades de progreso y en último lugar la compensación económica y otros beneficios. EE. UU ha manifestado reducción en el nivel de satisfacción de sus trabajadores, principalmente por los cambios tecnológicos, las exigencias en productividad y nuevas expectativas que relacionan la vida y el trabajo; provocando un estrés creciente en los trabajadores.

En Sudamérica, se destacan Brasil, Argentina y Chile, donde el factor que determina la satisfacción laboral, es la naturaleza del trabajo; y los factores menos gratificantes están relacionados al salario y otros beneficios. confirmándose que el clima organizacional se relaciona o tiene un impacto moderado y significativo en la satisfacción de los trabajadores.

En Perú, el tema está tomando cada día mayor importancia, tratándose hoy en día el clima y la satisfacción en el trabajo como variables intangibles del negocio que son discutidas por los ejecutivos de alto nivel junto a otras variables operativas, financieras, entre otras. Según Szeinman (2015) si el capital humano conoce claramente hacia dónde va la compañía, en términos estratégicos; ello le permitirá involucrarse en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y a ellos, realizarse personal y profesionalmente.

Por todo ello, la aplicación de instrumentos a los trabajadores, que midan las variables, les darán a los directivos una visión rápida de qué valoración tienen de la organización sus miembros y lo satisfechos o no que se encuentran de pertenecer a ella, obteniendo así información valiosa que les permita mejorar o intensificar sus esfuerzos en relación a la gestión del capital humano, puesto que el crecimiento de la organización dependerá del compromiso que los trabajadores muestren con su trabajo.

El personal administrativo contribuye al desenvolvimiento de los procesos administrativos porque son la imagen de la institución, ya que están en contacto permanente con los clientes internos y externos; por ende, las exigencias y la constante presión son características de su diaria labor volviéndose en muchas oportunidades difíciles de manejar.

Por ello, el presente trabajo evalúa cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral y cómo son percibidas por el personal administrativo de una institución educativa. Por ello consideramos, a partir de dicho problema, medir las variables de estudio, a su vez determinar el tipo y grado de relación que tienen, así como los factores más determinantes en cada una.

II. Material y métodos

2.1 OBJETO DE ESTUDIO

La Universidad Privada Antenor Orrego es una institución de educación superior con más de treinta años de fundación, cuya sede principal está ubicada en la ciudad de Trujillo y posee una sola filial en la ciudad de Piura; siendo ésta última donde se aplicó el estudio. La

filial fue creada hace más de cinco años y las áreas administrativas han ido creciendo poco a poco; tanto en cantidad de personal como la creación de nuevas áreas que contribuyan al mejor desarrollo organizacional.

La población de estudio está conformada por cincuenta y cuatro trabajadores en las áreas administrativas, siendo estos de género masculino y femenino con edades comprendidas entre veinticinco y sesenta y cinco años, con un tiempo mínimo de laborar seis meses en la institución, categorizados según su condición laboral como nombrados, contratados y practicantes (tabla 1).

Tabla 1. Población por tipo de organización según condición laboral

Condición laboral	Hombres		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Nombrados	6	10.8	3	5.8	9	16.5
Contratados	22	39.4	18	34.6	40	74.0
Practicantes	1	1.8	4	7.7	5	9.5
Total	29	52	25	48	54	100.0

Fuente: Planilla de la Oficina de RR. HH de UPAO, Piura, año 2018

La muestra está constituida por cuatentisiete trabajadores que laboran en las áreas administrativas; se tomó la misma cantidad de la población por ser pequeña y a partir de los criterios de exclusión se obtuvo esa cantidad puesto que se encontraban en periodo vacaciones dos trabajadores y cinco son practicantes (tabla 2).

Tabla 2. Muestra a partir de criterios

Condición laboral	Hombres		Mujeres		Total	
	n	%	n	%	n	%
Nombrados	5	9.6	3	7.2	8	16.8
Contratados	22	42.4	17	40.8	39	83.2
Total	27	52	20	48	47	100

Fuente: Planilla de la Oficina de RR. HH de UPAO, Piura, año 2018

El clima organizacional se entiende como el conjunto de percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura (Dessler, 1973). La teoría de clima laboral de Likert (1965) citada por Brunet (1999), determina que el comportamiento que asumen los subordinados, dependerá directamente del comportamiento de sus directivos y las condiciones organizacionales que los mismos le ofrezcan, además planteó tres tipos de variables que caracterizan a la organización y que determinan la forma cómo el trabajador percibe el clima, y son: las causales, intermedias y finales, de las que surgen como resultado cuatro tipos; el autoritario-explotador, autoritario-paternalista, el consultivo y el de participación en grupo, siendo éste último el más favorable para la organización.

