



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
NEGOCIOS E INVERSIONES WALTLEY SAC 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. GALLO ARMAS, DIANA LISSEL

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA

JURADO EXAMINADOR

Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Secretario

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por darme las fuerzas necesarias para nunca rendirme y poder seguir luchando por mis metas.

También dedico este trabajo a mis padres, por apoyarme con su amor incondicional en todo momento y gracias por siempre inculcarme la perseverancia y paciencia.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Universidad TELESUP, a los docentes y al asesor de tesis, por brindarme siempre su tiempo en todo momento y poder concluir una de mis grandes metas profesionales. Igualmente agradezco a mis Padres y familiares por su sabiduría y apoyo en todo este camino académico, que siempre estaban a mi lado para poder alentarme a seguir adelante y no dejarme caer.

A mis compañeros y amistades, por siempre estar dar lo mejor en cada proyecto y sé que siempre poder contar con ustedes en cualquier circunstancia.

RESUMEN

El presente material de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley S.A.C. 2020. La investigación es aplicada de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, de corte transversal. El universo muestra estuvo constituido por 50 colaboradores comprendidas entre 20 y 50 años de edad, de dicha institución laboral. Se aplicó los cuestionarios de Clima Laboral CL-SPC y Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma. Los resultados de la investigación lograron determinar que el Clima Organizacional es favorable y el nivel de Satisfacción Laboral es regular en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley S.A.C. 2020.

Palabra Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

This research material was its overall objective to determine the level of Organizational Climate and Labor Satisfaction in the employees of the company Business and Investments Waltley SAC 2020. Research is applied with a quantitative approach, descriptive explanatory cross-sectional design. The universe shows that it consisted of 50 workers between 20 and 50 years of age, from that labor institution. The CL-SPC Labor Climate and Sonia Palma SL-SPC Labor Satisfaction questionnaires were applied. The results of the research were able to determine that the Organizational Climate is favorable and the level of Job Satisfaction is regular in the employees of the company Business and Investment Waltley SAC 2020.

Keyword: Organizational Climate, Job Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento de problema.	16
1.2. Formulación del problema.	16
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problema específico	18
1.3. Justificación del estudio	19
1.3.1. Justificación teórica.....	19
1.3.2. Justificación Práctica	19
1.3.3. Justificación Metodológica.....	20
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivo específico.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1. Antecedentes Nacionales	21
2.1.2. Antecedentes Internacionales.	23
1.1 Bases teóricas de las Variables.....	27
1.1.1 Clima Organizacional.....	27
1.1.2 Satisfacción Laboral.....	40

1.2	Definición de términos básicos	53
II.	MARCO METODOLOGICO	55
2.1	Hipótesis de la Investigación	55
2.1.1	Hipótesis General	55
2.1.2	Hipótesis Específicos.....	55
2.2	Variables de Estudio	56
2.2.1	Clima Organizacional.....	56
2.2.2	Satisfacción Laboral.....	56
2.3	Tipo y Nivel de la Investigación	57
2.4	Diseño de la Investigación	57
2.5	Población y Muestra de Estudio	58
2.5.1	Población	58
2.5.2	Muestra	58
2.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	58
2.6.1	Técnicas de Recolección de Datos	58
2.6.2	Instrumentos de Recolección de Datos.....	59
2.7	Validación y Confiabilidad del Instrumento	64
o	Validez y Confiabilidad de Clima Organizacional	65
o	Validez y confiabilidad de Satisfacción Laboral.....	65
2.8	Aspectos Éticos.....	66
IV.	RESULTADOS	67
4.1.	Análisis estadístico de clima organizacional.....	67
4.2.	Análisis estadístico de satisfacción laboral.....	68
4.3.	Análisis Socio – Demográfico de Clima Organizacional.....	69
4.3.1.	Género	69
4.3.2.	Edad.....	70
4.3.3.	Área Laboral	71
4.4.	Análisis Socio – Demográfico de Satisfacción Laboral	72
4.4.1.	Género	72
4.4.2.	Edad.....	73
4.4.3.	Área Laboral	74
4.5.	Resultados de los objetivos	75
4.5.1.	Objetivo general.....	75

4.5.2. Objetivo específico 1	76
4.5.3. Objetivo específico 2	77
4.5.4. Objetivo específico 3	79
4.5.5. Objetivo específico 4	80
4.5.6. Objetivo específico 5	82
4.5.7. Objetivo específico 6	83
4.5.8. Objetivo específico 7	84
V. DISCUSIÓN	86
5.1. Análisis de discusión de resultados	86
5.1.1. Objetivo e hipótesis general	86
5.1.2. Objetivo e hipótesis Específicas	86
VI. CONCLUSIONES	91
VII. RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	96
Anexo 1: Matriz de consistencia	97
Anexo 2: Matriz de operacionalización	99
Anexo 3: Instrumentos	100
Anexo 4: Validación de instrumentos	103
Anexo 5: Matriz de dato	113
Anexo 6: Propuesta de valor	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Total de Nivel de Clima Organizacional predominante en la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC	67
Figura 2. Total de Nivel de Satisfacción Laboral.	68
Figura 3. Nivel de Clima Organizacional por Genero de cada trabajador de la empresa Negocios e Inversiones SAC.	69
Figura 4. Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador de la empresa Negocios e Inversiones SAC.	70
Figura 5. Nivel de Clima Organizacional con Área Laboral de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC.	71
Figura 6. Nivel de Satisfacción Laboral y Género de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC	72
Figura 7. Nivel de Satisfacción Laboral y Edad de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC	73
Figura 8. Nivel de Satisfacción Laboral y Área Laboral de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Puntuación de la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC.....	61
Tabla 2.	Ítems por Factor en la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC	62
Tabla 3.	Puntuación de la Escala de Clima Laboral CL-SPC.....	64
Tabla 4.	Estadística de Alfa de Cronbach.....	65
Tabla 5.	Estadística de Alfa de Cronbach.....	65
Tabla 6.	Porcentaje con frecuencia de clima organizacional	67
Tabla 7.	Porcentaje y frecuencia de nivel de satisfacción laboral	68
Tabla 8.	Nivel de Clima Organizacional y Género de cada trabajador.....	69
Tabla 9.	Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador	70
Tabla 10.	Nivel de Clima Organizacional y Tipo de Área Laboral	71
Tabla 11.	Nivel de Satisfacción Laboral y Género de cada trabajador.	72
Tabla 12.	Nivel de Satisfacción Laboral y Edad de cada trabajador.	73
Tabla 13.	Nivel de Satisfacción Laboral y Área Laboral de cada trabajador.....	74
Tabla 14.	Correlación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	75
Tabla 15.	Correlación de Spearman de correlación de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional.	75
Tabla 16.	Correlación entre clima organizacional y condiciones físicas.	76
Tabla 17.	Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Condición Física.....	77
Tabla 18.	Correlación entre Clima Organizacional y Beneficio Laboral	77
Tabla 19.	Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Beneficio Laboral.	78
Tabla 20.	Correlación entre Clima Organizacional y Políticas Administrativas....	79
Tabla 21.	Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Políticas Administrativas.	80
Tabla 22.	Correlación entre Clima Organizacional y Relaciones Sociales.	80
Tabla 23.	Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Relaciones Sociales.....	81
Tabla 24.	Correlación entre Clima Organizacional y Desarrollo Personal.	82

Tabla 25. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Desarrollo Personal.	82
Tabla 26. Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño de tareas.	83
Tabla 27. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño de Tareas.	84
Tabla 28. Correlación entre Clima Organizacional y Relación con la autoridad ..	84
Tabla 29. Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Relación con la Autoridad.	85

INTRODUCCIÓN

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, son temas de gran relevancia en el mundo globalizado donde se apela a una construcción progresiva de cada organización.

El Clima Organizacional tiene una gran responsabilidad en la empresa y en toda organización. Por un lado, el área de psicología está determinado, mientras exista una buena organización el colaborador dará como resultado un buen desempeño laboral y aumentará la productividad. Esto implica que, además de proveer conocimientos, insumos e implementas se constituye en la base para que se apliquen como parte de su desarrollo institucional, proveer al trabajador una buena satisfacción laboral. Asumiendo que dichos conocimientos repercuten en la solución de los problemas prácticos mediante la tecnología y psicología.

El presente trabajo se enfoca en determinar las características predominantes y la relación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020

En el Capítulo I, se refiere al planteamiento del problema de investigación, donde se describirá la situación problemática al estudiar a fin de para la formular el problema general y los problemas específicos, finalizando con la justificación teórica, metodológica y social de la investigación. En el Capítulo II, se enfocan los antecedentes nacionales e internacionales que sustentan la investigación; y también, las bases teóricas de las variables referidas en función a los modelos teóricos existentes sobre clima organizacional y satisfacción laboral, con sus respectivas definiciones de términos básicos. El Capítulo III contiene la metodología de la investigación, que define el tipo y diseño de la Investigación, la población, muestra de estudio y variables, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos. El Capítulo IV contiene los resultados de la investigación con su respectiva presentación y análisis de los datos. En el Capítulo V se encuentra las discusiones, que consiste en la exposición de los resultados obtenidos y compara los resultados de trabajos anteriores. El Capítulo VI tenemos las Conclusiones de los resultados obtenidos en el capítulo de resultados gracias a

los cuadros de correlación de Spearman y Pearson. Finalmente, en el Capítulo VII están las recomendaciones elaboradas para la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. Y por último, tenemos los anexos donde se presentan la matriz de consistencia, la operacionalización de la variable y los instrumentos utilizados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema.

Actualmente, vivimos en un mundo de competencia global, por ello las empresas buscan tener un valor adicional para poder seguir manteniéndose en este mercado tan competitivo. Es por ello, que las empresas buscan que sus colaboradores estén actualizados, ya sea con capacitaciones, y así poder satisfacer las necesidades individuales de cada trabajador y organizacionales.

Una investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral, son variables, muy influyentes en las empresas, y de aquellas variables depende el éxito o fracaso de la empresa.

Los colaboradores son la parte esencial para lograr un buen desarrollo empresarial, ya que ellos pasan la mayor parte de su tiempo enfocados en sus actividades laborales en sus centros de trabajo, si el clima organizacional es positivo, tendremos como resultado muchos beneficios favorables entre los colaboradores y por ende, también para la empresa. Pero si hay un clima organizacional negativo, ello desencadenará varios problemas para la empresa que ocasionarían conflictos, gastos, perdidas, el cual conllevaría al cierre empresarial. Es por ello, que como empresa debe ser muy importante valorar siempre el clima organizacional, ya que también, tiene mucha relación con la satisfacción laboral de cada trabajador.

Cuando hablamos sobre administración, siempre pensamos en una forma de como el ser humano puede tener una organización sobre sus actividades primordiales. La administración a lo largo de la historia ha evolucionado de manera gradual, desde los grandes clásicos como Taylor y Fayol hasta la era de la administración moderna. Una de las principales áreas que estudia la administración es el entorno organizacional que lo rodea y que actualmente, es conocida como clima organizacional.

Por mucho tiempo, la palabra clima ha sido usada de modo general para describir la atmosfera de las organizaciones. El termino clima organizacional en

estos últimos años ha sido más significativo y valorado gracias a las investigaciones de Owens (1976).

Para Forehnad y Gilmer (1964) la palabra clima es un conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Según Phegan (1998) considero que “en toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes beneficios a los colaboradores”.

“La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007; pag143). La satisfacción laboral es uno de los temas que en la actualidad es tomado con gran importancia y tiene gran valor en cada organización laboral.

Wright y Davis (2003) se refiere que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. Como nos indica este autor, es muy importante cada acontecimiento que suceda a los colaboradores, ello desencadenará una desconfianza o confianza de su centro laboral y por ende, tendrán una mala/alta satisfacción laboral. Es por ello, que cada empresa está optando por tener evaluaciones mensuales a los colaboradores para monitorear cada perspectiva que tienen los colaboradores/trabajadores con respecto al ambiente laboral y como su esfuerzo sería recompensado.

“El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección , las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios, aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”, según Gibson (1996), las dimensiones que se refiere el autor son: paga, grado de trabajo, oportunidad de ascenso, interés de los jefes hacia sus colaboradores y grado de compañerismo, siendo estos factores muy influyentes en cada trabajador, ya que de esto depende que el trabajador se sienta cómodo y estable en su centro laboral.

Uno de los motivos por el cual se ha elegido el tema de clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC, es porque es una empresa pequeña, en proceso de crecimiento; asimismo, se desea cuidar a cada uno de sus colaboradores y ver cuán identificados están con la empresa, ya que los colaboradores en su mayoría son gente adulta, con familias a cargo y se busca evaluar la satisfacción de cada colaborador, evaluar si las políticas administrativas son las más adecuadas y que perspectiva tienen los colaboradores por su ambiente laboral.

Este trabajo está enfocado en evidenciar el nivel de clima organizacional y de satisfacción laboral, de esta forma resaltar las dimensiones a mejorar en condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en las tareas y por último, cuanto influye la relación con la autoridad (Jefes).

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general

PG ¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

1.2.2. Problema específico

PE 1 ¿Existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

PE 2 ¿Existe relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

PE 3 ¿Existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

PE 4 ¿Existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

PE 5 ¿Existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

PE 6 ¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

PE 7 ¿Existe relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La base teórica de esta investigación brindará información valiosa de manera científica para que las autoridades competentes puedan considerar y corregir las debilidades encontradas en la empresa. Por tanto, se considera la teoría del clima laboral de Sonia Palma citada en (Brunet L., 2011) muestra que las acciones de los subordinados dependen enteramente de las acciones del personal administrativo y de los requisitos del sistema. Por tanto, teóricamente, esta investigación servirá de base para orientar y apoyar otras investigaciones relacionadas con este tema.

1.3.2. Justificación práctica

Los resultados de esta investigación, brindarán información importante para los directivos de la empresa y permitirán diseñar estrategias adecuadas para resolver problemas relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Según Gonçalves (1997) el conocimiento del clima organizacional proporcionará retroalimentación sobre el proceso de determinación del comportamiento organizacional y también, poder introducir cambios planificados, incluidas las actitudes y comportamientos de los miembros, y poder realizar cambios enfocados a la estructura organizacional. Tener en cuenta las percepciones de los colaboradores sobre las estructuras y procesos que ocurren en el entorno laboral.

1.3.3. Justificación Metodológica

Este trabajo tiene justificación metodológica ya que servirá como material fundamental para referencia de otros trabajos de investigación relacionadas con el clima organizacional, la satisfacción laboral y la relación entre estas dos variables, de manera que la empresa se mantenga en un estado satisfactorio y un ambiente organizacional amigable.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

1.4.2. Objetivo específico

OE 1 Determinar la relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

OE 2 Precisar la relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

OE 3 Identificar la relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

OE 4 Medir la relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

OE 5 Definir la relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

OE 6 Señalar la relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

OE 7 Especificar la relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Chamán Qory (2017) “Clima organizacional y la relación con satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura – 2014”. Objetivo fue hallar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la División Médico Legal II Piura. Metodología: Diseño y tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores. Instrumentos fueron dos cuestionarios. Resultados se encontró que el clima organizacional es intermedio con un 68.8%, y respecto al nivel de satisfacción laboral del personal, fueron alto con un 37.1%. Existe una correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral con un 80.7%. Conclusión: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura.

En el trabajo de Chamán (2017) nos menciona que en su trabajo se determinó la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con un 80.7% en los trabajadores de la división médico legal II Piura. Con lo cual, dicha información brindada por el trabajo de Chamán es una base para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Solano R. (2017) Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui – San Martín 2017. Objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui. Método descriptivo - correlacional. Resultado se conoció que el desempeño es inadecuado en un 50%, a causa de las deficiencias en el campo laboral como en la estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Conclusión, se encontró relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores con una correlación de Pearson de 0,675.

