

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**TESIS**

Título : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021

Para optar : Título profesional de Psicóloga

Autor : Bach. Orihuela Soto Luz de María  
Bach. Salas Basualdo Katerin Lizveth

Asesor Metodológico : Mg. Jessenia Vásquez Artica

Asesor Temático : Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas

Línea de Investigación : Salud y gestión de la salud

Fecha de Inicio- Culminación: Marzo 2021- Julio 2021

Huancayo- Perú

2021

**DEDICATORIA:**

Con mucho cariño a nuestros padres quienes siempre estuvieron pendientes para tener una buena formación profesional, y por demostrarnos siempre su cariño al igual que su apoyo incondicional.

**Luz de María y Katerin Lizveth**

**AGRADECIMIENTO:**

Agradecer en primer lugar a Dios por habernos dado la vida y guiar nuestros pasos durante nuestra formación profesional, y brindarnos la fuerza necesaria para superar momentos de dificultad.

A nuestros padres que, con su amor, dedicación, ejemplo, esfuerzo nos alientan y ayudan para alcanzar hoy una meta más, gracias por criarnos con amabilidad e infundir constancia, perseverancia y enseñarnos a alcanzar nuestras metas con esfuerzo.

Las autoras

## INTRODUCCIÓN

Este estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre “El clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021”.

Para este estudio se empleó el método descriptivo deductivo, ya que el estudio realizado fue de tipo básico, de nivel correlacional por lo que busca conocer la relación entre la variable de clima organizacional que es la apreciación que tiene cada colaborador sobre su lugar de trabajo y que está encabezado por los directivos de la entidad privada ya que son ellos los encargados de vigilar y velar por el desarrollo organizacional de la institución asimismo la variable de satisfacción laboral que busca el grado de bienestar en los colaboradores en relación a sus posibilidades de desarrollo personal, laboral y políticas administrativas dentro de las organizaciones, el diseño será de tipo correlacional de corte transversal puesto que será realizado en un momento determinado. Se trabajará con una muestra no probabilística intencional de 80 colaboradores, para lo cual se empleó el cuestionario de clima laboral de Sonia Palma CL – SPC y el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SPC.

El estudio está conformado por cinco capítulos. El primer capítulo presenta un sucinto de la realidad problemática, delimitaciones, formulación del problema, objetivos de la investigación, delimitaciones, justificación tanto social, teórica y metodológica, objetivos generales y específicos de la investigación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico donde se encuentran los antecedentes nacionales e internacionales que nos permite conocer otras investigaciones de estudio que tengan las mismas variables. Asimismo, las bases

teóricas científicas y el marco conceptual el cual define los términos básicos de las variables estudiadas en la investigación.

El tercer capítulo detalla las hipótesis de la investigación las generales como las específicas, así mismo la identificación de dichas variables y su operacionalización.

El cuarto capítulo se refiere a la metodología que explica el método, tipo, nivel, diseño de investigación, población, muestra, variables de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y recolección de datos, técnicas de procesamiento, análisis de datos y aspectos éticos del estudio.

El quinto capítulo encontramos los resultados, discusión de resultados. Finiquitando con las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas. Se adjunta anexos donde se encuentra nuestra matriz de consistencia y operacionalización de variables.

Las autoras

## CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
INDICE DE CONTENIDO	v
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
CAPITULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación del problema	17
1.2.1 Delimitación temporal	17
1.2.2 Delimitación espacial	17
1.2.3 Delimitación social	18
1.2.4 Delimitación teórica	18
1.3 Formulación del Problema	18
1.3.1 Problema General	18
1.3.2 Problemas Específicos	18
1.4 Justificación	19
1.4.1 Social	19
1.4.2 Teórica	20
1.4.3 Metodológica	20
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos	21
CAPITULO II	22
MARCO TEORICO	22
2.1 Antecedentes	22
2.1.1 Antecedentes Internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales	26