Diversos autores mencionan que el clima organizacional está sujeto a dimensiones, factores o indicadores que lograrán ser percibidos de forma positiva o negativa por el empleado y que resultará en la satisfacción o insatisfacción ante su empleo. Sonia Palma (2004) los resume en cinco principales, y son: la autorrealización o desarrollo personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

La satisfacción laboral es una respuesta afectiva o emocional positiva hacia el trabajo en general o hacia alguna faceta de éste. (Durand, Extremera, Montalbán y Rey, 2005). Landy y Conte (2005) describen cuatro tipos de satisfacción: progresista; aumenta al nivel que se incrementa su aspiración, estable; busca mantener su nivel de aspiración, conformista; entendido como la disminución de voluntad por hacer las cosas bien y la pseudo satisfacción; en la que surgen falsas sensaciones producto de discriminar necesidades.

De la misma manera para ésta variable se han considerado diversos factores, de los cuales Sonia Palma (1999) destaca siete, y son: las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

2.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista, aplicadas por medio de los instrumentos; los cuestionarios enfocados en cada variable que evaluaban los factores de cada uno y dirigidos al personal administrativo, así como la guía de entrevista formada por diez preguntas enfocadas en los factores de cada una y dirigida al jefe del área administrativa de la institución.

2.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

Para la variable clima organizacional se aplicó la Escala de Clima Laboral CL- SPC – Sonia Palma Carrillo, construido en el 2004, comprendida por cincuenta ítems relacionados a los cinco factores mencionados anteriormente, validados por jueces y sometidos a una prueba piloto que discriminen los ítems. Para la confiabilidad de ésta se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y se obtuvo un índice de 0,63, por la aplicación a 473 trabajadores, considerando profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima. Las correlaciones obtenidas para los 5 factores son positivas significativas al ($p < 0,05$).

Para la variable satisfacción laboral se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC – Sonia Palma Carrillo construida en el 1999, comprende treinta y seis ítems relacionados a los factores ya mencionados, validados en treientos adultos con edades mayores a dieciocho años, varones y mujeres, de forma individual o colectiva, mediante el coeficiente alfa de Cronbach se obtuvo un puntaje total que permitió estimar la confiabilidad, este fue de 0.79.

Para la recolección de datos se solicitó el permiso a la dirección ejecutiva de UPAO, filial Piura, mediante una carta de solicitud de autorización; una vez conseguido el permiso se coordinó los horarios la dirección y el personal administrativo tomado como muestra, para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. En el horario acordado, se reunió a los trabajadores, donde se les informó con la lectura del consentimiento informado el objetivo de la recolección de datos y se recalcó su participación voluntaria, se distribuyeron los cuestionarios y finalizados se procedió a la entrevista al jefe de la Oficina Administrativa.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a la codificación depurando pruebas incompletas y se elaboró la base de datos utilizando la herramienta Excel; se evaluó la confiabilidad de ambos instrumentos mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Asimismo, se evaluó la validez de constructo de los instrumentos mediante el coeficiente de correlación ítem-test corregido. Una vez corroborada la confiabilidad y la validez de ambas escalas, se sumaron los resultados de los ítems agrupándose por factores, lo que permitió identificar el nivel de clima organizacional y el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores.

Respecto al análisis correlacional, se determinó el cumplimiento de la normalidad de las puntuaciones obtenidas por los trabajadores en ambas pruebas, mediante la aplicación de la prueba estadística de Shapiro-Wilk el cual se aplica a poblaciones menores a cincuenta, y se usó la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, en la evaluación de la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo.

En lo referente al procesamiento de los datos, fue realizado de manera automatizada gracias al Paquete Estadístico Aplicado a las Ciencias Sociales (SPSS), en su versión 22.0.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron presentados en tablas elaboradas según lo reglamentado por normas APA, sexta edición

III. Resultados

3.1 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS SEGÚN NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.

La tabla tres señala que, el clima organizacional es percibido por el personal administrativo de la siguiente manera; un 55% considera que es favorable, un 24% muy favorable y un 21% medio.

Tabla 3. Nivel en la escala de Clima organizacional del personal administrativo de UPAO, Piura, año 2018

Factor y nivel	N°	%
Clima organizacional		
Muy Favorable	11	23.4
Favorable	26	55.3
Medio	10	21.3
Desfavorable	0	0.0
Muy desfavorable	0	0.0
Total	47	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 señala que, en el personal nombrado un 63% percibe el clima como medio y un 37% como favorable, por otro lado, en el personal contratado, un 54% percibe el clima como favorable, el 28% como muy favorable y un 18% como medio.