Para Solano (2017) el trabajo realizado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui – San Martín, dio como resultado que si hay una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, pero que hay un mal clima organizacional y por consiguiente un bajo desempeño laboral de los trabajadores.

Arboleda L. (2016) elaboró una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2016”. Objetivo fue establecer la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería. Metodología: Enfoque fue cuantitativo, de corte transversal, observacional y prospectivo, diseño no experimental, de nivel correlacional. Población conformada por 58 profesionales del servicio de Medicina. Instrumento empleado fueron las encuestas de Sonia Palma sobre Clima Organizacional y Clima Organizacional. Resultados: Nivel del clima laboral que se percibe el personal del servicio de medicina es favorable con un 58.6% y la satisfacción laboral que percibe el personal es regular con un 55.17%. Conclusión: existe relación significativa moderada entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el del servicio de medicina ya que el nivel de significancia calculada es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,602.

Con los resultados de Arboleda (2016) que indican que si hay una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Es un indicador favorable para el empleo del presente trabajo de investigación ya que se encontró un 58.6% de clima organizacional favorable y un 55.17% de satisfacción laboral regular.

Ninahuanca E. (2017) realizó un trabajo sobre Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L. - San Juan de Lurigancho. Objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Método de estudio es de tipo descriptivo – correlacional. Resultado el Clima Organización es bueno y el Desempeño Laboral también con un 66.7%. Concluye que existe una correlación moderada $Rho = 0.634$ entre el clima organizacional y desempeño laboral.

El trabajo realizado por Ninahuanca (2017) indica que hay una correlación moderada entre las variables de desempeño laboral y clima organizacional con una correlación de 0.634. Estos resultados precisan que hay una correlación fuerte y media alta. Y será un indicador importante para el presente trabajo.

Jurado L. (2018) realizó un trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima – 2017”. Objetivo fue afianzar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital San Bartolomé. Metodología: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo transversal – correlacional. La población estuvo conformada por 259 profesionales de enfermería y la muestra fue de 62 profesionales. Tipo de instrumentos empleados fueron cuestionarios estandarizados. Resultados: Las correlaciones empleadas indicaron que son variables significativas. Conclusión: Hay una correlación directamente proporcional significativa media.

Gracias al trabajo de Jurado (2017) realizado al personal de enfermería del hospital San Bartolomé, tuvieron como resultado, el clima organizacional y satisfacción laboral son variables correlacionadas directamente proporcional con una significancia media.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

Zans A. (2017), elaboró un trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional e incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”. Concluyo que el clima organizacional presentó nivel alto en las dimensiones de optimismo y entusiasmo y en la dimensión de apatía y distanciamiento en nivel medio. Se indica que hay una relación en ambas variables con niveles favorables y no favorables en el clima organizacional.

En el trabajo elaborado por Zans (2017) obtuvo como resultado que las variables de clima organizacional y satisfacción laboral están bien relacionadas, y que, en la Facultad Regional de Matagalpa, se resaltó que tiene un clima tanto favorable y no favorable en diversas dimensiones. Es por ello, que estas variables

son importantes y deben ser estudiadas en toda organización para comprender el estado de cada trabajador.

En el estudio realizado por García V. (2017) titulado “Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios”. Objetivo fue determinar el nivel de clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas. Metodología tipo cuantitativa, correlacional. Muestra estuvo conformada por 255 colaboradores de tres empresas de servicios del estado de Hidalgo - México. Instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Brown y Leigh y la escala de satisfacción laboral de Meliá. Resultados fueron que existe relación significativamente positiva, lo que quiere decir, es que los colaboradores al tener un buen clima laboral serán más efectivos laboralmente.

Según el trabajo de García (2017) nos indica que ambas variables son relacionadas positivamente. Fue empleada en varias empresas en una ciudad de México. Llegaron a la conclusión: tener un buen clima laboral en la empresa, los trabajadores realizarán mejor sus labores asignados y aumentarán la productividad.

Quimis R. (2017) elaboró un trabajo de investigación sobre “Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los TSACHILAS - Ecuador”. Objetivo fue establecer estrategias para aumentar la Satisfacción laboral del personal de Enfermería. Metodología: Corte transversal, descriptivo con enfoque cuantitativo. Muestra estuvo conformada por 120 enfermeras/os. El instrumento utilizado fue un cuestionario para medir la satisfacción laboral. Resultados: se encontró que el personal de enfermería se encuentra con varios factores que perjudican el clima laboral, ya que entre los mismos trabajadores no tiene una buena comunicación, los directivos no invierten en mantener a su personal actualizado. Concluyó: tomando en cuenta los resultados obtenidos la satisfacción laboral, unos determinantes influyen perjudicialmente a nivel organizacional, ya que se centra en el desempeño y en el interés que muestra el personal al realizar su trabajo.

El trabajo realizado por Quimis (2017) indica que la satisfacción laboral influye mucho en cada trabajador, ya que lo más sobresaliente es que por más que sean personas que se ven a diario y trabajan por años, no tiene una buena

comunicación y no se sienten cómodos con las normas laborales y eso influye en todo ambiente laboral.

Kakakhel, S. J., Ahmad, K., & Tariq, M. (2017) realizaron un trabajo de investigación “Determinants of safe organizational climate and its impact on employee performance: A case of Marble Industries Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan” (Determinantes del clima organizacional y su impacto en el desempeño de los empleados: un caso de Industria Marble Pakhtunkhwa Pakistan). Objetivo establecer los factores del clima que influyen en el desempeño de los empleados. Metodología correlacional, enfoque cuantitativo. Instrumento fue una encuesta propia, basada en cinco dimensiones. Muestra estaba conformada por 85 colaboradores de diferentes fábricas en las áreas industriales. Conclusión fue que, el clima organizacional está relacionado positivamente con el desempeño de los colaboradores. Se recomienda mejorar el ambiente laboral, políticas y normas para que sean seguras para el personal y también, mejorar la comunicación en los directivos y los trabajadores de la empresa.

El trabajo realizado por Kakakhel, S. J., Ahmad, K., & Tariq, M. (2017) nos indica que el clima organizacional influye fuertemente en el desempeño de los colaboradores de las organizaciones y es por ello, que se debe mantener un buen clima y mediante eso los trabajadores se sientan más seguros en poder recurrir a los directivos y referir sus incomodidades y sugerencias para mejorar el ambiente laboral y poder tener un clima favorable para todos.

Villadiego A.; Alzate K. & Barco A. (2017) realizó un trabajo de investigación “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. Bogotá, durante el primer semestre de 2017”. Objetivo realizar un diagnóstico total sobre el clima organizacional de la empresa; y enfatizar los factores relacionados directamente al clima organizacional. (liderazgo, jornada de trabajo, capacitación, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos). Metodología fue descriptivo con un enfoque mixto. Instrumento fue el “Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”. Muestra fue el 100% de los trabajadores. Conclusión: los resultados obtenidos indicaron que tienen un clima

organizacional no tan favorable, ya que se recomendó que mejoren sus normas o estrategias administrativas y tener más participación de los jefes y del departamento de recursos humanos para que los trabajadores pueden tener la confianza de decir sus dudas, incomodidades y soluciones a problemas que estuviera atravesando la empresa , con lo cual brindará mayor confianza en los trabajadores y a si se reflejará mayor productividad laboral.

El trabajo de Villadiego Mendoza, A. C., Alzate Gil, K. I., & Barco Gómez, A. A. (2017) nos indicó que para tener mayor productividad en la empresa, se debe brindar una mejor comunicación entre jefes y colaboradores, realizar normas favorables para todos, actualizar las estrategias para la mejora de la empresa.

Githinji, N.W. & Gachunga, H. (2017) realizó un estudio titulado “Influence of organizational climate on employee performance in state corporations in Kenya: A case of Kenya industrial estates limited” (influencia del clima organizacional en el desempeño de los empleados de las corporaciones estatales en Kenia: un caso de parques industriales en Kenia). Objetivo: determinar los factores del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores. Metodología, tipo descriptiva. Muestra estuvo conformada por 172 trabajadores. Instrumentos se empleó encuestas censales y cuestionarios. Conclusión: se determinó la relación entre ambas variables. Los factores críticos para tener un clima organizacional favorables son: la supervisión, factor que obtuvo la mayor influencia positiva, el balance entre la vida personal - laboral y la diversidad de la fuerza de trabajo y la autonomía. Si mejoramos estos aspectos, podremos tener un clima organizacional favorable y un buen desempeño laboral y por ende, una elevación en la producción de la empresa.

Según Githinji, N.W. & Gachunga, H. (2017) en su trabajo de investigación resalta que si hay una relación entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral. También en este trabajo se presentó unos factores que determinaron que no tengan un buen clima organizacional tales fueron la supervisión, la autonomía, y poder tener un buen balance entre la vida personal y laboral, ya que muchas veces llevar nuestras preocupaciones laborales a casa o viceversa y no podemos realizar bien las actividades o labores designados. Todo esto se ve reflejado tanto en el clima laboral como en el desempeño laboral de cada trabajador.

2.2. Bases teóricas de las Variables

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Definición

El Clima Organizacional o también conocido como Clima Laboral, es uno de los conceptos que ha tenido diversos significados, Según Forehand y Von Gilmer (1964) menciona que el clima es el conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones, son relativamente perdurable a lo largo del tiempo y muy influyentes en el comportamiento de cada trabajador en dicha organización.

Litwin y Stringer (1968), el clima Organizacional se interpreta como el comportamiento del individuo en el ambiente organizacional, es decir, la función que realiza en el entorno de acuerdo como él lo percibe, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral.

Para Chiavenato (1999) nos plantea que el clima Organizacional, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de cada organización y que influyen directamente en el comportamiento de cada trabajador.

Según Brunet (2011), establece que el clima organizacional es algo que implica a todos los miembros, quienes deben comprometerse a trabajar en construirla y mantenerla a flote y mantenerla en buenos términos, empezando desde las personas con altos cargos hasta el trabajador de más bajo cargo. Se debe tener en cuenta que cada trabajador debe tener todas las implementaciones necesarias para poder realizar cada labor designada y así poder tener un buen clima en todos los colaboradores. También, se debe tener en cuenta que cada trabajador tiene familia/familiares, preocupaciones y necesidades, es por ellos que, si se toma en cuenta a la persona como una parte esencial en la organización, obtendremos buenos resultados. Habiendo mejorado todos los beneficios de cada persona que labora en las organizaciones, tendremos más beneficios en productividad y rentabilidad.

2.2.1.2. Teorías de clima organizacional.

2.2.1.2.1. Teorías de las variables – Rensis Likert(1965)

- a) Variables Causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Comprende la estructura organizativa y administrativa como las reglas, decisiones, competencias y las actitudes
- b) Variables Intermedias: Orientadas a medir el estado interno de la empresa, refleja en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia, ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
- c) Variables Finales: Surgen como resultado del efecto de las variables actuales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, niveles de costos, calidad y utilidades.

2.2.1.2.2. Teorías de “X” y “Y” – Douglas McGregor (1960)

- a) Teorías “X”: basadas en el antiguo modelo de amenazas y la presunción de mediocridad de masa, se asume que los individuos tienen tendencia natural al ocio y que el trabajo es una forma de castigo, lo cual presenta dos necesidades urgentes para la organización: la supervisión y la motivación. Debido a esta tendencia humana al rehuir el trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tienen relativamente poca ambición y desean más que nada su seguridad. Esto es consecuencia, de la naturaleza de las organizaciones industriales de sus filosofías, políticas y gestión.
- b) Teorías “Y”: Los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzarán siempre por lograr los mejores resultados para la organización, siendo así, que las empresas

deben liberar las aptitudes de sus colaboradores en dichos resultados. El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego o el descanso; las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule, les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas; las personas no solo aceptarán responsabilidades sino tratarán de obtenerla.

2.2.1.2.3. Teoría del clima Organizacional de Schein (1996).

Con respecto a esta teoría, se expone que el clima organizacional se entiende como característica de pensar y hacer las cosas en una organización originado por las interacciones del pasado y presente a fin de adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Esto implica identificar mecanismos de desarrollo y consolidación de una cultura organizacional como son: símbolos, lenguajes propios, rituales y sistemas de recompensas económicas y no económicas. En conclusión, la expresión y actitud del trabajador con respecto a la cultura de la organización debe ser la mejor para un buen desarrollo laboral.

2.2.1.2.4. Teoría del clima organizacional de Likert (2004)

En su teoría explica que el comportamiento de los colaboradores es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los colaboradores mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por consiguiente, la percepción es la reacción determinada por parte del trabajador. Además, Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización y asimismo influyen en la percepción individual del clima organizacional, que son: variables causales o independientes, variables intermedias y variables finales o dependientes.

2.2.1.2.5. Teorías del Clima Organizacional según Cea, Gilbert , Moltedo u Muñoz (2006)

Esta teoría hace ver al empleado con sus dificultades o facilidades que posee en la organización para incrementar o disminuir su productividad, es por ello que cuando se mide el clima organizacional se hace en base 14 a las percepciones de los colaboradores, haciendo énfasis los obstáculos que existen en la

organización y cómo influyen sobre estos en los factores internos o externos del proceso de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales. Esta teoría hace ver al empleado con sus dificultades o facilidades que posee en la organización para incrementar o disminuir su productividad.

2.2.1.3. Características del Clima Organizacional.

Para Silva (1996) considera que el clima organizacional se caracteriza porque:

- Es externo al individuo.
- Lo rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.
- Es distinto a la cultura organizacional.

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- El comportamiento de los colaboradores, el cual es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los colaboradores.
- Los colaboradores modifican el clima laboral de la organización y también, afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez, éstas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden estar insatisfechas.

2.2.1.4. Formas de clima organizacional laboral.

Existen diversas teorías que han tipificado los climas organizacionales que pueden producirse en diferentes configuraciones de las variables que conforman el concepto. A partir de diferentes configuraciones de variables, Likert llega a tipificar cuatro tipos de sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular. Estos son:

2.2.1.4.1. Clima tipo Autoritario – Explotador:

La dirección no tiene confianza en sus colaboradores, la cantidad de 40 mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según, una función puramente descendente. Los colaboradores tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus colaboradores no existen más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

2.2.1.4.2. Clima tipo Autoritario – Paternalista:

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus colaboradores que tienen; sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2.2.1.4.3. Clima tipo Participativo – Consultivo:

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permiten a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general, la dirección de los subordinados tienen confianza en sus colaboradores, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

2.2.1.4.4. Clima tipo Participativo – Grupal:

Es aquel donde los procesos de la toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus colaboradores, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los

colaboradores están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

El trabajo del Likert ha tenido gran influencia en el estudio de los climas organizacionales. Incluso, su cuestionario sigue teniendo bastante aplicación en trabajo de consultoría. Interesante resulta ser que su definición de los diferentes sistemas y de las variables que influyen en el clima de una organización, han sido acogidas por la literatura especializada, de tal manera que, prácticamente toda ella, se hace referencia a factores, tales como grado de participación, formas de control, estilo de manera, formas de comunicación, modos de toma de decisiones, grado de centralización, existencia de confianza o desconfianza, existencia de la organización informal, etc.

2.2.1.5. Factores del clima organizacional

Los factores externos, internos y de resultados que actúan sobre el clima organizacional y que han permitido el incremento de los estudios en esta área temática. Podemos ensayar una explicación sistémica de este fenómeno ubicando los factores externos, de proceso y de resultado que han contribuido a este incremento.