2.2	Bases teóricas o científicas	29
2.2.1	Clima organizacional	29
2.2.2	Definiciones	30
2.2.3	Características del clima organizacional	32
2.2.4	Tipos de clima organizacional	33
2.2.5	Teoría del Clima Organizacional	33
2.2.6	Satisfacción laboral	41
2.2.7	Factores que incidan en la satisfacción laboral	42
2.2.8	Modelos teóricos explicativos	43
2.3	Marco conceptual	45
CAPITULO III		47
HIPOTESIS		47
3.1	Hipótesis general:	47
3.2	Hipótesis específicas	47
3.3	Identificación de variables	48
CAPITULO IV		50
METODOLOGIA		50
4.1	Método de la investigación	50
4.2	Tipo de investigación	50
4.3	Nivel de la investigación	51
4.4	Diseño de la investigación	51
4.5	Población y muestra	51
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.6.1	Cuestionario de Clima organizacional	53
4.7	Cuestionario de satisfacción laboral	56
4.8	Confiabilidad y validez de la satisfacción laboral	58
4.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	59
4.10	Aspectos éticos de la investigación	61
CAPITULO V		63
RESULTADOS		63
5.1.	Descripción de resultados	63
5.2.	Contrastación de la hipótesis	70
5.3.	Discusión y análisis de resultado	78
CONCLUSIONES		87

RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
ANEXOS	96



## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de Clima Organizacional	55
Tabla 2: Categoría Diagnóstico de Clima Organizacional	55
Tabla 3: Dimensiones de satisfacción laboral	58
Tabla 4: Categoría Diagnóstico escala de SL-SPC	58
Tabla 5: Confiabilidad Escala SL-SPC	59
Tabla 6: Resultado de la variable clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	60
Tabla 7: Resultado de la dimensión autorrealización en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	63
Tabla 8: Resultado de la dimensión involucramiento laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	64
Tabla 9: Resultado de la dimensión supervisión en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	65
Tabla 10: Resultado de la dimensión comunicación en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	66
Tabla 11: Resultado de la dimensión condiciones laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	67
Tabla 12: Resultado de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	68

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Crecimiento de demandas	14
Figura 2: Facturación anual	15
Figura 3: Disposición de las tres variables	40
Figura 4 Resultado de la variable clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	63
Figura 5 Resultado de la dimensión autorrealización en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	64
Figura 6 Resultado de la dimensión involucramiento laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	65
Figura 7 Resultado de la dimensión comunicación en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	66
Figura 8 Resultado de la dimensión condiciones laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	67
Figura 9 Resultado de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021	68

## RESUMEN

La investigación que lleva por título “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021”, donde el problema de esta investigación nace al querer conocer si existe algún tipo de relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021, por tal motivo se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral. La investigación realizada fue de tipo de básico, nivel de investigación correlacional, el diseño de la investigación fue correlacional transversal, se aplicó como método general el científico y como método específico el descriptivo - deductivo. La muestra estuvo compuesta por 80 colaboradores contratados de la entidad privada, a quienes se les aplicó el instrumento clima laboral (CL-SPC) y el cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC). El estudio concluye que existe una relación directa débil entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 ya que al emplear los instrumentos de investigación se tiene que el 15% considera muy favorable el clima organizacional y el 2,5% considera muy satisfecho la variable de satisfacción laboral, esto lo corrobora rho de spearman  $r_s = 0,308$  donde  $0,005 < 0,05$ . Por lo tanto, no se percibe un óptimo clima organizacional influenciando en la satisfacción laboral. Para ello se recomienda realizar talleres para conocer los requerimientos de los trabajadores ya que así se logrará potenciar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, involucramiento, condiciones laborales, desarrollo personal.

## ABSTRACT

The research entitled "Organizational climate and job satisfaction of employees of a private company in Huancayo 2021", where the problem of this research arises from wanting to know if there is some type of relationship between organizational climate and job satisfaction in employees of a private company in Huancayo 2021, for this reason the objective was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction. The research carried out was of a basic type, correlational research level, the research design was correlational, the scientific method was applied as a general method and the descriptive one as a specific method. The sample consisted of 80 collaborators from a private entity, to whom the work environment instrument (CL-SPC) and the job satisfaction questionnaire (SL-SPC) were applied. The study concludes that there is a weak direct relationship between organizational climate and job satisfaction in employees of a private company in Huancayo 2021, since when using the research instruments, 15% consider the organizational climate very favorable and 2, 5% consider that they are very satisfied, this is corroborated by spearman's rho  $r_s = 0.308$  where  $0.000 < 0.05$ . Therefore, an optimal organizational climate is not perceived influencing job satisfaction. For this, it is recommended to carry out workshops to know the requirements of the workers since this will be able to enhance the organizational climate and job satisfaction.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, involvement, working conditions, personal development.