Tabla 4. Nivel en la escala de clima organizacional, según condición laboral, del personal administrativo de UPAO, Piura, año 2018

Clima organizacional	N°		%	
	Nombrado	Contratado	Nombrado	Contratado
Muy Favorable	0	11	0	28
Favorable	3	21	37	54
Medio	5	7	63	18
Desfavorable	3	0	0	0
Muy desfavorable	0	0	0	0
Total	8	39	100	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 señala que, el personal administrativo en un 77% siente satisfacción en un nivel regular, el 21% en un nivel bueno y el 2% en un nivel bajo.

Tabla 5. Nivel en la escala de satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura, año 2018

Factor y Nivel	N°	%
Satisfacción laboral		
Alta	0	0.0
Buena	10	21.3
Regular	36	76.6
Baja	1	2.1
Mala	0	0.0
Total	47	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 muestra que, en el personal nombrado el 88% está satisfecho en un nivel bueno y el 12% en un nivel regular, por otro lado, en el personal contratado el 74% está satisfecho en un nivel regular, el 23% en un nivel bueno y sólo un 3% en un nivel bajo.

Tabla 6. Nivel en la escala de Satisfacción laboral, según condición laboral, del personal administrativo de UPAO, Piura, año 2018

Satisfacción laboral	N°		%	
	Nombrado	Contratado	Nombrado	Contratado
Alta	0	0	0.0	0.0
Buena	7	9	88	23
Regular	1	29	12	74
Baja	0	1	0.0	3
Mala	0	0	0.0	0.0
Total	8	39	100	100

Fuente: Elaboración propia

3.2 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

En la tabla 7, se muestran los resultados de la prueba de correlación, la misma que identifica una relación altamente significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así como con sus factores: relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; y en menor proporción con los factores beneficios laborales y/o remunerativos y políticas administrativas. Asimismo, la correlación con el factor condiciones físicas o materiales es no significativa.

Tabla 7. Correlación entre la escala de clima Organizacional y los factores en la escala de satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Clima organizacional	
	Coefficiente de correlación (r)	Sig. (p)
Satisfacción laboral	,715**	.000
Condiciones físicas o materiales	.209	.159
Beneficios laborales o remunerativos	,357*	.014
Políticas administrativas	,363*	.012
Relaciones interpersonales	,656**	.000
Desarrollo personal	,653**	.000
Desempeño de tareas	,620**	.000
Relación con la autoridad	,406**	.005

Fuente: Elaboración propia

**p<0.01: Altamente significativa
p>0.05: No significativa

3.3.FACTORES DETERMINANTES EN LA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 8. Factores determinantes en la escala de clima organizacional

	Clima Organizacional	Autorrealización o desarrollo personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales
A	Promedio	37.1	40.0	38.3	38.5	37.8
B	Puntaje máx.	50	50	50	50	50
	(B-A)	12.85	10.02	11.74	11.47	12.17
	Nivel	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable	Favorable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Factores determinantes en la escala de satisfacción laboral

N°	Satisfacción laboral	Condiciones físicas/o materiales	Beneficios laborales o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones interpersonales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad
A	Promedio	18.11	12.17	18.19	16.77	24.77	25.23	23.55
B	Puntaje máx.	23+-	18+-	23+-	19+-	29+-	29+-	29+-
	(B-A)	4.89	5.83	4.81	2.23	4.23	3.77	5.45
	Nivel	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Matriz de consistencia: Entrevista

PREGUNTA										
ENTREVISTADO	Autorrealización o desarrollo personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales (físicas o materiales)	Beneficios laborales o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones interpersonales	Desempeño de tareas	Correlación de variables determinan calidad de servicio
Miguel Ángel Carrasco Vélez - jefe de la Oficina de Gestión Administrativa	Ascenso, creación de nuevos puestos de trabajo, competencia inter-para puestos de mayor responsabilidad (jefaturas)	Proceso de inducción (según filosofía, políticas, objetivos) de la institución	Evaluación semestral, mensual y anual (Sistema ERP integrado) de avances según metas por área	Medio físico (vía telefónica, e-mail, otras formas digitales) para comunicados y oficinas, formal (Banner administrativo) e informal (Grupos de chat)	Acondicionamiento mobiliario, Equipos de comunicación electrónica (computadoras, scanner, impresoras, teléfonos con opción de videoconferencia), Implementos de seguridad y trabajo	Homologación por ajustes según grado de escala del trabajador, posición y antigüedad	Alineadas a la filosofía de Antenor Orrego (capacidad de análisis, honestidad y justicia)	Trato igualitario (reconocimientos o amonestaciones)	Reconocimiento de las buenas labores por correo, llamada, saludos personales	Relación directa del clima y la satisfacción reflejada por una confianza mutua. Áreas multidisciplinarias