2.2.1.5.1. Factores contribuyentes externos.

Los nuevos enfoques empresariales sobre la cultura organizacional que remarcan cada vez más el importante factor de apalancamiento que desempeña la cultura en los negocios. Así hablamos, por ejemplo: de una cultura exportadora, una cultura emprendedora, una cultura de negocios, una cultura de la empleabilidad, etc. Cultura y clima resultan totalmente asociados. La cultura precede al clima y actúa como su base o fundamento. Por lo tanto, la cultura es el factor permanente de la situación donde el clima se deriva, pero mientras la cultura es más constante, el clima es más variable. Los factores internos o externos que actúan sobre él lo pueden hacer variar en cualquier momento.

2.2.1.5.2. Factores contribuyentes de proceso.

La asociación que se viene efectuando en la gestión moderna entre la productividad del recurso humano y el clima laboral. El clima se constituye cada vez más en un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Por lo tanto, evaluando el clima laboral, lo que se está haciendo es determinar qué tipo de dificultades existen en una organización a nivel de recursos humanos y organizacionales, internos o externos, que actúan facilitando o dificultando los procesos que conducirán a la productividad de los colaboradores y de todo el sistema organizacional.

2.2.1.5.3. Factores resultantes.

La redefinición del concepto de Talento Humano, que ha cambiado, de un concepto y un rol pasivo a uno activo llegando a constituirse en el eje central de la gestión de negocios. Esta realidad, por lo tanto, nos conduce a la necesidad de evaluar permanentemente a través del Talento Humano como está la gestión de la organización. Los estudios del clima se convierten entonces, en una de las herramientas más completas y poderosas que nos permiten evaluar y medir como están actuando ciertos factores de ingreso o insumos sobre el clima, que actuará como un factor mediador por estar ubicado en el centro, entre el insumo y el producto resultante, específicamente según los especialistas, en la percepción del mismo trabajador y que va a permitir el factor o efecto resultante: la productividad individual y organizacional. El concepto de clima laboral es por lo tanto muy complejo, sensible y dinámico a la vez. Complejo porque abarca un sin número de componentes, sensible porque cualquiera de ellos puede afectarlo y dinámico, porque estudiando la situación de sus componentes, podemos mejorarlos aplicando las medidas correctivas que resulten necesarias. Esta situación contribuye a que los estudios de clima organizacional se tornen cada vez más relevantes y necesarios.

Ante este panorama y para contribuir a los propósitos del presente trabajo, resulta pertinente formularnos las preguntas que se plantean los metodólogos, cada vez que quieren probar la viabilidad de cualquier estudio investigativo: el qué de la

investigación (problema) el cómo de la investigación (metodología) y él para que (objetivos, importancia, beneficios) de la investigación.

2.2.1.6. Dimensiones de Clima Organizacional.

2.2.1.6.1. Teoría de las Dimensiones – Litwin y Stinger (1978)

- Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis, puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros colaboradores del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

- Conflictos: Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La caracterización del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados en actitudes y conductas de los miembros, 48 en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

2.2.1.6.2. Teoría de Dimensiones – Palma (2004)

- Autorrealización: Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación con las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal.
- Involucramiento Laboral: Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- Supervisión: Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También, registra la relación de apoyo y guía que reciben los colaboradores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.
- Comunicación: Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- Condiciones Laborales: se refiere al reconocimiento que los colaboradores tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, 19 económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

2.2.1.6.3. Teorías de las dimensiones – Pritchard y Karasick (1973)

- Autonomía: referida al grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- Conflicto y cooperación: referida al nivel de colaboración que se observa entre los colaboradores en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
- Relaciones Sociales: referido al tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- Estructura: Cubre las directrices, consignas y políticas que pueden emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración: Se apoyan en la forma en que se remunera a los colaboradores (salarios, bonificación, beneficios, etc.).
- Rendimiento: Referido a la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.,
- Motivación: Apoyada en los aspectos motivaciones que desarrolla las organizaciones en sus colaboradores.
- Estatus: Referidos a las diferencias jerarquías (superiores - subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
- Flexibilidad e Innovación: Cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- Centralización de la toma de decisiones: Analizar de qué manera la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo: Basado en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los colaboradores frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

2.2.1.7. Variables del Clima Organizacional.

Morán (2009) menciona que las variables que definen el concepto de clima organizacional son las siguientes:

- Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- Estructura: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.
- Ambiente social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc. Como se observa, existen diferentes variables que influyen en el proceso del clima organizacional, es decir, alrededor de los colaboradores siempre se presentará una serie de elementos ajenos, los cuales influirán de forma directa o indirecta en el comportamiento del individuo dentro de una institución u organización.

Para efectos de medir el clima organizacional en la presente investigación tomaremos los siguientes indicadores, teniendo cuenta los procesos organizacionales, estructura, aspecto individual, etc.

- Liderazgo: Es la capacidad de comunicarse con un grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las ideas del grupo, permanezcan en el mismo, y ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.
- Ambiente de trabajo: Está formado por el entorno físico y material que rodea al trabajador en su propio puesto de trabajo. También puede ser motivador o desmotivador.
- Relaciones interpersonales: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la

organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de la organización.

- **Estilos de dirección:** Se refiere a los reglamentos y a las presiones que puede utilizar la dirección para controlar a sus colaboradores. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos en la organización.
- **Retribución:** Es el conjunto de las recompensas cuantificables que reciben un empleado por su trabajo. Incluye tres elementos: salario base, incentivos salariales y prestaciones o retribuciones indirectas.
- **Supervisión:** Es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona, controlar qué tal progresan las actividades.
- **Desempeño:** Es el conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado período.
- **Procesos:** Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.
- **Organización:** Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos.

2.2.1.8. Importancia del clima organizacional

Según Toro (2001), el clima organizacional es importante porque actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad en una empresa. En aquellas empresas en las que existe una cultura más elaborada y solvente, el clima organizacional tiende a ser más homogéneo. Asimismo, Vásquez (2000) afirma que el clima organizacional brinda una salud organizativa es decir es la satisfacción que sienten las personas en el trabajo, es lo que facilita la adaptación estratégica frente al entorno turbulento, es lo que hace posible la regularidad y el buen funcionamiento para conseguir los objetivos y la rentabilidad; los sentimientos positivos de las personas correspondientes satisfacción, colaboración y buenas relaciones entre los grupos.

2.2.1.9. Factores que afectan el clima organizacional

Según Guillen (2003), los factores que afectan el clima organizacional son:

2.2.1.9.1. Factores Jerárquicos.

Son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir.

2.2.1.9.2. Factores Estructurales.

Una mala organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente que afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se supone que, si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización.

2.2.1.9.3. Factores Estratégicos.

Cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización. Como se detalla, el clima organizacional está conformado por factores que permiten alcanzar una percepción positiva o negativa de ésta. Cabe recordar que toda organización siempre mantendrá un tipo de personalidad distinta a otra, conllevando a los colaboradores percibir su entorno laboral según la jerarquía, la estructura y la estrategia blindada en la organización.

2.2.2. Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definición

Márquez (2001) Menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.

Para Davis y Newstrom (1999) definen satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”. (p.276)

Según Porter (1962) la satisfacción laboral es “La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida” (p. 155).

Herzberg explica la satisfacción laboral como “El grado de conformidad, cumplimiento de las necesidades y expectativas por parte del trabajador” (1986).

Para la Autora Sonia Palma define satisfacción laboral como “Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (2005).

Según Daryanto (2014), el término de satisfacción laboral significa el actuar del trabajador en la organización lo cual corresponde a la teoría del comportamiento organizacional y en donde sus características individuales de trabajo y desarrollo profesional intervienen en la satisfacción laboral directamente.

Rosales Jaramillo, Rodal Genovéz, Chumbi Toledo y Buñay Andrade, “La satisfacción laboral es una cualidad que revela el estado de ánimo del trabajador en relación con sus experiencias laborales” (2017)

2.2.2.2. Teorías de satisfacción laboral

2.2.2.2.1. Teoría de la discrepancia – Locke (1968):

Esta teoría menciona que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero resultante de la percepción del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. De igual manera, la insatisfacción laboral significa el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o negativo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). Además, la satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al diferenciar sus valores con la percepción con respecto al trabajo que ofrece.

2.2.2.2.2. Teoría de los eventos de situaciones – Quarstein, McAfee y Galssman (1992):

Esta teoría se basa en las características de situaciones y eventos situacionales a razón de que algunos individuos desarrollan funciones con características favorables y otros no favorables de acuerdo a la satisfacción percibida en el entorno laboral, por lo tanto, esta teoría permite conocer el motivo de la variación de la satisfacción a lo largo del tiempo.

2.2.2.2.3. Teoría del procesamiento social de la información – Vela y Monteiro (1994):

Con respecto a esta teoría la satisfacción laboral es calificada como un producto proveniente de la influencia social, es decir, las personas o colaboradores adaptan actitudes o comportamientos de acuerdo con su ambiente social, y a sus vivencias pasadas y presentes

2.2.2.2.4. Teoría de las Necesidades – Maslow (1954)

- Fisiología: necesidades vinculadas con la propia supervivencia
- De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo
- Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas. De estima: necesidad de reconocimiento propio (logro,

competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio)

- De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo.

2.2.2.2.5. Teorías de las necesidades – Mc Clelland (1961):

Propuso un modelo de necesidades aprendidas para la motivación, donde cada individuo manifiesta tres necesidades particulares de importancia, tales como: los logros, la afiliación y el poder. La necesidad de logro es el comportamiento hacia el alcance de objetivos, es decir, las personas con altas necesidades de logro desean siempre realizar su trabajo de una manera adecuada, siendo eficiente y eficaz. Por otro lado, la necesidad de poder está basada en la influencia en personas y hechos puesto que permite el control del trabajo personal y de los otros. Según este autor, el poder se ve manifestado mediante dos tipos: uno que está dirigido hacia la organización (poder institucional) y el otro que está dirigido hacia el yo interno (poder personal). Y en las necesidades de afiliación se ve reflejado el deseo de agradar y de estar bien con los demás. Las personas o colaboradores que manifiestan una fuerte motivación de afiliación tienden a establecer, mantener y restaurar las relaciones estrechas con los demás. Este autor, descubre que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades, cada una en un grado desarrollado, pero que dos personas o más no pueden manifestar estas conductas en las mismas proporciones, porque cada individuo va estableciendo su modo de ser y/o personalidad.

2.2.2.2.6. Teorías de los dos Factores - Herzberg (1987):

Los factores que se explican a continuación fueron presentados por Herzberg, quien explica que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores intrínsecos:

- Factores Extrínsecos: se refiere a las condiciones en las que las personas desempeñan su trabajo, las cuales se vinculan principalmente con el contexto del puesto. Los principales factores higiénicos son: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de

la organización, calidad de la supervisión, relación con los subordinados, relación con los colegas, relación con superiores y estatus.

- Salario: El salario básico, los incentivos económicos, las vacaciones; el dinero es el aspecto más valorado del trabajo, aunque su potencial motivador está modulado por otras variables. Para Chiavenato (2000), el salario representa una de las más complejas transacciones, porque cuando una persona acepta un cargo, se compromete a una rutina diaria, a un patrón de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización, por lo cual recibe un salario. Por tanto, el salario es un factor motivacional extrínseco porque es la fuente de renta que define el patrón de vida de cada persona, en función de su valor; mientras que para las organizaciones, es a la vez un costo y una inversión.
- Condiciones laborales: El horario laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; con respecto al horario laboral se suelen preferir horarios compatibles con actividades que faciliten su vida personal y rechazar los turnos rotatorios.
- Seguridad Laboral: Se define como el grado de confianza del trabajador sobre su continuidad en el empleo. La estabilidad en el empleo ha ido evolucionando en función de la situación de los mercados y de las tecnologías laborales.
- Políticas Organizacionales: Son lineamientos que definen el desarrollo de la vida institucional con una visión constructiva, y permite la interacción entre sus miembros, lo cual suele ser un aspecto muy valorado, porque satisface necesidades sociales de afiliación y relación.
- Supervisión: Se define como el grado y forma de control de la organización sobre el contenido y realización de la tarea, que lleva a cabo un trabajador.
- Relaciones Interpersonales: constituyen la base del éxito de las organizaciones. Dichas relaciones se refieren a la capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración. Para que las relaciones entre los miembros de la organización sean efectivas, se necesita tener habilidades de comunicación, saber expresarse con claridad y precisión,

a fin de poderse entender fácilmente para enfrentar los conflictos e intercambiar información.

- Factores Intrínsecos: Están relacionadas con el contenido del puesto y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, los factores motivacionales involucran el crecimiento individual, reconocimiento, logro, progreso, responsabilidad y el trabajo mismo. Guillén, C. (2004) define algunos de los factores motivacionales o intrínsecos, presentados por Herzberg, entre los cuales están:
 - Reconocimiento: En este contexto la actividad laboral requerida por el trabajo, proporciona al individuo información clara y directa, sobre la eficacia de su ejecución, en referencia a la información desde el propio trabajo; y entendido el reconocimiento como información sobre la consecución de los objetivos recibida desde la dirección.
 - Logros: Se refiere a la satisfacción laboral personal de completar un trabajo, resolver problemas, o ver los resultados de un esfuerzo.
 - Progreso: Es un proceso evolutivo que permite al ser humano lograr todas aquellas metas y expectativas establecidas, en términos de mejorar su calidad de vida. Cuando existe progreso, las personas tienden a mostrar mayores deseos de cooperar y participar proactivamente en la vida organizacional, pues esto representa un valor agregado a la satisfacción laboral.
 - Responsabilidad: Es la capacidad que tiene el ser humano de convocar, aceptar (individualmente) e influir (colectivamente) en las decisiones y actos que realiza conscientemente. Además, implica respeto por sí mismo hacia su auto superación en términos de valía, cuidando así el uso de bienes y servicios. Conforme al planteamiento anterior, la responsabilidad es la disposición que tiene el individuo para aceptar, conocer e influir en los demás, 44 haciéndose cargo de todas las consecuencias de sus actos. Es significativo destacar que uno de los más grandes valores de la humanidad es la responsabilidad, pues permite asumir las consecuencias de nuestros propios actos, ser consecuente, libre de obrar y así lograr que la persona tome conciencia de sí mismo, como responsable de sus propias acciones.

- El trabajo mismo: Los colaboradores tienden a preferir puestos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación.
- Teoría de Ajuste al trabajo – Dawes (1994): Describe que cuanto más grande sea la relación entre las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) y los requerimientos de la función o de la organización, es más factible que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por la organización. Asimismo, cuanto más se relacionen los refuerzos de la función o la organización con los valores que una persona busca a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía); es más probable que la persona perciba el trabajo como satisfactorio. Por lo tanto, el nivel de satisfacción e insatisfacción son considerados como predictores de la probabilidad de que un empleado vaya a permanecer en su puesto de trabajo, y logre todos los reconocimientos esperados. Lawler argumenta que “La satisfacción general puede estar determinada por la combinación de todas las perspectivas de satisfacción sentidas por el individuo” (1973).

2.2.2.3. Tipo de Satisfacción Laboral

Según Landy y Conte (2005) Nos describen 4 tipos de satisfacción:

- Satisfacción Laboral Progresiva: Se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- Satisfacción Laboral Estable: Se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
- Satisfacción Laboral Conformista: Es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.

- **Seudo – Satisfacción:** Se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades. Cada individuo posee su propia personalidad, la cual los diferencia de los demás y por lo tanto, cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo con sus aspiraciones o emociones con respecto a su trabajo y lo que espera de él.

Se puede establecer dos tipos de análisis de satisfacción:

- **Satisfacción General:** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo
- **Satisfacción por Facetas:** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo como el reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

2.2.2.4. Tendencias de Correlación Satisfacción Laboral

Halloran y Bentosn (1987), encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional.

2.2.2.4.1. Edad.

La razón por la cual la edad está asociada al nivel de satisfacción es en gran parte desconocida. Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Así, su desempeño decae y la satisfacción baja.