## **CAPITULO I**

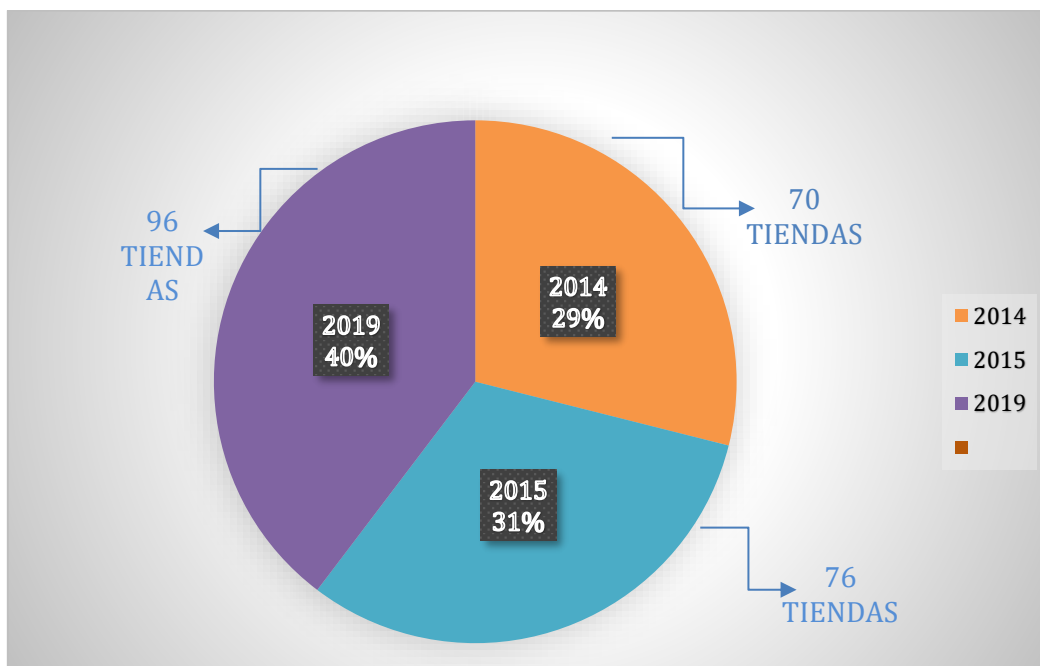
### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El interés de este estudio nació a raíz de conocer la realidad problemática de algunos colaboradores que trabajan en diferentes tiendas por departamento en la región Junín, ya que la mayoría manifestaban que el clima laboral no era favorable dentro de la institución por lo que no se sentían satisfechos con la labor que venían realizando en su centro de trabajo.

A nivel internacional según cifras de Euromonitor International 2018 el mercado de tiendas por departamento mueve al país más \$1,800 millones y en los últimos 5 años su avance ha sido de 8.75%, mientras su ganancia anualizada es de 1.7%. Y a nivel nacional hemos notado que diferentes establecimientos comerciales más conocidos como tiendas por departamentos se han ido aperturando hasta el 2019 un aproximado de 96 puntos de venta y así dando oportunidades de trabajo a diferentes compatriotas. Así también menciona que en crecimiento encabeza Saga Falabella con un market share (cuota de mercado) de 48.2%, seguida de su competidora Ripley con el 32.6% y menciona que una marca ha ido creciendo que es Oechsle con un 10.6% del mercado. Diario Gestión (2019).