Fuente: Elaboración propia

IV. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura, año 2018, y a partir de los resultados se tiene que:

El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura en el año 2018 es óptimo, asegurando que la impresión del personal sobre el ambiente donde labora es favorable y la satisfacción que siente es media resultando óptimas para el trabajador, éstas relacionan factores como las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales o remunerativos que perciben, las políticas administrativas que siguen, las relaciones con sus compañeros y su jefe inmediato, su desarrollo personal y el desempeño en sus tareas. Estos resultados son similares a los obtenidos por Santamaría y Zaña (2015), quienes según su investigación aseguran que el clima laboral es percibido por el 34.83% de los trabajadores como muy favorable, y el 21.35% como favorable, porcentaje que sumado sobrepasa a la mitad del total, situación semejante al presente estudio, pues es aplicado también a una institución universitaria. Por otro lado, Alva y Juárez (2014), obtienen como resultados de su investigación que un nivel medio de satisfacción de los colaboradores lleva a un nivel de productividad media y que provoca un desempeño laboral regular; por lo tanto, el personal administrativo de UPAO, Piura, ante una satisfacción de nivel medio mostrará un trato a la altura de ésta con el cliente final.

En cuanto a los resultados obtenidos que analizan la relación entre las variables, éstos demuestran que hay una correlación altamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, así como entre cada uno de los factores del clima laboral y la variable satisfacción en el personal administrativo de UPAO, Piura. Ésta conclusión es similar a los resultados obtenidos por Montoya, Beiiio-Escamlila, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017), quienes concluyen a partir de su trabajo, que la correlación de variables fue significativa, tanto en docentes y administrativos, por lo tanto, la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral en docentes y administrativos. Así como también, Pérez y Rivera (2015) en su trabajo de investigación concluyen que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por otro lado, considerando los resultados para las variables según la condición laboral del trabajador mostrados en las tablas 4 y 6, demuestran que gran parte del personal nombrado percibe el clima como medio y se muestra satisfecho en un nivel bueno, por otro lado la mayor parte del personal contratado percibe el clima como favorable y se muestran satisfechos en un nivel regular, estos contrastan en cierta medida con los obtenidos por Montoya et al. (2017), quienes también concluyen que los funcionarios que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto.

A su vez la información brindada por el jefe administrativo de UPAO, Piura, revelada en la tabla 10, concuerda con los resultados; puesto que, el comportamiento de los factores de cada una de las variables es positivo, debido a las condiciones, actitudes, facilidades que se le otorga al personal para el cumplimiento de sus funciones, que en consecuencia forman en él, una percepción favorable del clima laboral y un nivel de satisfacción bueno.

V. Conclusiones

El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura en el año 2018 es óptimo para el cumplimiento de sus funciones.

La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura en el año 2018 es altamente significativa traduciéndose como una relación causa-efecto; en la cual el trabajador se muestra satisfecho en la medida de cuan favorable percibe el clima donde labora.

Los factores determinantes del clima organizacional del personal administrativo son: en primer lugar, el involucramiento laboral el cual se refiere al compromiso con los valores y el desarrollo de la institución, en segundo lugar, la comunicación que se busca sea fluida, clara y coherente entre todos y en tercer lugar la supervisión de sus superiores en la actividad laboral

Los factores determinantes para la satisfacción del personal fueron: en primer lugar, el desempeño en sus tareas, el cual hace referencia a la valoración por cuenta propia de la importancia de las tareas que realiza, en segundo lugar, el desarrollo personal referido a las oportunidades de desarrollarse cumpliendo retos y desafíos, y en tercer lugar las Relaciones interpersonales que se traduce como la amena interacción con sus compañeros de trabajo.

VI. Agradecimientos

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarme a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que me ayudan en la vida profesional.

A mi estimado profesor José Castañeda Nassi por su apoyo en la aplicación del presente trabajo.

A mi familia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así luchar por un futuro mejor.

VII. Referencias bibliográficas

- Alva, J. y Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Brunet, L. (1999). El Clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.
- Dessler, G. (1973). Organización y administración: enfoque situacional. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Durand, M., Extremera, N., Montalbán, F. y Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 21(1-2), pp. 145 – 158.
- Hallet, Rachel (2016). ¿Le agrada ir a trabajar? Estos países tienen los empleados más felices. World Economic Fórum.

- Landy, F. y Conte, J. (2005). Introducción a la psicología industrial y organizacional en psicología industrial. (1ª ed.) México: McGraw Hill.
- Montoya, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. doi: 10.4067/S0718-24492017000100007
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Santamaría, F. y Zaña, K. (2015). Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo.
- Szeinman, P. (2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *Diario Gestión*, pp. 1-2.