De acuerdo con Calvante (2004), el aspecto demográfico de la edad establece que debido al aumento considerable de la población envejecimiento en las sociedades la satisfacción laboral se ve afectada positivamente, por lo que a mayor edad de los colaboradores mayor será la satisfacción laboral.

2.2.2.4.2. Género.

En un reciente estudio realizado en el Perú en la ciudad de Lima Metropolitana, las diferencias por género favorecen a la mujer quien tiene un mejor nivel de satisfacción laboral.

Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, las mujeres con desventajas necesitaban más sentir gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres con desventajas se preocupaban más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. Es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes escogen una carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan a fin de contribuir al ingreso familiar. Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a los de los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción con su trabajo. Las madres no lo consideran el principal centro de su vida, pues se sienten realizadas en su papel de madre, esposa y ama de casa. Schultz, 1998.

De acuerdo con Calvante 2004, El aspecto de género por su parte tiende a indicar que no existe una diferencia marcada entre el género y la satisfacción laboral a excepción de en el caso de las féminas que sean madres no sientan que están perdiendo tiempo de estar con su familia. En cuanto al estado civil se encontró que los colaboradores casados se encuentran más satisfechos que los colaboradores solteros, viudos o divorciados.

2.2.2.4.3. Experiencia Laboral.

La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven

recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

2.2.2.4.4. Nivel Ocupacional.

En cuanto al nivel ocupacional de la persona. Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los colaboradores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los colaboradores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación.

2.2.2.4.5. Nivel dentro de la Organización.

Finalmente, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerente muchos de los cuales son también propietarios gozan de mucha mayor autonomía que los colaboradores de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los colaboradores de nivel inferior.

2.2.2.5. Determinantes de la Satisfacción Laboral

2.2.2.5.1. Determinante individuales.

- Años de Carrera Profesional: A medida que aumenta la edad de los colaboradores, también aumenta su satisfacción laboral, aunque esta empieza a decrecer al llegar la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una eficaz reducción en los colaboradores que llevan en la organización entre seis

meses y dos años, la cual generalmente se debe a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisface todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba. La carrera profesional no implica un esfuerzo por descifrar las sorpresas que bien puede guardar el futuro, pues la responsabilidad de planear una carrera profesional recae sobre el interesado, siendo una responsabilidad individual no de la organización, aunque si puede ser un medio que facilite y apoye el proyecto.

- **Expectativas Laborales:** Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

2.2.2.5.2. Determinantes Organizacionales.

- **Reto del Trabajo:** La naturaleza del trabajo es un determinante principal de la satisfacción del empleado, pues el grado de requerimiento del desarrollo para llevar a cabo un trabajo, solicita el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Sistema de Recompensas Justas:** Se menciona que existen dos tipos de recompensas relacionadas directamente con la satisfacción laboral, mismas que se describen a continuación: - **Recompensas Extrínsecas:** estas se refieren a las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los colaboradores, como por ejemplo los sistemas de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, elogios y reconocimientos por parte de los jefes inmediatos. - **Recompensas Intrínsecas:** consisten en las que el empleado experimenta internamente, tales como los sentimientos de competencia, orgullo y habilidades manuales por un trabajo realizado adecuadamente. Este sistema de recompensas debe ser percibido como

justo por parte de los colaboradores para que se sientan satisfechos con ellos mismos.

- **Condiciones favorables de Trabajo:** Estas se refieren a que los colaboradores se interesan en su ambiente de trabajo, mismo que les permita su bienestar personal y facilite el desarrollo eficiente de su trabajo. Un ambiente físico cómodo y adecuado para la actividad a desarrollar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
- **Colegas que brinden Apoyo:** El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los colaboradores se sienten más satisfechos cuando sus líderes son más tolerantes y considerados que tener jefes autoritarios e indiferentes. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para 48 colaboradores con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.
- **Compatibilidad entre las Personalidad y el puesto de trabajo:** La existencia de un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con cada una de sus actividades en su lugar de trabajo. Es muy probable que las personas que trabajen en un puesto que vaya de acuerdo con sus habilidades podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo lo que les generará mayor satisfacción. La organización juega un papel elemental en el descubrimiento y desarrollo de la satisfacción de su recurso humano, pues a través de los superiores, compañeros recursos financieros, instalaciones, así como la asignación correspondiente de tareas de acuerdo con el puesto y capacidades, se puede determinar la satisfacción.

2.2.2.6. Factores de Satisfacción y de Insatisfacción Laboral.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.

- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado “enriquecimiento del cargo”, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. Herzberg fundamenta su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque extra-orientado). Factores de satisfacción y de insatisfacción

- Factores Motivacionales (de satisfacción): Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su cargo)
 - El trabajo en sí.
 - Realización.
 - Reconocimiento.
 - Progreso profesional.
 - Responsabilidad.
- Factores Higiénicos (de insatisfacción) Contexto del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su empresa).
 - Las condiciones de trabajo
 - Administración de la empresa.
 - Salario.
 - Relaciones con el supervisor.
 - Beneficios y servicios sociales.

2.2.2.7. Formas de Satisfacción laboral

Según Bruggemann (1974) y Büssing (1993), el modelo de las diferentes formas de la satisfacción laboral se sustenta en tres variables básicas, seis formas de satisfacción laboral y diferentes pasos para llegar a unas formas de satisfacción u otras. (Peiró y Prieto, 1996 citados por Ferrero, 2011). Las variables del modelo son:

- Las diferencias entre el valor real de la situación laboral y el valor nominal de la persona.
- Los cambios en el grado de aspiraciones.
- Los comportamientos para afrontar los problemas.

De acuerdo con esta teoría, un individuo puede llegar a tener distintas formas de satisfacción laboral. Este proceso consta de tres puntos importantes:

- El ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos y la situación de trabajo.
- Los cambios en el grado de aspiraciones.
- La conducta de solución de problemas o afrontamiento.

Por lo anterior, se generan seis formas de satisfacción laboral, que son las siguientes:

- Satisfacción laboral progresiva: La persona se siente satisfecha con su trabajo y eleva su grado de aspiraciones.
- Satisfacción laboral estabilizada: La persona se siente satisfecha con su trabajo y tiene sus aspiraciones en el mismo grado.
- Satisfacción laboral resignada: La persona siente una insatisfacción laboral no determinada y merma su grado de aspiraciones.
- Insatisfacción laboral constructiva: La persona siente insatisfacción y conserva su grado de aspiraciones en la búsqueda de maneras de resolver y manejar la situación.
- Insatisfacción laboral fija: La persona siente insatisfacción con su trabajo, conserva su grado de aspiraciones y no intenta ganarle a la situación.
- Pseudo-satisfacción laboral: La persona siente insatisfacción y frustración con su trabajo. Se percibe a los problemas como no manejables conservando su grado de aspiraciones.

2.2.2.8. Importancia de la Satisfacción Laboral

Según plantea Robbins (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- Existen evidencias que los colaboradores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los colaboradores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

La satisfacción laboral es de suma importancia para la persona ya que ayuda a desarrollarse en sus habilidades, conocimientos, da un enfoque positivo de salud en el trabajo y apoya a todos los proyectos de todas las empresas, para el equipo de trabajo y los compañeros; en ello contribuye un clima positivo, aumenta el trabajo en equipo, y sobre todo ayuda a motivar para tener mejores relaciones entre los compañeros basadas en la confianza.

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: Conjunto de características estables que determinan a una organización y la distinguen de otras.

De acuerdo con Taguiri (1968), citado por Williams (2013: pp. 22), es “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”

Satisfacción Laboral: Se define como el reconocimiento que tiene el profesional de enfermería sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas (S. Robbins, 1998)

De acuerdo con Noda Hernández (2004), citados por Crego (2009: pp. 20), es “un estado psicológico, posterior a la adquisición del servicio y de carácter relativo. Se trata de un juicio evaluativo que se hace sobre una experiencia que resulta de

procesos cognitivos e integra elementos afectivos; es la evaluación de la emoción y no la emoción misma. Es relativo porque traduce el hecho de que la evaluación es un proceso comparativo entre la experiencia subjetiva vivida y una base de referencia anterior

Motivación: Situación o proceso que guía determinadas conductas en busca de alcanzar un objetivo o la satisfacción de una necesidad.

Recompensa: Reconocimiento percibido por los miembros de una organización por un trabajo bien hecho.

Desempeño laboral: es el nivel de ejecución que ofrece un trabajador y la forma de actuar frente a las funciones y tareas principales que exige su cargo.

Comunicación: Según Robbins y Judge (2009: pp. 353), es el proceso o “etapas entre la fuente y el receptor, que resultan en la transferencia y comprensión de un significado”

Jerarquía: Una jerarquía es una estructura en que se establece distintos grados de subordinación entre los elementos que la componen.

Labor: Acto en el que se lleva a cabo una actividad hecha con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.

Organización: Es un grupo social formado por personas, tareas y administración, creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.

Remuneración: Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución.

Sociedad: Es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad, además de ello se unen por objetivos en común.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicos

HE 1 Existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

HE 2 Existe relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

HE 3 Existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

HE 4 Existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

HE 5 Existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

HE 6 Existe relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020

HE 7 Existe relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020

3.2. Variables de Estudio

3.2.1. Clima Organizacional

3.2.1.1. Definición conceptual

Según el MINSA (2008), son las diferentes apreciaciones que posee los colaboradores de una empresa con respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuales son compartidas por ellos.

3.2.1.2. Definición operacional

En la investigación el clima organizacional se evaluado con la Escala de Clima laboral CL-SPC, elaborada y estandarizada por Sonia Palma, sus propiedades psicométricas nos permitirán conocer y analizar las dimensiones del clima organizacional en el público objetivo.

3.2.2. Satisfacción Laboral

3.2.2.1. Definición Conceptual Clima Organizacional

Sonia Palma define satisfacción laboral como “Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (2005). Por ello, dicha respuesta puede ser favorable o desfavorable según el gusto o percepción del empleado por lo tanto es importante mantener los sentimientos y emociones de manera positiva dentro de la organización.

3.2.2.2. Definición Operacional

En el presente trabajo de investigación la variable de satisfacción laboral se midió mediante la escala SL-SPC de Palma (2005) que nos permitió un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción considerando cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal

y/o social, y beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems.

3.3. Tipo y Nivel de la Investigación

La presente investigación es de tipo Descriptivo - Correlacional, por que describe y recolecta los datos sobre diversos aspectos o dimensiones de las variables que se está investigando. Según Tamayo (2004), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos.

Según Sabino (1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. También es correlacional, porque tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables, que son la satisfacción laboral y clima organizacional.

El enfoque es cuantitativo, Según Hernández (2010) menciona que es un estudio secuencial y busca analizar el estudio probando la hipótesis planteada a través de la recolección de datos aplicados.

3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no se manipularán las variables de estudio, centrándose únicamente en el análisis y relación de las variables (Villasís y Miranda, 2016). Así mismo, es transversal, porque la investigación se efectuó conociendo, describiendo y evaluando las variables en el año 2020.

Pineda y Avalos, nos mencionan sobre una investigación es de tipo transversal o transeccional, al estudiar las variables al mismo tiempo, en un determinado momento y enfocándonos en un determinado tiempo. Es por ello que nuestro trabajo es de corte transeccional.

3.5. Población y Muestra de Estudio

3.5.1. Población

Para el presente trabajo de investigación la población estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por el 100% de los colaboradores, ya que la empresa cuenta con poca cantidad de colaboradores y para tener un buen nivel de confianza y cero márgenes de error. Según Tamayo (1997) afirma que la muestra “Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

En el desarrollo del trabajo de investigación se empleó las siguientes técnicas:

- Observación, mediante el contacto con los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC.

Para Sierra R. (1994) define la observación como “La inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

Van Dalen y Meyer (1981) menciona que la observación juega un papel importante en todo trabajo de investigación porque proporciona un elemento fundamental; “los hechos”.

- Entrevistas, mediante conversación con jefes y supervisores para acopiar información sobre las relaciones interpersonales entre colaboradores.

Aragón (2002) es una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupal, que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar información mediante el dialogo.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos que se utilizó para la recolección de datos son los siguientes:

- Para la variable estrés laboral se usará la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.
- Para la variable Clima Organizacional, se empleará la Escala de Clima Laboral CL-SPC.
- Primeramente, presente mi carta para realizar la toma de las encuestas a los colaboradores en la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC. Siendo aprobada, empecé con el proceso de enviar las encuestas a cada trabajador, ya que por la coyuntura que estábamos afrontando en ese momento tuve que optar por realizar las encuestas virtualmente con el programa Quizizz, mediante el cual recolecte todas las respuestas de los colaboradores y lo pase al programa SPSS estadístico para obtener los resultados correspondientes.

Satisfacción Laboral SL - SPC

i. Ficha técnica

- Nombre del test: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.
- Nombre del Autor: Sonia Palma.
- Particularidad: Instrumento de exploración psicológico.
- Edades de aplicación: Adultos de 18 a más.
- Objetivo: Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.
- Estructuración: La prueba tiene 7 Dimensiones y 36 ítems.

- Validez de la prueba: Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SLSPC con las del cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 colaboradores. La validez es de 0,05.
- Confiabilidad de la prueba: el coeficiente Alfa de Cronbach obtenida es de 0.79.

ii. Características

- Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal.
- Tiene un tiempo aproximado de 20 minutos.
- Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas
- Finalidad: Medir el nivel de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones Físicas y Materiales, Beneficios Laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal y Desempeño de Tareas.

iii. Metodología:

El Cuestionario sobre Satisfacción Laboral SL-SPC es un cuestionario validado para medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo con los factores:

- Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems): Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma
- Factor II Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems): El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- Factor III Políticas Administrativas (5 ítems): El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador
- Factor IV Relaciones Sociales (4 ítems): Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas
- Factor V Desarrollo Personal (6 ítems): Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI Desempeño de Tareas (6 ítems): La valoración con la que se asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la laboral.
- Factor VII Relación con la Autoridad (6 ítems): La apreciación valorativa que realiza el trabajador de sus relaciones con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Tabla 1.

Puntuación de la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC

Interpretación	Valor
Alta Satisfacción	168 - +
Parcial Satisfacción	149 – 167
Regular	112 – 148
Parcial Insatisfacción	93 – 111
Alta Insatisfacción	0 – 92

Las puntuaciones utilizadas son:

- TA = Total Acuerdo
- A = De Acuerdo
- I = Indeciso
- D = En Desacuerdo
- TD = Total Desacuerdo

Tabla 2.*Ítems por Factor en la Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC*

Área	Ítems
Condición Física	1, 10, 11, 20
Beneficios Laborales	2, 12, 16, 24
Políticas Administrativas	3, 15, 22
Relaciones Sociales	4, 14, 25
Desarrollo Personal	5, 6, 13, 17
Desarrollo de tareas	7, 9, 18, 21
Relación con la Autoridad	8, 19, 23

Escala de Clima Laboral CL-SPC

i. Ficha técnica

- **Nombre del Test:** Escala de Clima Laboral.
- **Nombre del Autor:** Sonia Palma Carrillo.
- **Particularidad:** Instrumento de exploración psicológico.
- **Objetivo:** Evaluar el nivel de Clima laboral de colaboradores.
- **Estructuración:** La prueba tiene 5 factores:
Factor I: Realización Personal.
Factor II: Involucramiento Laboral.
Factor III: Supervisión.
Factor IV: Comunicación.
Factor V: Condiciones laborales.

ii. Características del inventario

- Escala tipo Likert.
- Consta de 50 ítems.
- Administración: individual y colectiva.
- Tiempo: Aproximadamente 30 minutos.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante.
- Datos Normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (1323 colaboradores), expresados en percentiles.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

- Tipificación: Baremos percentiles general para muestra total por sexo, jerarquías laborales y tipo de empresa
- Descripción: La escala de CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma. Es un instrumento diseñado con la técnica de Likert con un total de 50 ítems definida como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidad de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, acceso a la información, supervisión que recibe, los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo.

iii. Calificación

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos un "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

- Ninguno o Nunca. 1 punto.
- Poco. 2 puntos.
- Regular o Algo. 3 puntos.
- Mucho. 4 puntos.
- Todo o Siempre. 5 puntos.
- Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta la distribución de ítems:

iv. Distribución de ítems

- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
- Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Tabla 3.*Puntuación de la Escala de Clima Laboral CL-SPC*

Categorías diagnósticas	Factores (I al V)	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210 – 250
Favorable	34-41	170 – 209
Media	26-33	130 – 169
Desfavorable	18-25	90 – 129
Muy Desfavorable	10-17	50 – 89

v. Interpretación

- **Factor I:** Realización Personal. Posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro.
- **Factor II:** Involucramiento Laboral. Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Factor III:** Supervisión. Apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- **Factor IV: Comunicación.** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación, tanto a nivel interno (entre colaboradores), como a nivel externo (clientes y proveedores).
- **Factor V: Condiciones laborales.** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

3.7. Validación y Confiabilidad del Instrumento

En la presente investigación se analizaron los datos conforme al siguiente detalle:

- Se creó una base de datos.
- Se empleó el uso de la base descriptiva e inferencial.