Figura 1: Crecimiento de demandas



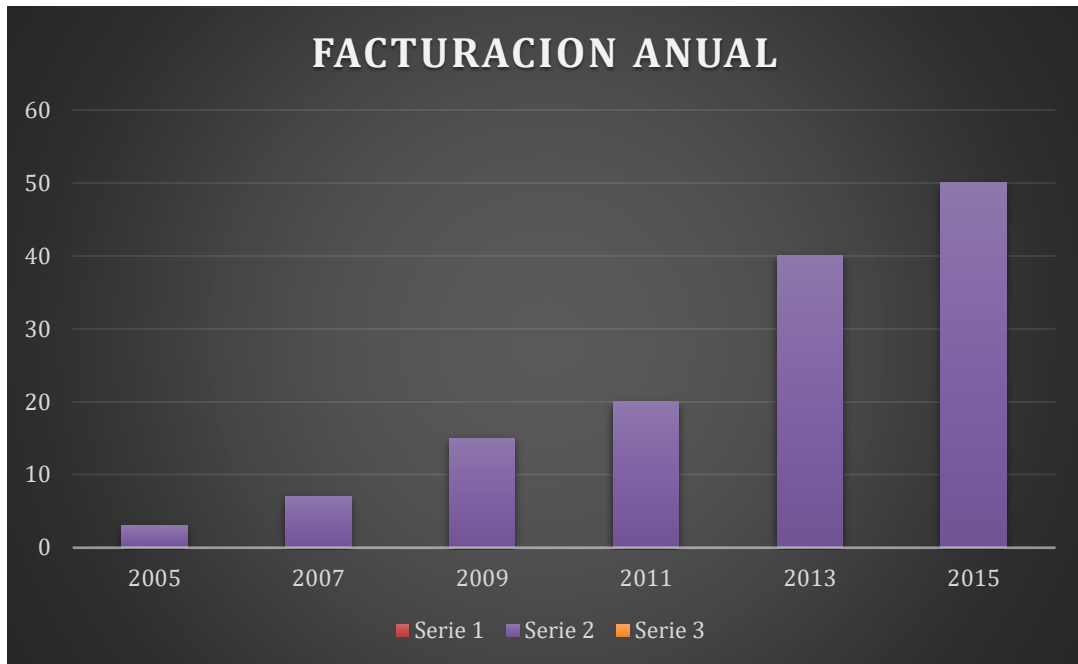
Fuente: Autoría propia

Es por ello por lo que la demanda está creciendo en este sector laboral, por lo tanto, existe una mayor competitividad, de tal modo se debe tomar en cuenta la capacidad, debilidades, fortalezas, etc., de los colaboradores para así evaluar los resultados que generan cada uno de ellos y saber si esta es favorable o desfavorable para su centro laboral. Según Bulnes (2004) nos dice que son sensaciones que perciben los colaboradores acerca de su entorno laboral, ya que establecen la producción, eficacia y la calidad de servicio.

A nivel nacional Felipe Flores gerente de RR.HH. de Saga Falabella asumió el cargo en el 2005 contaba con 2.300 trabajadores , facturaba \$230 millones y llegaban a utilidades netas alrededor de los \$3 millones, para el 2015 contaba con más de 7.000 colaboradores, más de \$1.000 millones facturados y utilidades netas superiores a los \$50 millones, una década de crecimiento y de retos donde el gerente reafirma que Saga Falabella es un negocio orientado a resultados y detalles, y tiene cuatro palabras clave que ayudo para su éxito y que fueron:

conocer a su gente, escucharlas, motivarlos y quererlos, y uso la frase “ en Saga Falabella no admitimos a gente que no quiera a su gente” (Gestión, 2015).

*Figura 2: Facturación anual*



*Fuente: Autoría propia*

Salazar (2009) afirma que “un clima laboral positivo favorece el logro de metas empresariales y por lo contrario un clima negativo genera falta de identificación del trabajador con los objetivos y metas de la empresa, ocasiona conflicto, ausencias e ineficacia, que en última instancia conlleva a un bajo desempeño laboral” (p.39).

Actualmente las investigaciones continúan con el propósito de indagar cómo incide el clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de las diversas instituciones tanto públicas como privadas, durante esta pandemia las empresas fueron tomando medidas de bienestar laboral. Hoy en día sabemos que el COVID 19 ha cambiado totalmente el proceso laboral y han tenido que reestructurar el desarrollo de este mismo para hacer frente al nuevo

estilo de vida es así que todas las empresas han generado nuevas modalidades para cumplir sus funciones como el denominado trabajo remoto (trabajo en casa) para así poder mantener a flote sus empresas o instituciones en medio de esta crisis sanitaria.

La salud física y mental de los colaboradores son fundamentales para ellos mismos y sus familias, asimismo para la productividad, la competencia y por ende para la economía de los países y del mundo.

Otras definiciones sobre condiciones laborales saludables deben delimitarse a la conceptualización de salud de la OMS: “un estado de completo bienestar físico, mental, y social, y no la simple ausencia de la enfermedad”. Asimismo, se necesita contar con empleados que se encuentren capacitados y sensibilizados para lograr cumplir las necesidades individuales y las que requiera la empresa. (OMS 2013).