- Se utilizó la correlación de Spearman.
- Se presentó los resultados en tablas y figuras con su interpretación.

3.7.1. Validez y Confiabilidad de Clima Organizacional

Tabla 4.

Estadística de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	50

Alfa de Cronbach, para la fiabilidad de nuestra encuesta sobre Clima Organizacional.

La encuesta empleada para el trabajo de investigación fue Clima Laboral CL - SPC. Para obtener la fiabilidad de la encuesta emplee el coeficiente de Cronbach ya que es uno de los más usado para los trabajos estadísticos.

Como criterio general, George & Mallery (2003.) sugieren una escala para evaluar los resultados de Alfa de Cronbach: >.9 a .95 es excelente, >.8 es bueno, >.7 es aceptable, >.6 es cuestionable, >.5 es pobre, >.4 es inaceptable

El resultado de fiabilidad de Clima Laboral CL - SPC fue de 0,974. Es por ello que la encuesta es excelente y la emplee para el presente trabajo de investigación.

3.7.2. Validez y confiabilidad de Satisfacción Laboral

Tabla 5.

Estadística de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	36

Porcentaje y frecuencia de las Encuesta sobre Satisfacción Laboral.

La encuesta empleada para el trabajo de investigación fue Satisfacción Laboral SL - SPC. Para obtener la fiabilidad de la encuesta emplee el coeficiente de Cronbach ya que es uno de los más usado para los trabajos estadísticos.

Como criterio general, George & Mallery (2003.) sugieren una escala para evaluar los resultados de Alfa de Cronbach: >.9 a .95 es excelente, >.8 es bueno, >.7 es aceptable, >.6 es cuestionable, >.5 es pobre, >.4 es inaceptable.

El resultado de fiabilidad de Satisfacción Laboral SL - SPC fue de 0,702. Es por ello que la encuesta es aceptable y la emplee para el presente trabajo de investigación.

Ambos instrumentos fueron validados mediante el criterio de expertos por el Dr. Raúl Paredes Fernández y Lic. Maggie Palacios Cordero.

Después de todo este proceso de los instrumentos ya validados por los jueces, empecé a estudiar las variables con el programa SPSS estadístico, para lo cual obtuve todas las tablas y gráficos que se presentara en los capítulos posteriormente. Al finalizar con todo el trabajo de investigación, este será entregado y expuesto a la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC, de esa forma tendrán conocimiento de todos los resultados, conclusiones y recomendaciones sobresalientes para la mejora de la empresa.

3.8. Aspectos Éticos.

Para el presente trabajo de investigación se empleó el del código de ética del Colegio de Psicólogos de Perú que contempla la Responsabilidad de la investigación y confidencialidad en los artículos 1, 2,20 y 2. Antes de brindar las encuestas al personal, se les brindo toda la información para la resolución de las encuestas y también se les brindo un consentimiento informado.

También se realizó los debidos trámites de documentos para obtener el permiso correspondiente para la ejecución de la investigación a los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC. Donde se informó previamente a los encargados de la empresa sobre el tema que se realizará y terminando todo el proceso de ejecución, se les dará un informe sobre los resultados obtenidos en el trabajo de investigación

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico de clima organizacional

Tabla 6.
Porcentaje con frecuencia de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	2	4%	4%	4%
Media	8	16%	16%	20%
Favorable	29	58%	58%	78%
Muy Favorable	11	22%	22	100%
Total	50	100%	100%	

Porcentaje y frecuencia de las encuestas sobre Clima Organizacional.

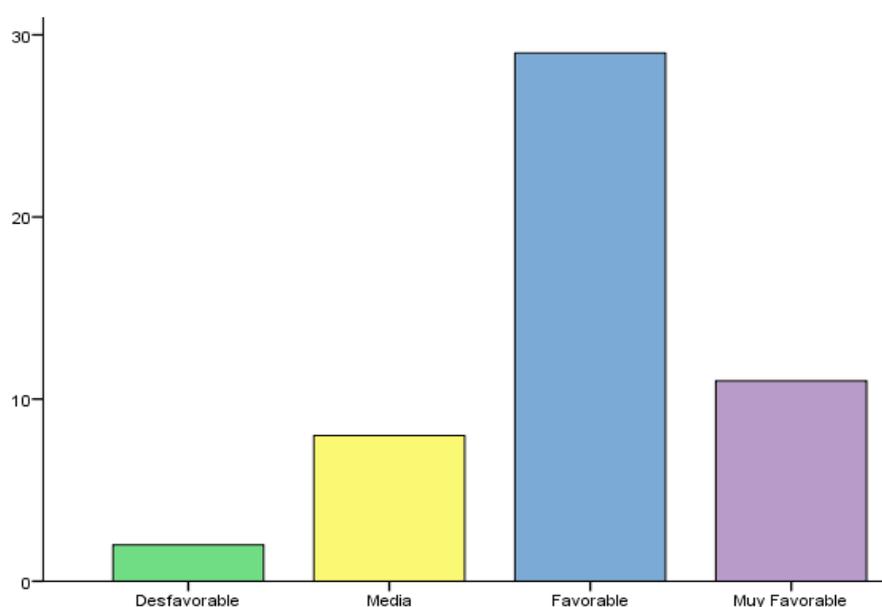


Figura 1. Total de Nivel de Clima Organizacional predominante en la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC

El resultado que se obtuvo en la tabla 6 y figura 1, nos indica que en la empresa Negocios e Inversiones Waltley tiene un Clima Organizacional Favorable con un 58%. Ese fue el resultado de todas las encuestas realizadas a los colaboradores.

4.2. Análisis estadístico de satisfacción laboral

Tabla 7.

Porcentaje y frecuencia de nivel de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	28	56%	56%	56%
Parcial Satisfacción	22	44%	44%	100%
Total	50	100%	100%	

Porcentaje y frecuencia de las encuestas sobre Satisfacción Laboral.

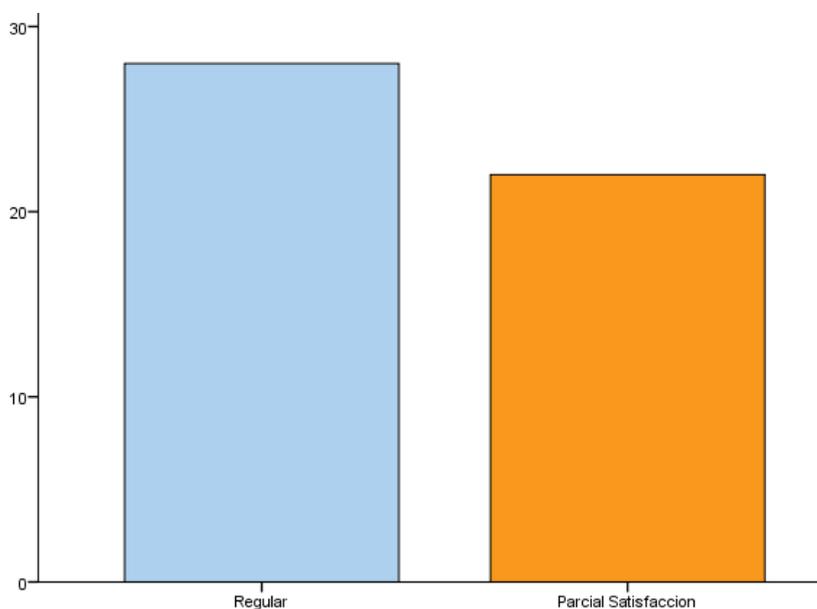


Figura 2. Total de Nivel de Satisfacción Laboral.

El resultado que se obtuvo en la tabla 7 y figura 2, nos indica que en la empresa Negocios e Inversiones Waltley tiene un Nivel Regular de Satisfacción Laboral Clima Organizacional Favorable con un 58%. Ese fue el resultado de todas las encuestas realizadas a los colaboradores.

4.3. Análisis Socio – Demográfico de Clima Organizacional

4.3.1. Género

Tabla 8.

Nivel de Clima Organizacional y Género de cada trabajador.

		Género		Total
		Femenino	Masculino	
Clima Organizacional	Regular	10	18	28
	Parcial Satisfacción	14	8	22
Total		24	26	50

Nota: Total de frecuencia de Nivel de Clima Organizacional y Género de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC

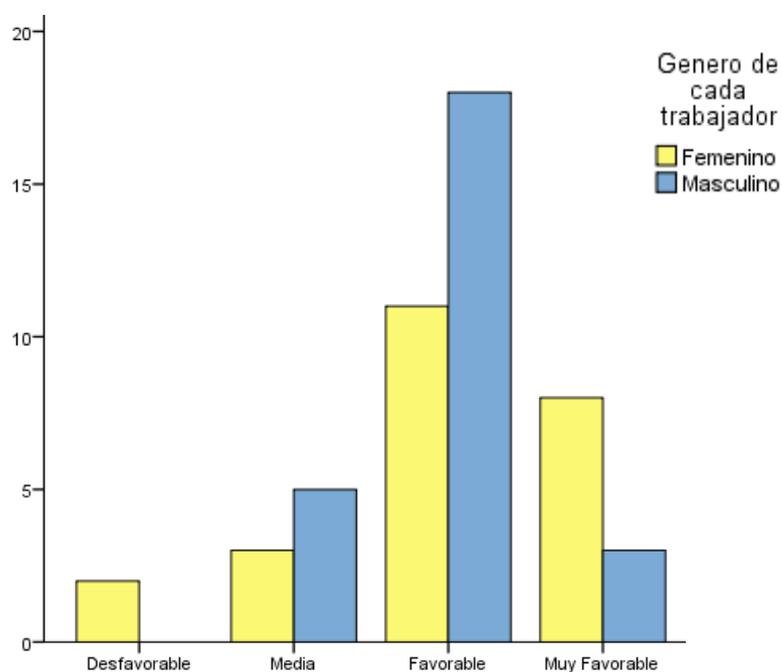


Figura 3. Nivel de Clima Organizacional por Género de cada trabajador de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Nivel de Clima Organizacional con Género, los resultados se observan en la tabla 8 y figura 3, que tiene un Clima Organizacional Favorable,

4.3.2. Edad

Tabla 9.
Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador

		Edad			Total
		20 – 29 Años	30 – 39 Años	40 a 49 Años	
Clima Organizacional	Desfavorable	1	1	0	2
	Media	2	5	1	8
	Favorable	12	7	10	29
	Muy favorable	4	6	1	11
Total		19	19	12	50

Nota: Total de nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC.

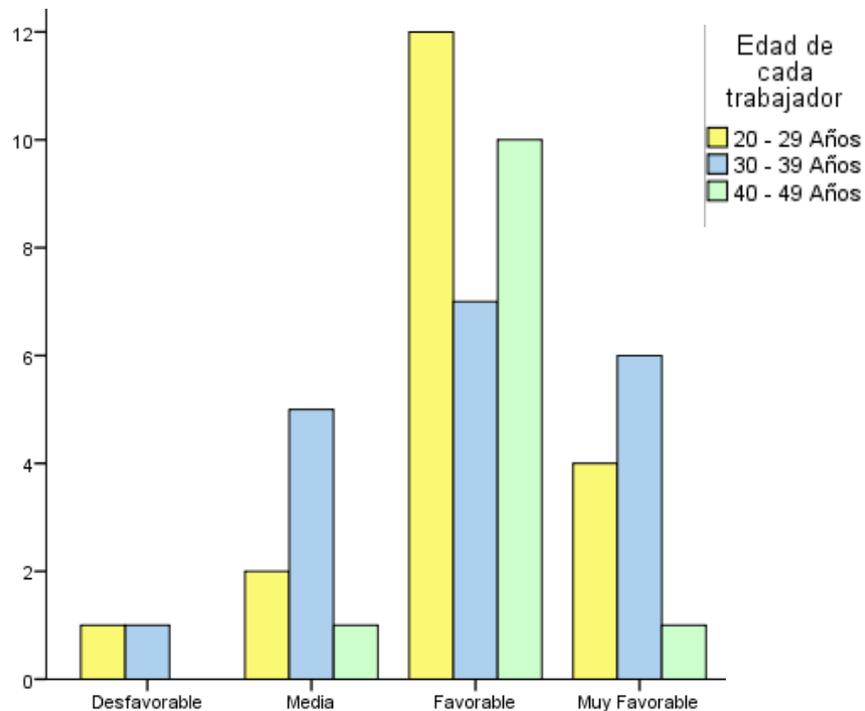


Figura 4. Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

El cruce en la tabla 9 y figura 4, el Nivel de Clima Organizacional y Edad de cada trabajador el resultado fue de Nivel Favorable con 29 personas que obtuvieron un puntaje de 170 – 209.

4.3.3. Área Laboral

Tabla 10.

Nivel de Clima Organizacional y Tipo de Área Laboral

		Área Laboral											Total
		C	M	C	L	R	S	L	M/R	D	A	S	
Clima	Desf.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
Organizacional	Media	0	2	2	1	0	0	1	0	0	1	0	8
	Favorable	3	5	6	2	2	2	2	1	4	1	1	29
	Muy	2	3	0	1	0	0	1	1	1	0	2	11
	Favorable												
Total		5	10	8	4	3	2	4	3	5	3	3	50

Nivel de Clima Organizacional con Área Laboral de cada trabajador en la empresa
Negocios e Inversiones SAC

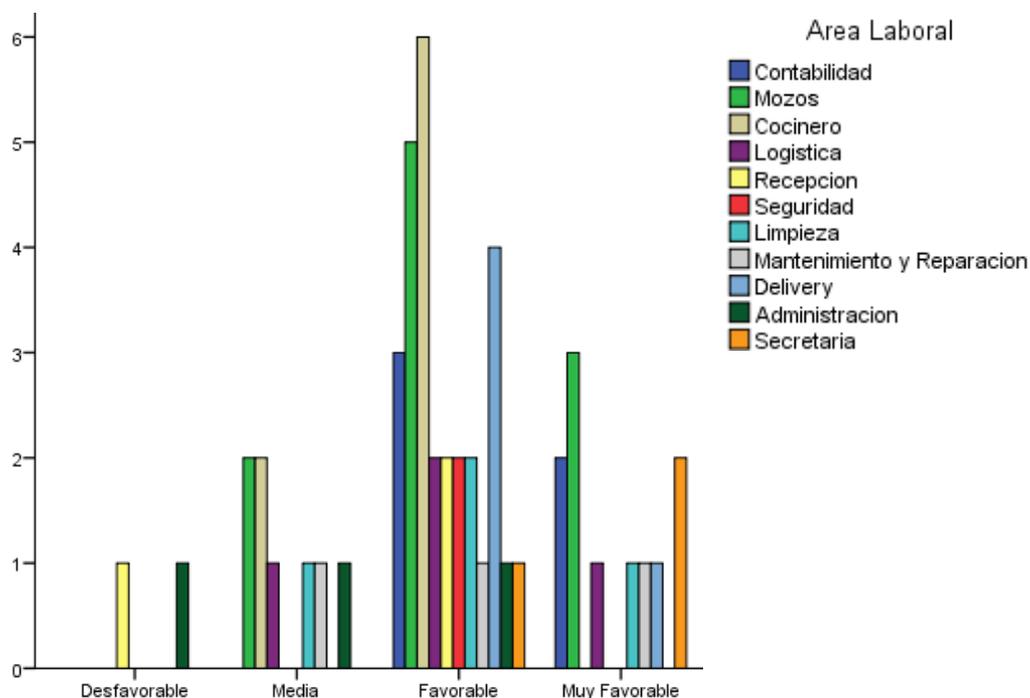


Figura 5. Nivel de Clima Organizacional con Área Laboral de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para el cruce de Nivel de Clima Organizacional y Área Laboral el resultado que se indica en la tabla 10 y figura 5 fue Favorable ya que 29 de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC perciben un clima Organizacional Favorable.

4.4. Análisis Socio – Demográfico de Satisfacción Laboral

4.4.1. Género

Tabla 11.

Nivel de Satisfacción Laboral y Género de cada trabajador.

		Genero		Total
		Femenino	Masculino	
Satisfacción Laboral	Regular	10	18	28
	Parcial Satisfacción	14	8	22
Total		24	26	50

Porcentaje y frecuencia de las Encuesta sobre Satisfacción Laboral y Género de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC.

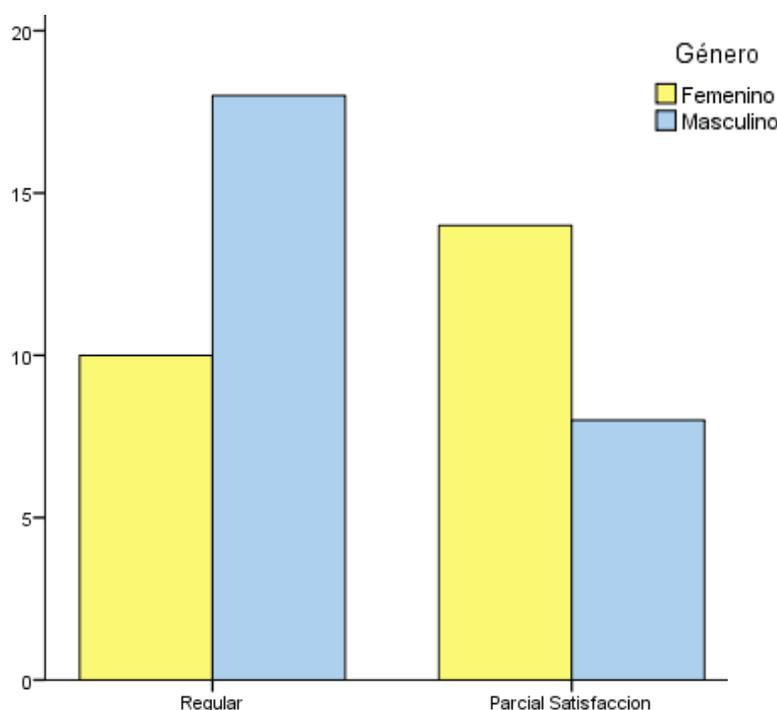


Figura 6. Nivel de Satisfacción Laboral y Género de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC

Como resultado tenemos tanto en la tabla 11 y figura 6, se indica que en la empresa Negocios e Inversiones SAC, tienen una Satisfacción Regular.

4.4.2. Edad

Tabla 12.

Nivel de Satisfacción Laboral y Edad de cada trabajador.

		Edad			Total
		20 – 29 Años	30 – 39 Años	40 a 49 Años	
Satisfacción	Regular	9	12	7	28
Laboral	Parcial	10	7	5	22
Satisfacción					
Total		19	19	12	50

Porcentaje y frecuencia de las Encuesta sobre Satisfacción Laboral y Edad de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC.

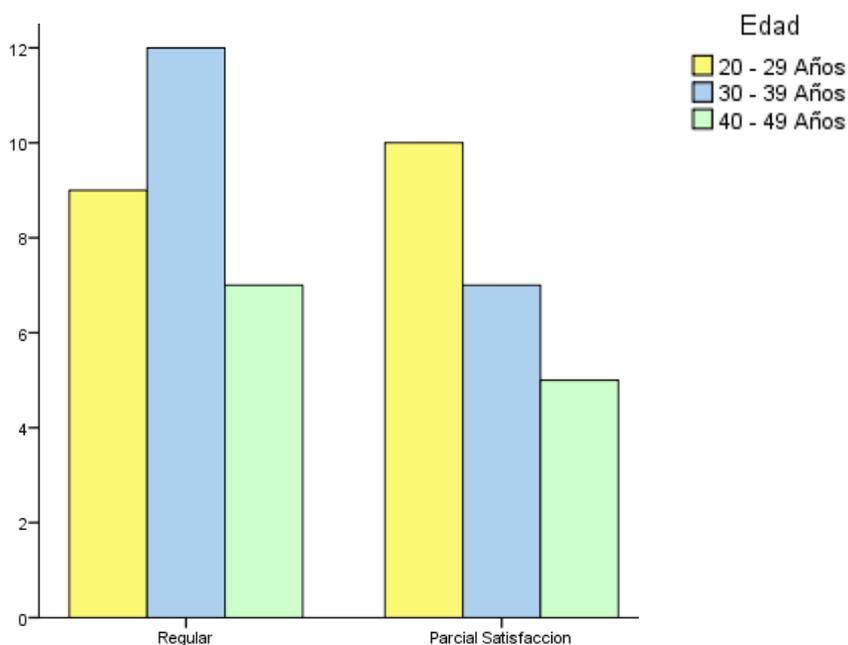


Figura 7. Nivel de Satisfacción Laboral y Edad de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC

Los resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 7, para el cruce de nuestra variable de Satisfacción Laboral con Edad de cada trabajador, fue que 28 colaboradores de obtuvieron un nivel de Satisfacción

4.4.3. Área Laboral

Tabla 13.

Nivel de Satisfacción Laboral y Área Laboral de cada trabajador.

		Área Laboral											Tota
		C	M	C	L	R	S	L	M/	D	A	S	I
		R											
Satisfac	Reg.	5	7	3	2	1	1	2	3	4	0	0	28
ción	P.Satis.	0	3	5	2	2	1	2	0	1	3	3	22
Laboral													
Total		5	10	8	4	3	2	4	3	5	3	3	50

Porcentaje y frecuencia de las Encuestas sobre Satisfacción Laboral y Área Laboral de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC.

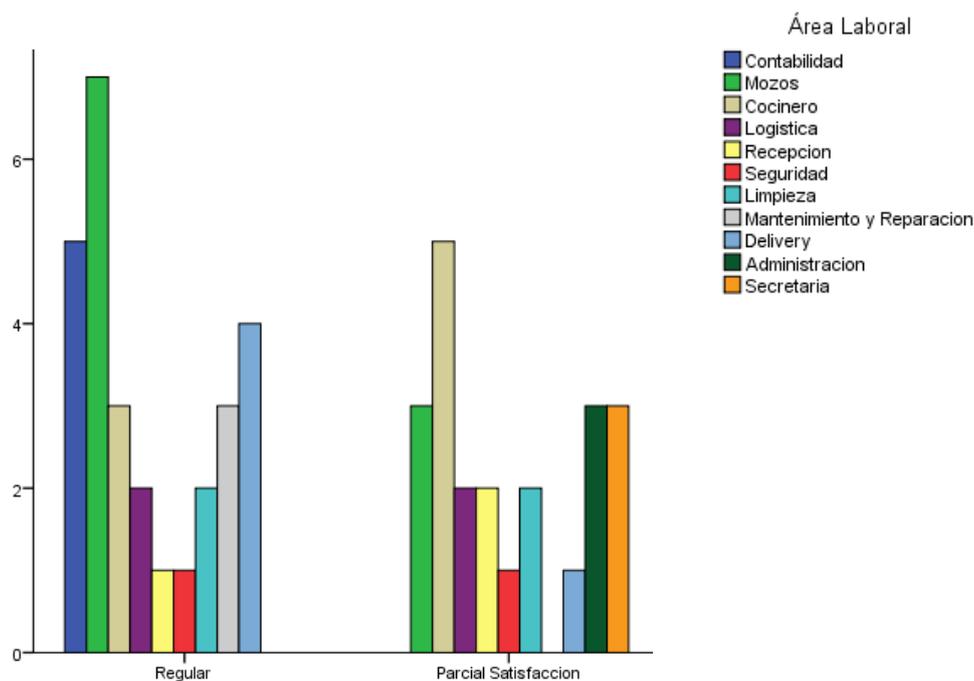


Figura 8. Nivel de Satisfacción Laboral y Área Laboral de cada trabajador en la empresa Negocios e Inversiones SAC

Como se indica en la tabla 13 y figura 8, el resultado para el Nivel de Satisfacción Laboral y Área Laboral se aprecia que 28 personas en las distintas áreas laborales indican tener un nivel de Satisfacción Laboral regular.

4.5. Resultados de los objetivos

4.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Tabla 14.
Correlación de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación entre las variables de Estrés Laboral y Clima Organizacional.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0,81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40 = Medio – Baja, 0,01 – 0,20 = Baja, 0 = Nula

La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional fue de 0.719, a los que se interpreta como una correlación Medio – Alta.

Tabla 15.
Correlación de Spearman de correlación de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional.

			Satisfacción Laboral	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Clima Organizacional	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Estrés Laboral.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables. Y -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 15 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,592, que se interpreta como una relación perfecta entre satisfacción Laboral y Clima Organizacional

4.5.2. Objetivo específico 1

Existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020

Tabla 16.
Correlación entre clima organizacional y condiciones físicas.

		Clima Organizacional	Condición Física
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,483**
	Sig. (bilateral)	-	,147
Total de Encuestas		197	197
Condición Física	Correlación de Pearson	,483**	1
	Sig. (bilateral)	,147	-
	Total de Encuestas	197	197

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Condición Física de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0.81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0.01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula

La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Condición Física fue de 0.483 a los que se interpreta como una correlación Media.

Tabla 17.*Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Condición Física.*

			Clima Organizacional	Condiciones Físicas
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	-.	,162
		Total de Encuestas	50	50
	Condiciones Físicas	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,162	-.
		Total de Encuestas	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlación de Spearman entre las variables de Clima Organizacional y Condición Física de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables, y -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 17 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman fue 0,601 que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Condición Física.

4.5.3. Objetivo específico 2

Existe relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Tabla 18.*Correlación entre Clima Organizacional y Beneficio Laboral*

			Clima Organizacional	Beneficio Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson		1	,523**
	Sig. (bilateral)		-	,093
	Total de Encuestas		50	50
Beneficio Laboral	Correlación de Pearson		,523**	1
	Sig. (bilateral)		,093	-
	Total de Encuestas		50	50

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Beneficio Laboral de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0.81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0.01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula

La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Beneficio Laboral fue de 0.523 a los que se interpreta como una correlación Media

Tabla 19.
Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Beneficio Laboral.

			Clima Organizacional	Beneficio Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	-.	,077
		Total de Encuestas	50	50
	Beneficio Laboral	Coeficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,077	-.
		Total de Encuestas	50	50

Correlación de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y Beneficio Laboral de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables, y -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 19 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,461, que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Beneficio Laboral.

4.5.4. Objetivo específico 3

Existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Tabla 20.

Correlación entre Clima Organizacional y Políticas Administrativas.

		Clima Organizacional	Políticas Administrativas
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,309**
	Sig. (bilateral)	-	,058
	Total de Encuestas	50	50
Políticas Administrativas	Correlación de Pearson	,309**	1
	Sig. (bilateral)	,058	-
	Total de Encuestas	50	50

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Políticas Administrativas de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0.81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0.01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula. La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Políticas Administrativas fue de 0.309 a los que se interpreta como una correlación Medio – Bajo.

Tabla 21.

Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Políticas Administrativas.

			Clima Organizacional	Políticas Administrativas
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	-.	,029
		Total de Encuestas	50	50
	Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	-.
		Total de Encuestas	50	50

Correlación de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y Políticas Administrativas de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables. Y -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 21 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,609, que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Políticas Administrativas.

4.5.5. Objetivo específico 4

Existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Tabla 22.

Correlación entre Clima Organizacional y Relaciones Sociales.

			Clima Organizacional	Relaciones Sociales
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1		,565**
	Sig. (bilateral)	-		,806
	Total de Encuestas	50		50
Relaciones Sociales	Correlación de Pearson	,565**		1
	Sig. (bilateral)	,806		-
	Total de Encuestas	50		50

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Relaciones Sociales de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0.81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0.01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula. La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Relaciones Sociales fue de 0.565 a los que se interpreta como una correlación Media

Tabla 23.
Correlación Spearman de correlación entre Clima Organizacional y Relaciones Sociales.

			Clima Organizacional	Realización Sociales
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	-.	,505
		Total de Encuestas	50	50
	Relaciones Sociales	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,505	-.
		Total de Encuestas	50	50

Correlación de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y Relaciones Sociales de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables. -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 23 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,723, que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Relaciones Sociales.

4.5.6. Objetivo específico 5

Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desarrollo Personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020

Tabla 24.

Correlación entre Clima Organizacional y Desarrollo Personal.

		Clima Organizacional	Desarrollo Personal
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,648**
	Sig. (bilateral)	-	,566
	Total de Encuestas	50	50
Desarrollo Personal	Correlación de Pearson	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,566	-
	Total de Encuestas	50	50

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Desarrollo Personal de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0.81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0.01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula. La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Desarrollo Personal fue de 0.648 a los que se interpreta como una correlación Medio – Alta.

Tabla 25.

Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Desarrollo Personal.

		Clima Organizacional	Desarrollo Personal
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,614
		Total de Encuestas	50
Desarrollo Personal		Coeficiente de correlación	,465**
	Personal	Sig. (bilateral)	,614
		Total de Encuestas	50

Correlación de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y Desarrollo Personal de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables. -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 25 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,614, que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Desarrollo Personal.

4.5.7. Objetivo específico 6

Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Desempeño de Tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Tabla 26.

Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño de tareas.

		Clima Organizacional	Desempeño de Tareas
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,543**
	Sig. (bilateral)	-	,023
	Total de Encuestas	50	50
Desempeño de Tareas	Correlación de Pearson	,543**	1
	Sig. (bilateral)	,023	-
	Total de Encuestas	50	50

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño de Tareas de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0,81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0,01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula. La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Desempeño de tareas fue de 0.543 a los que se interpreta como una correlación Media.

Tabla 27.*Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Desempeño de Tareas.*

			Clima Organizacional	Desempeño de Tareas
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	-	,614
		Total de Encuestas	50	50
	Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,614	-
		Total de Encuestas	50	50

Correlación de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño de Tareas de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables. -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 27 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,465, que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Desempeño de tareas.

4.5.8. Objetivo específico 7

Existe relación significativa entre Clima Organizacional y Relación con la autoridad, en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Wally SAC 2020.