Las grandes organizaciones internacionales de diversos servicios se enfrentan a una competencia ardua donde la producción y el consumo del servicio es simultaneo y está sometido en gran parte a la consideración de la persona que proporciona el servicio.

Wright (2007) nos señala que “la satisfacción laboral es un predictor significativo de la rotación del personal, ya que cuando esta es baja los trabajadores son aptos para empezar a buscar otro trabajo y si la satisfacción es alta el colaborador probablemente permanecerá en su puesto de trabajo”. (p.94)

Según las investigaciones que se realizaron en el Perú explican la conexión que se encuentra entre satisfacción laboral y algunos factores propios de los trabajadores que se dan a conocer como factores intrínsecos, el nivel de



satisfacción es inconstante en relación al grado laboral (baja satisfacción en puestos de menor rango) asimismo el tiempo de servicio en algunos casos logra descender el nivel de satisfacción laboral sobre todo desde los 10 años de servicio. (Bobbio, 2010, p.101).

Es por ello que para mantener la mecánica de la empresa y mantener los niveles de productividad es importante contar con vías de comunicación eficientes para lograr asistir los requerimientos de los trabajadores, si en momentos sin anomalías la comunicación tanto formal como informal es un activo crucial del desarrollo de equipos por lo que es más importante, en una situación de incertidumbre en el que el intermediario con los colaboradores esta mediado por la tecnología, el desempeño que desarrollan los empleados es pieza importante para las que las empresas salgan adelante en estos tiempos. (Randstad, 2020, p.38).

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación temporal**

La presente investigación cubrió el periodo de 4 meses, comenzando en el mes de marzo y habiendo culminando en el mes de julio del 2021, por lo que los instrumentos aplicados para esta investigación se realizaron de manera virtual debido al estado de emergencia sanitaria promulgada con el Decreto Supremo N°009-2021-SA, publicado el 19 de febrero del 2021, decreto ampliada por los Decretos Supremos N°020-2020-SA, N°027-2020-SA Y N°031-2020-SA. Asimismo acatando la disposición de la SUNEDU al cumplir a lo dictaminado en el artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1496 que formulo las ordenanzas en temas de educación superior universitaria, en el marco del estado de emergencia

sanitaria por Covid-19; culminándose con la presentación del informe final en el mes de julio del presente año.

### **1.2.2 Delimitación espacial**

Este estudio se efectuó en la tienda por departamento Oechsle cuyo fundador fue el alemán Augusto Fernando Oechsle 1889 y llega a Lima en el año 1917 a cargo de la venta de botones, en el año 1993 se declaró en bancarrota cerrando sus tiendas, el 5 de mayo del 2009 reabren sus puertas en la incontrastable ciudad de Huancayo a manos de otros dueños el grupo Intercorp la tienda por departamento está situado en el centro comercial Real Plaza Huancayo del grupo Interbank, ubicada en la Av. Ferrocarril S/N provincia de Huancayo, cuyo gerente general es el Sr, Genaro Rivera Alva, el estudio se llevó a cabo desde el mes de marzo del 2021.

### **1.2.3 Delimitación social**

Para la realización de este estudio se trabajó únicamente con los trabajadores contratados y que estén en planilla de la tienda por departamento Oechsle del Centro Comercial Real Plaza Huancayo del grupo Interbank, los resultados obtenidos no se podrán difundir a entidades privadas ni estatales

### **1.2.4 Delimitación teórica**

Al efectuar la investigación en la parte teórica se delimito las dimensiones de la variable de estudio: Clima organizacional basado en el modelo teórico de Likert y CL – SPC Sonia Palma creado en el año 2004 en la ciudad de Lima metropolitana y satisfacción laboral guiado por el

modelo teórico de SL - SPC de Sonia Palma realizado en Lima el año 2005.