Tabla 28.*Correlación entre Clima Organizacional y Relación con la autoridad*

			Clima Organizacional	Relación con la Autoridad
Clima Organizacional	Correlación de Pearson		1	,648**
	Sig. (bilateral)		-	,566
	Total de Encuestas		50	50
Relación con la Autoridad	Correlación de Pearson		,648**	1
	Sig. (bilateral)		,566	-
	Total de Encuestas		50	50

Correlación entre las variables de Clima Organizacional y Relación con la Autoridad, de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

Para la interpretación de la Correlación de Pearson tomamos como referencia a Gonzales y García (2010) quienes elaboraron uno: 1-Perfecta, 0,81 – 0,99 = Alta, 0,61 – 0,80 = Medio – Alta, 0,41 – 0,60 = Media, 0,21 – 0,40= Medio – Baja, 0,01 – 0,20 = Baja, 0 =Nula. La correlación de Pearson comprende los valores de -1 a +1, cuando más se acerca a 1, quiere decir que hay una correlación muy intensa.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Relación con la Autoridad fue de 0.648 a los que se interpreta como una correlación Medio – Alta.

Tabla 29.

Correlación de Spearman entre Clima Organizacional y Relación con la Autoridad.

			Clima Organizacional	Relación con la Autoridad
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	-.	,614
		Total de Encuestas	50	50
	Relación con la Autoridad	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,614	-.
		Total de Encuestas	50	50

Correlación de Pearson entre las variables de Clima Organizacional y Relación con la Autoridad de los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones SAC.

La correlación de Spearman se utiliza para evaluar la fuerza de relación que hay entre las variables. El coeficiente de Spearman, puede tomar un valor entre +1 = Perfecta asociación entre las variables. -1 = Perfecta asociación negativa entre las variables.

En la tabla 29 se aprecia el resultado de la correlación de Spearman que fue 0,634, que se interpreta como una relación perfecta entre Clima Organizacional y Relación con la Autoridad.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

5.1.1. Objetivo e hipótesis general

- Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Para Jurado L. (2018) en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluyó que si existe una correlación directamente proporcional significativa media.

El resultado de la correlación de Satisfacción Laboral y Clima Organizacional fue de 0.719, a los que se interpreta como una correlación Medio – Alta y el resultado de la correlación de Spearman fue 0,592, que se interpreta como una relación perfecta entre satisfacción Laboral y Clima Organizacional. Por tanto, se aprueba la hipótesis alterna que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición medio alta para las variables de satisfacción laboral y clima organizacional.

5.1.2. Objetivo e hipótesis Especificas

- Determinar la relación entre clima organizacional y Condiciones Físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Para Kakakhel, S. J., Ahmad, K., & Tariq, M. (2017) Entre una de las principales variables para determinar un buen clima Organizacional, son las Condiciones Físicas del centro laboral, que incluye no solo el espacio físico, sino también el alcance de todos los materiales de seguridad para cada uno de los colaboradores y puedes realizar correctamente las actividades laborales.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Condiciones Físicas fue de 0.483 a los que se interpreta como una correlación Media y el resultado de

la correlación de Spearman fue 0,601, que se interpreta como una relación perfecta. Por tanto, se aprueba la hipótesis de que existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición media para las variables de Clima Organizacional y Condición Física.

- Determinar la relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Cavalcante (2004), menciona que si las recompensas son adecuadas se presentara un mayor grado de satisfacción laboral y por ende un buen clima organizacional.

El resultado de la correlación de Clima Organizacional y Beneficios Laborales fue de 0.523 a lo que se interpreta como una correlación Media, y el resultado de la correlación de Spearman fue de 0,461, que se interpreta como una relación perfecta. Por tanto, se aprueba la hipótesis de que existe relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición media para las variables Clima Organizacional y Beneficio Laboral

- Determinar la relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Para Solano R. (2017) en su trabajo de investigación hace referencia a que los aspectos de estructura administrativa, comportamiento organizacional están muy ligadas al nivel de clima organizacional y desempeño laboral. Es por ello, que como empresa siempre se debe estar actualizando las normas políticas de la empresa para el beneficio y avance de la empresa.

El resultado del presente trabajo sobre la correlación de Clima y Políticas Administrativas fue de 0.649 a los que se interpreta como una correlación Medio – Alta y el resultado de la correlación de Spearman fue 0,609, que se interpreta como una relación perfecta. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de que relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa

Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición media alta para las variables Clima Organizacional y Políticas Administrativas.

- Determinar la relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

En el trabajo de Solano R. (2017) tuvo como resultado final que el clima organizacional y el desempeño laboral están muy ligados a tener un buen comportamiento laboral, mantener buenas estructuras organizacionales y tener buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores y la parte administrativa de la empresa.

El resultado del presente trabajo sobre la correlación de Clima Organizacional y Relaciones Sociales fue de 0.565 a los que se interpreta como una correlación Media y el resultado de la correlación de Spearman fue 0,723, que se interpreta como una relación perfecta. Por tanto, se aprueba la hipótesis de que existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición Media para las variables de Clima Organizacional y Relaciones Sociales.

- Determinar la relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Por una parte, Quimis R. (2017), realiza un estudio sobre la satisfacción laboral y los factores determinantes, se identificó que el personal no mantiene una buena comunicación entre ellos y el hospital no invierten en mantener actualizados al personal que trabaja en el hospital de Ecuador. Es por ello que tuvieron una satisfacción laboral no favorable.

El resultado del presente trabajo sobre la correlación de Clima Organizacional y Desarrollo Personal fue de 0.648 a los que se interpreta como una correlación Medio - Alta y el resultado de la correlación de Spearman fue 0,614, que se interpreta como una relación perfecta. Por lo cual se aprueba la hipótesis de que existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En

conclusión, tenemos una relación perfecta en condición Media para las variables de Clima Organizacional y Desarrollo Personal.

- Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

En el trabajo de Ninahuanca E. (2017) clima organizacional y desempeño laboral, se determinó que en la empresa de plásticos Crismez SRL mantiene un buen clima organizacional y un buen desempeño de los colaboradores en la empresa.

Es por ello, que el resultado del presente trabajo sobre la correlación de Clima Organizacional y Desempeño de tareas fue de 0.543 a los que se interpreta como una correlación Media y el resultado de la correlación de Spearman fue 0,465, que se interpreta como una relación perfecta. Por tanto, se aprueba la hipótesis de que existe relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición Media para las variables de Clima Organizacional y Desempeño de tareas.

- Determinar la relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

Para Villadiego Mendoza, A. C., Alzate Gil, K. I., & Barco Gómez, A. A. (2017), en su trabajo realizado se concluyó que no hay buena comunicación con los jefes y parte administrativa de la empresa, mejorar las normas administrativas. No obstante, se recomendó mejorar la comunicación entre las autoridades y los colaboradores para mejora las estrategias y normas administrativas de la empresa y por consecuente se mejorar el clima organizacional.

El resultado del presente trabajo sobre la correlación de Clima Organizacional y Relación con la Autoridad fue de 0.648 a los que se interpreta como una correlación Medio – Alta y el resultado de la correlación de Spearman fue 0,634, que se interpreta como una relación perfecta. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de que existe relación entre clima organizacional y relación con la

autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020. En conclusión, tenemos una relación perfecta en condición Media para las variables de Clima Organizacional y Relación con la Autoridad.

VI. CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos para el Objetivo General según la correlación Pearson, es que existe relación Medio – Alta entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.
- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 1, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio entre las variables de Clima Organizacional y Condiciones Físicas y/o Materiales. Y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el Clima Organizacional y Condiciones Físicas y/o Materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.
- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 2, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio entre las variables de Clima Organizacional y Beneficios Laborales. Y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el Clima Organizacional y Beneficios Laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.
- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 3, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio - Bajo entre las variables de Clima Organizacional y Políticas Administrativas. Y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el Clima Organizacional y Políticas Administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.
- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 4, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio entre las variables de Clima Organizacional y Relaciones Sociales. Y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el Clima

Organizacional y Relaciones Sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 5, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio - Alto entre las variables de Clima Organizacional y Desarrollo Personal. Y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el Clima Organizacional y Desarrollo Personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.
- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 6, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño de Tareas y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.
- Los resultados obtenidos del Objetivo Especifico 7, según la correlación Pearson, es que existe relación Medio entre las variables Clima Organizacional y Relación con la autoridad y según la correlación de Spearman el resultado obtenido fue una correlación perfecta entre Clima Organizacional y Relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la parte administrativa en coordinación con la parte de jefatura, realizar un plan de mejora continua que involucre a todo el personal de la empresa teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos, así puedan contribuir en el desarrollo y eficacia laboral.
- Al área de jefatura en coordinación al área administrativa, se le sugiere realizar planes que involucren el crecimiento profesional del personal mediante capacitación, charlas, convenios con instituciones académicas, para ayudar el mejoramiento en desempeño de los colaboradores.
- Se propone al área de Recursos Humanos con respecto a la parte de los colaboradores reforzar la comunicación entre todo el personal laboral para lograr el desarrollo personal y así encontrar soluciones oportunas y de manera permanente como contenidos de necesidad y así avanzar en su desarrollo.
- A la plana administrativa con el área de psicología, se le plantea incorporar estrategias de mejorar en el aspecto salarial ejerciendo un modelo adecuado para las diferentes áreas laborales.
- Al área de jefatura en coordinación al área administrativa, se le aconseja recurrir a una entidad que ayude a proporcionar recomendaciones sobre la modificar la infraestructura de la empresa con el fin de brindar condiciones físicas adecuadas para los colaboradores.
- A la plana administrativa, área de recursos humanos y el área de Psicología se le hace la propuesta de desarrollar habilidades sociales para entablar una buena comunicación entre Administración-trabajador, tales como eventos de confraternización entre colaboradores, salidas recreativas entre familias, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aneleu (2018). Estrés y Satisfacción Laboral. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Aragón, L. y Arturo, S. (2004) Fundamentos Teorías de la evaluación psicológica. 1° Edición. México
- Bolaños y Franco (2017). Clima Organizacional e Identificación Organizacional en Empleados de una Empresa de la Ciudad de Cali. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.
- Código de Ética UPT, (Resolución de Presidencia del Directorio N°112-2018-PRES/DIRECTORIO-UPTELESUP. LIMA) Código de Ética de Investigación de la Universidad Privada TELESUP.
- García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Recuperado de: <https://www.thefreelibrary.com/Clima+organizacion+al+y+su+diagnostico%3A+una+aproximacion+conceptual.-a0243528161>.
- George, D & Marelly, P (2003) SPSS for Windows step by step: a Simple guide and reference. 11.o update (4th ed.) Boston:Allyn & Bacon.
- Gonzales, J ; Garcia, J. ; Jornaet, m y Bakieva, M. (2010) SPSS: Análisis Binario. Grupo de Innovación Educativa. Universidad de Valencia.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista; P (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Trillas.
- MINSA (2008) Documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud. RM N° 623;2008. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- MINSA (2018) Salud y seguridad en el trabajo desde la perspectiva de género. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local%20/MINSA/2396.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Organización Internacional del Trabajo (2020) Proteger la salud mental en el lugar de trabajo durante la COVID-19. Recuperado de: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/multimedia/video/institutional-videos/WCMS_757499/lang-es/index.htm

- Organización Mundial de la Salud. (2018). Informe sobre la situación mundial de la seguridad. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-trafficinjury>
- OIT-OMS (2004). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. México D.F: Alfa Omega.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1988). Psicología. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Palma,S (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC Editorial Cartolan. Lima.
- Perspectivas (2007) Universidad Católica Boliviana San Pablo núm. 19, enero-junio, 2007, pp. 5-6.
- Plutchik, R. (1994). *Fundamentos de investigación experimental*. México D.F: Harla S.A.
- Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional. (10ma Ed.). México: Pearson Educación
- Sierra, R. (1994) Técnicas de Investigación Social – Teorías y ejercicios. Editorial Paraninfo S.A.Edicion: 9ªna. Madrid
- Segura y Vásquez (2019). Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea – Jauja, 2019. Universidad Peruana los Andes. Huancayo.
- Smeltzer, S. y Bare, B. (1998). Enfermería Médico Quirúrgico. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. Recuperado de: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/File/8/8>.
- Van, D. y Meyer, W. (1981) Manual de técnicas de la investigación Educacional. Barcelona - España
- Wilches (2018). Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minera Texas Colombia. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p>	<p>Método Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Tipo: No experimental</p> <p>Población: 60 colaboradores</p> <p>Muestra: 60 colaboradores</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevistas <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Técnicas de análisis de datos Tratamiento estadístico SPSS</p>
<p>Problemas específicos ¿Existe relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación entre clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		
<p>¿Existe relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Demostrar la relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y beneficios laborales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		
<p>¿Existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Determinar relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y políticas administrativas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		
<p>¿Existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y relaciones sociales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		
<p>¿Existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Determinar la relación clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		

<p>¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y desempeño en las tareas en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		
<p>¿Existe relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>	<p>Existe relación entre clima organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC 2020.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición	Dimensiones	Ítems
Variable 1: Clima Organizacional	D. Conceptual: Según el MINSA, son las diferentes apreciaciones que posee los colaboradores de una empresa con respecto a su trabajo, al ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuales son compartidas por ellos. D. Operacional: En la investigación el clima organizacional será evaluado con la Escala de Clima laboral CL-SPC, elaborada y estandarizada por Sonia Palma, sus propiedades psicométricas nos permitirán conocer y analizar las dimensiones del clima organizacional en el público objetivo	Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
		Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
		Supervisión	3,8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
		Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
		Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
Variable 2: Satisfacción Laboral	D. Conceptual: Sonia Palma define satisfacción laboral como “Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (2005). Por ello, dicha respuesta puede ser favorable o desfavorable según el gusto o percepción del empleado por lo tanto es importante mantener los sentimientos y emociones de manera positiva dentro de la organización D. Operacional: La escala SL-SPC de Palma (2005) que nos permitirá un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción considerando cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems	Condiciones Físicas	1,10,11,20
		Beneficios Laborales	2,12,16,24
		Políticas Administrativas	3,15,22
		Relaciones Sociales	4,14,25
		Desarrollo Personal	5,6,13,17
		Desarrollo de Tareas	7,9,18,21
		Relación con la Autoridad	8,19,23

Anexo 3: Instrumentos

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

N°		T.A	A	I	D	T.D
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizado es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe (s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL SL-SPC

N°	Ítems	Ninguno o Poco	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existe oportunidades de progresar en la institución.	1	2	3	4	5
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	1	2	3	4	5
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	1	2	3	4	5
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	1	2	3	4	5
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	1	2	3	4	5
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	1	2	3	4	5
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	1	2	3	4	5
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	1	2	3	4	5
10	Los objetivos, de trabajo son retadores	1	2	3	4	5
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	1	2	3	4	5
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	1	2	3	4	5
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	1	2	3	4	5
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	1	2	3	4	5
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	1	2	3	4	5
16	Se valora los altos niveles de desempeño	1	2	3	4	5
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	1	2	3	4	5
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	1	2	3	4	5
19	Existen suficientes canales de comunicación	1	2	3	4	5
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	1	2	3	4	5
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	1	2	3	4	5
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	1	2	3	4	5
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	1	2	3	4	5
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	1	2	3	4	5
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	1	2	3	4	5
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	1	2	3	4	5
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	1	2	3	4	5
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	1	2	3	4	5
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	1	2	3	4	5
30	Existe buena administración de los recursos	1	2	3	4	5

31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	1	2	3	4	5
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	1	2	3	4	5
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	1	2	3	4	5
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	1	2	3	4	5
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	1	2	3	4	5
36	La empresa promueve el desarrollo personal	1	2	3	4	5
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal	1	2	3	4	5
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos	1	2	3	4	5
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	1	2	3	4	5
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución	1	2	3	4	5
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	1	2	3	4	5
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución	1	2	3	4	5
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	1	2	3	4	5
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas	1	2	3	4	5
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	1	2	3	4	5
46	Se reconocen los logros en el trabajo	1	2	3	4	5
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	1	2	3	4	5
48	Existe un trato justo en la empresa	1	2	3	4	5
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	1	2	3	4	5
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros	1	2	3	4	5