### **1.3 Formulación del Problema**

#### **1.3.1 Problema General**

- ❖ ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?
- ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?
- ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?
- ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?
- ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

La justificación social se da, porque el estudio presentado se ejecutó en una corporación privada ubicada en la ciudad de Huancayo, lo que nos permitió identificar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de dicha entidad, para ello fue importante conocer la percepción que tiene el trabajador en relación a lo que ocurre dentro de su entorno laboral y de cómo este influye en la satisfacción de su trabajo realizado, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos se implementarán talleres, charlas sobre clima laboral con el objetivo de fortalecer las relaciones interpersonales de todas las personas que trabajan en dicha institución, lo que conllevará a lograr una mejor comunicación de forma asertiva y un excelente trabajo en equipo, los cuales servirán de referente a los gerentes de la entidad privada para así lograr un buen clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución.

El desarrollo de esta investigación servirá de referencia y guía para otras organizaciones que tengan el mismo rubro lo que contribuirá a generar pautas para mejorar la relación de todos los colaboradores y administrativos.

### **1.4.2 Teórica**

El estudio aporta información científica acerca del fenómeno de clima organizacional guiado en el modelo teórico de Likert y CL – SPC Sonia Palma, que es de darse a conocer cómo percibe el trabajador los aspectos asociados a su entorno laboral, así mismo la satisfacción laboral

con la teoría de SL - SPC de Sonia Palma, favoreciendo la comprensión, explicación y pronóstico de las características de dichas variables de estudio en la muestra de colaboradores de la entidad privada de Huancayo, que sirve como guía y antecedente teórico para futuras investigaciones.

### **1.4.3 Metodológica**

El estudio permitió aplicar una serie de métodos e instrumentos que permitieron desarrollar la investigación ya que estos fueron empleados para la recolección de datos de los trabajadores de la entidad privada. Asimismo se hizo uso de instrumentos que identifiquen el clima laboral y la satisfacción laboral; por tanto estos fueron sometidos a una evaluación de un juicio de expertos quienes determinaron la validez y confiabilidad de estos, asimismo, se estableció su confiabilidad por consistencia interna con el método Alpha de Cronbach (prueba piloto), por lo que a partir de ello se procedió con la adaptación de los instrumentos, los cuales estarán en facultad de ser utilizados para estudios posteriores sobre clima organizacional y satisfacción laboral.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

- ❖ Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Determinar la relación entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ Determinar la relación entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Costa (2016) en la ciudad de Buenos Aires – Argentina, realizó un estudio denominado “Medición del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral – claves para un ejercicio efectivo”, tuvo por objetivo facilitar herramientas confiables para una correcta medición y evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral. La muestra del estudio estuvo conformada por un total de 40 trabajadores previamente seleccionados, el estudio fue de tipo descriptiva, con un diseño etnográfico, el instrumento aplicado fue una encuesta de tipo Likert que fue aplicado de manera voluntaria y anónima con un numero de 17 preguntas en base a 4 variables (Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Desarrollo de empleados y Reconocimiento y recompensas) con valoraciones del 1 al 5. Concluyeron mencionando que las herramientas empleadas para la medición del clima organizacional y satisfacción laboral necesitaron cumplir con requisitos claves a efectos de garantizar su efectividad, así

mismo estar acompañadas de una correcta estrategia comunicacional dirigido a lograr el compromiso total por parte de los empleados.

Carillo & Bustillos (2017) en la ciudad de Abanto – Ecuador, publicaron un estudio realizado *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C. distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo”*. Su objeto de estudio fue resolver la repercusión del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los empleados, donde se aplicó un cuestionario de 11 interrogantes cerradas que plantearon en relación a las categorías del cuestionario para el análisis de clima laboral, la muestra estuvo conformada por 10 individuos, y mencionaron que por su disminuido cantidad de participantes no se necesitó de una muestra estadística, seguidamente los resultados estuvieron estructurados y verificados a través del Método t de Student con un 95% de nivel de significancia, un 5% de margen de error y con 1 grado de libertad, arrojando un cálculo de 8, ya que por ser mayor al valor teórico requerido (6.3137) en la tabla de distribución del Método t de Student. Concluyendo que el clima organizacional repercute en el desempeño de los empleados, puesto que la organización no cuenta con una adecuada infraestructura lo que genera que el rendimiento de cada empleado sea diferente a través de sus percepciones individuales.