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Ítems	Claridad		Pertenece		Relevancia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Existe oportunidades de progresar en la institución	X		X		X	
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si	X		X		X	
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X	
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X	
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	X		X		X	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X	
10	Los objetivos, de trabajo son retadores	X		X		X	
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X	
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X	
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X	
16	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X	

17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X	
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X		X		X	
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X	
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	X		X		X	
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X	
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X	
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos	X		X		X	
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X	
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X	
36	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X	

37	Los productos y/o servicios de la organización son de motivo de orgullo del personal	X		X		X	
38	Los objetivos del trabajo están claramente	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la	X		X		X	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o	X		X		X	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores	X		X		X	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X	
46	Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X	
47	La organización es una buena opción para	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la empresa	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño	X		X		X	

Observaciones: (precisar si hay suficiencia): La escala presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable (+)

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Maggi A. Palacios Gordero

CPsP: 6933 DNI: 09763725

Especialidad del validador: Licenciada en Psicología

Fecha: 04 de junio del 2019


 Psicol. Maggi A. Palacios Gordero
 Psicóloga
 C.P.P. 6933

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

N°	Ítems	Claridad		Pertenencia		Relevancia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X		X		X	
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X	
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X		X		X	
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X	
5	La tarea que realizado es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X	
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos	X		X		X	
7	Me siento mal con lo que hago.	X		X		X	
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	X		X		X	
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X	
10	Mi trabajo permite desarrollarme	X		X		X	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X		X		X	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	X		X		X	
13	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X	
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X	
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X	
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	X		X		X	
17	Me disgusta mi horario	X		X		X	
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	X		X		X	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X	
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X	

22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X	
23	El horario de trabajo me resulta incomodo	X		X		X	
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X	
25	Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X	
26	Mi trabajo me aburre.	X		X		X	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial	X		X		X	
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X	
30	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X	
31	No me siento a gusto con mi (s)	X		X		X	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X	
33	No te reconocen el esfuerzo más de las horas reglamentarias	X		X		X	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	X		X		X	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo	X		X		X	
36	Mi(s) jefe (s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X	

Observaciones: (preclar si hay suficiencia): La escala presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable (-)

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Maggi A. Palacios Gordero

CPsP: 6933 DNI: 09765735

Especialidad del validador: Licenciada en Psicología

Fecha: 04 de junio del 2010


 Ps. Maggi A. Palacios G.
 Psicóloga
 C.P. 6933

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Ítems	Claridad		Pertenece		Relevancia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Existe oportunidades de progresar en la institución	X		X		X	
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización	X		X		X	
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	X		X		X	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	X		X		X	
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	X		X		X	
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	X		X		X	
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	X		X		X	
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	X		X		X	
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente	X		X		X	
10	Los objetivos, de trabajo son retadores	X		X		X	
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	X		X		X	
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	X		X		X	
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	X		X		X	
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	X		X		X	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	X		X		X	
16	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X	

17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X	
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	X		X		X	
19	Existen suficientes canales de comunicación	X		X		X	
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	X		X		X	
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	X		X		X	
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día	X		X		X	
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	X		X		X	
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	X		X		X	
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda	X		X		X	
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X	
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal	X		X		X	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	X		X		X	
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X	
30	Existe buena administración de los recursos	X		X		X	
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X	
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X	
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X	
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X	
36	La empresa promueve el desarrollo personal	X		X		X	

37	Los productos y/o servicios de la organización son de motivo de orgullo del personal	X		X		X	
38	Los objetivos del trabajo están claramente	X		X		X	
39	El supervisor escucha los planteamientos que se	X		X		X	
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la	X		X		X	
41	Se promueve la generación de ideas creativas o	X		X		X	
42	Hay clara definición de visión, misión y valores	X		X		X	
43	El trabajo se realiza en función a métodos o	X		X		X	
44	Existe colaboración entre el personal de las	X		X		X	
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo	X		X		X	
46	Se reconocen los logros en el trabajo	X		X		X	
47	La organización es una buena opción para	X		X		X	
48	Existe un trato justo en la empresa	X		X		X	
49	Se conocen los avances en otras áreas de la	X		X		X	
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia.*
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: *Paredes Fumero, Raúl*
 DNI: *08606353*
 Especialidad del validador: *Dr. en Psicología*
 10 de Noviembre del 2019


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

N°	Ítems	Claridad		Pertinencia		Relevancia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X		X		X	
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	X		X		X	
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X		X		X	
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X	
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X	
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivos	X		X		X	
7	Me siento mal con lo que hago.	X		X		X	
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	X		X		X	
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X	
10	Mi trabajo permite desarrollarme	X		X		X	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo	X		X		X	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	X		X		X	
13	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X	
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	X		X		X	
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X	
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	X		X		X	
17	Me disgusta mi horario	X		X		X	
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	X		X		X	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	X		X		X	
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X	

22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X	
23	El horario de trabajo me resulta incomodo	X		X		X	
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X	
25	Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X	
26	Mi trabajo me aburre.	X		X		X	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial	X		X		X	
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	X		X		X	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X	
30	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X	
31	No me siento a gusto con mi (s)	X		X		X	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	X		X		X	
33	No te reconocen el esfuerzo más de las horas reglamentarias	X		X		X	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	X		X		X	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo	X		X		X	
36	Mi(s) jefe (s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Paredes Fernandez, Raúl*

DNI: *08606353*

Especialidad del validador: *Dr. en Psicología*

10 de Noviembre del 2019



Anexo 5: Matriz de dato

Satisfacción Laboral

Codigp_T	Genero_T	Edad_T	AreaTab_T	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Preg26	Preg27	Preg28	Preg29	Preg30	Preg31	Preg32	Preg33	Preg34	Preg35	Preg36	Total_Sat	Nivel_de_Satisfaccion	Condiciones_Laborales	BeneficioAdministrativos	Relacion_Social	Desarrollo_Personal	Desempeño_Tareas	Relacion_Autoridad		
1	1	1	11	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	5	4	4	158	4	22	19	21	18	27	25	26		
2	1	1	11	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	5	4	152	4	22	20	22	15	24	27	22			
3	1	1	11	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	154	4	20	17	20	16	27	27	27	
4	1	1	10	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	166	4	24	19	22	16	29	28	28	
5	2	1	10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	159	4	22	19	20	17	28	26	27	
6	2	1	10	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	2	4	5	5	4	5	157	4	22	16	21	18	28	27	25
7	2	3	8	5	4	3	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	143	3	22	16	19	13	25	24	24	
8	2	2	8	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	142	3	19	18	17	16	25	24	33	
9	2	3	8	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	2	4	5	3	5	5	3	3	4	4	147	3	22	18	19	19	22	24	23	
10	2	3	7	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	151	4	22	15	21	19	26	26	22	
11	1	2	7	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	5	3	3	146	3	22	19	19	15	26	22	23	
12	1	1	7	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	147	3	20	16	21	17	25	28	20
13	2	3	7	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	158	4	23	18	21	18	25	26	27
14	2	2	6	4	4	3	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	2	2	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	144	3	21	14	20	15	26	27	21
15	2	3	6	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	2	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	149	4	22	19	19	17	25	24	23	
16	1	2	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	153	4	24	17	23	15	24	25	25
17	1	2	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	2	145	3	20	17	19	16	26	25	22
18	1	2	5	4	5	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	154	4	20	19	22	18	25	28	24	
19	2	1	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	2	5	3	2	2	4	3	2	2	5	5	5	138	3	18	17	20	10	25	26	22	
20	1	1	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	152	4	23	18	22	17	24	27	21	
21	1	2	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	149	4	23	14	23	16	25	24	24
22	1	2	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	152	4	23	16	20	16	23	26	28	
23	1	1	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5	139	3	20	18	19	15	20	24	23	
24	2	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	148	3	21	15	19	17	28	24	24
25	2	3	3	5	5	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	160	4	24	20	21	18	25	27	25
26	1	3	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	3	2	4	3	4	5	2	4	5	2	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	141	3	21	15	16	16	22	26	25
27	2	1	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	2	5	4	3	5	135	3	16	14	20	14	27	20	22	
28	1	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	150	4	19	17	21	17	26	26	24	
29	1	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	4	3	163	4	24	18	21	20	25	28	27
30	2	1	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4	2	4	5	5	5	3	149	4	19	15	22	20	26	27	20			
31	2	1	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	4	153	4	22	18	19	16	25	27	26		
32	1	3	2	3	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	5	3	5	5	4	5	5	151	4	19	17	23	18	24	27	23
33	2	2	2	5	3	5	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	2	5	3	4	2	3	3	4	4	141	3	16	17	21	15	24	25	23	
34	1	1	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	166	4	20	18	23	20	28	29	28	
35	2	3	2	4	5	5	5	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	5	2	4	5	5	5	5	5	140	3	17	15	19	16	27	22	24	
36	1	2	2	3	5	4	4	3	4	5	4	2	4	2	2	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5	5	135	3	15	13	22	19	23	23	30	
37	2	1	2	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	2	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	141	3	19	15	20	15	23	26	23	
38	1	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	141	3	19	17	22	17	24	22	20
39	1	1																																															

Código_T	Genero_T	Edad_T	AreaTrab_T	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Preg26	Preg27	Preg28	Preg29	Preg30	Preg31	Preg32	Preg33	Preg34	Preg35	Preg36	Total_Satisfaccion	Nivel_de_Satisfaccion	Condicio nes Fisic as	Beneficio Laboral	Politic as Administrat ives	Relacion es Sociales	Desarrollo Personal	Desempe ño Tarea s	Relacion Autorid ad	
1	1	2	11	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	158	4	22	19	21	18	27	25	26	
2	1	1	11	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	2	4	4	3	5	4	152	4	22	20	22	15	24	27	22	
3	1	1	11	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	154	4	20	17	20	16	27	27	27	
4	1	1	10	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	166	4	24	19	22	16	29	28	28		
5	2	1	10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	159	4	22	19	20	17	28	26	27		
6	2	1	10	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	2	4	5	5	4	5	157	4	22	16	21	18	28	27	25	
7	2	3	8	5	4	3	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	143	3	22	16	19	13	25	24	24	
8	2	2	8	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	142	3	19	18	17	16	25	24	23	
9	2	3	8	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	2	4	5	3	5	5	3	3	4	4	147	3	22	18	19	19	22	24	23	
10	2	3	7	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	151	4	22	15	21	19	26	26	22	
11	1	2	7	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	2	4	5	3	3	146	3	22	19	19	15	26	22	23		
12	1	1	7	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	147	3	20	16	21	17	25	28	20
13	2	3	7	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	158	4	23	18	21	18	25	26	27		
14	2	2	6	4	4	3	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	3	2	2	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	144	3	21	14	20	15	26	27	21	
15	2	3	6	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	2	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	149	4	22	19	19	17	25	24	23	
16	1	2	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	153	4	24	17	23	15	24	25	25	
17	1	2	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	145	3	20	17	19	16	26	25	22	
18	1	2	5	4	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	154	4	20	19	22	18	23	28	24		
19	2	1	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	2	5	3	3	2	2	4	3	2	2	5	5	138	3	18	17	20	10	25	26	22		
20	1	1	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	152	4	23	18	22	17	24	27	21		
21	1	2	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	149	4	23	14	23	16	25	24	24	
22	1	2	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	152	4	23	16	20	16	23	26	28	
23	1	1	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	2	3	4	3	2	3	5	5	139	3	20	18	19	15	20	24	23	
24	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	2	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	148	3	21	15	19	17	28	24	24	
25	2	3	3	5	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	160	4	24	20	21	18	25	27	25	
26	1	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	5	4	3	2	4	3	4	5	2	4	5	2	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	141	3	21	15	16	16	22	26	25	
27	2	1	3	4	4	3	3	4	2	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	2	5	4	3	5	133	3	16	14	20	14	27	20	22	
28	1	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	150	4	19	17	21	17	26	26	24	
29	1	2	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	163	4	24	18	21	20	25	28	27	
30	2	1	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	3	3	5	4	2	4	5	5	5	3	149	4	19	15	22	20	26	27	20	
31	2	1	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	153	4	22	18	19	16	25	27	26		
32	1	3	2	3	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	5	3	5	5	4	5	5	151	4	19	17	23	18	24	27	23	
33	2	2	2	5	3	5	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	2	5	3	4	2	3	3	4	4	141	3	16	17	21	15	24	25	23	
34	1	1	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	166	4	20	18	23	20	28	29	28		
35	2	3	2	4	5	5	5	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	3	5	2	4	5	5	140	3	20	15	19	16	27	22	24	
36	1	2	2	3	3	5	4	4	3	4	5	4	2	4	2	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	4	5	135	3	15	13	22	19	23	23	20		
37	2	1	2	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	2	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	141	3	19	15	20	15	23	26	23		
38	1	2	2	3	4	3	3	5	3	4	5	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	141	3	19	17	22	17	24	22	20	
39	1	1	2	4	3	3	4	5	5	3	3	5	1	5	4	3	4	5	3	2	3	2	3	5	3	3	5	5	5	4	4	2</																	

Anexo 6: Propuesta de valor

La Propuesta de este trabajo de investigación, es mejorar el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, con el objetivo de mantener un buen ambiente laboral para todos los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC. Visto que en los resultados obtenidos, sabemos que el Clima Organizacional es un gran influyente en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC. Por ese motivo se redactó unas cuantas recomendaciones para la empresa, ya que el nivel de satisfacción es regular y puede descender a bajo y eso sería perjudicial para la empresa.

Ambas variables son fundamentales en cada organización o grupo de trabajo, y siempre deben estar evaluación cada dimensión de Satisfacción Laboral tales como: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sócales, Desarrollo Personal; Desempeño en las Tareas y la Relación con las Autoridades. De esa forma poder tener más confianza de los colaboradores con su centro laboral.

TALLER: “PROPUESTA DE PROGRAMA PARA CONTROL DE LAS EMOCIONES – IRA, EN LA EMPRESA NEGOCIOS E INVERSIONES WALTLEY SAC”

I. OBJETIVO DEL TALLER

El programa tiene la finalidad de ayudar a los colaboradores a poder aprender a controlar sus emociones, tales como ira, enojo y aprender a expresar su ira sin ocasionar daños en sus relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Waltley SAC.

Incentivar a la reflexión de sus actos ante un momento de ira, aprender a realzar el uso de auto instrucciones que les ayuden a controlar sus emociones y por último promover que los colaboradores evidencien sus cambios de actitud ante situaciones tensas.

II. **ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

- Coordinar con todo el personal el día del taller.
- Dar la bienvenida a todos los asistentes.
- Se dará inicio con una breve explicación sobre la ira, el control de la ira, como expresar la ira, manejo de la ira y formas de como tranquilizarse y mantener la calma.
- Se pondrá en práctica con dinámicas sobre los métodos de relajación: se pondrán situaciones probables de ira para poner en practicas la técnica de Auto instrucciones (relajación, control de la situación, planeación, perseverancia, control, reforzamiento), Relajación (Respiración y/o ejercicios musculares).
- Se brindará un tiempo de refrigerio.

III. **TALLER PLENARIO**

Se pedirá a los colaboradores realizar grupos para que ellos mismos puedan proseguir a explicar cada tecina explicada y demostrada, mediante un sorteo realizado entre todos los grupos.

IV. **EVALUACIÓN**

Para finalizar el taller, se les tomara un par de preguntas a todos en general y se les brindara un pequeño obsequio por respuesta acertadas. También se les pedirá comprometerse a poner en práctica el control de la ira y las técnicas explicadas anteriormente.