Zans (2017) en la ciudad de Matagalpa – Nicaragua, publicó un estudio titulado *“Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período*



2016” tuvo como objetivo describir el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. La muestra estuvo formada por 88 empleados y administrativos, la ejecución de este estudio se hizo considerando el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. Los resultados que obtuvo el autor indicaron que el Clima Organizacional presente en la FAREM, en mayor medida es favorable, optimista y entusiasta, así mismo existe desinterés e indiferencia en menor medida, por lo que se considera entre medianamente favorable y desfavorable, es por ello que el perfeccionamiento del Clima Organizacional incide de forma positiva en el desempeño laboral de los empleados de la facultad.

Wilchez (2018) en Colombia, se ejecutó la investigación que denominó “Clima organizacional y Satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia” el objetivo de esta investigación fue determinar la incidencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Minería Texas Colombia. La investigación fue de tipo descriptivo de corte correlacional. La muestra estuvo formada por 40 colaboradores de la empresa Minera Texas Colombia que cumplían los siguientes criterios: 1) Tener un contrato directo con la compañía 2) Desarrollar sus actividades en la oficina de la calle 72 en Bogotá 3) Tener una experiencia laboral no menor a 6 meses en el cargo. Tomaron los criterios en cuenta y realizaron una encuesta de carácter piloto que permitió verificar el protocolo de esta, para luego ejecutar ocho entrevistas a los diversos niveles jerárquicos. Las edades

de los evaluados oscilaban de los 35 años. El instrumento utilizado fue una encuesta de tipo Likert semi-estructurada de 25 preguntas, llegando a la conclusión que el Clima Organizacional está directamente vinculado con el Liderazgo y la Participación; mientras que la Satisfacción Laboral se vinculó con la motivación e incentivos y la convivencia con las relaciones interpersonales.

Cerda & Parada (2018) en la ciudad de Los Ángeles – Chile, realizó una investigación “Clima Laboral y Engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda.” tuvo como objetivo establecer las dimensiones de clima laboral que afectan el Engagement en la empresa Coopelan Ltda. La muestra fue comprendida por 47 trabajadores por lo que del total de la muestra el 79% fueron hombres y el 21 % fueron mujeres, el instrumento aplicado fue el Cuestionario de Litwin y Stringer (1968) y el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli, Romá y Bakker (2002). Cuestionario conformado por 17 ítems distribuidos en tres dimensiones denominadas: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems). Estas tres dimensiones están relacionadas en alto nivel (Salanova et al., 2000; Schaufeli, Bakker), el desarrollo de esta investigación fue de carácter descriptivo ya que analiza e interpreta sistemáticamente las características de estos dos fenómenos, tomaron como referencia a los resultados obtenidos y llegó a la conclusión de que las dimensiones de Clima laboral no afectan el Engagement de los trabajadores de la empresa Coopelan Ltda. Y viceversa, es decir, ninguna afecta a la otra, son independientes en el sentido que un trabajador puede

estar en Engagement, aunque el clima laboral que lo rodea sea desfavorable para estos.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Bobadila (2017) en Huancayo, se desarrolló un estudio titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo” Tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los empleados del Instituto Superiores Tecnológicos de Huancayo. Es así como empleo y valido los instrumentos de cada una de las variables. La muestra estuvo integrada por 104 trabajadores conformados por participantes de sexo femenino y masculino procedentes de cuatro institutos de la localidad. Se utilizó la escala del clima organizacional de tipo Likert y una encuesta de desempeño laboral. Para así obtener la relación de dichas variables mencionada. El tipo de investigación fue de tipo y un diseño descriptivo correlacional. Por lo que se concluyó que, si existe una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos superiores tecnológicos de Huancayo, y fue mostrada por medio de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia.

Serafín (2017) en Lima, desarrolló un estudio que denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda”; 2017”. Su objetivo principal fue determinar la relación que existía entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda”, 2017. El método utilizado fue de tipo hipotético deductivo y de tipo correlacional,

ya que su fin era determinar el grado de asociación que exista entre ambas variables. Se aplicó el diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 150 trabajadores del área administrativa. Los instrumentos de investigación para la variable clima organizacional fue el cuestionario de Noriega y Pría que está compuesta de 60 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert y para la variable de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Bernardino y Concepción (2013) adaptado por Félix Serafín compuesta de 26 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert. Se concluyó que el 57,33% de los trabajadores de la Cooperativa conceptuaron que el clima organizacional es regular y que el 48,67% de estos empleados presentan un nivel de satisfacción laboral regular, por tanto, el clima organizacional representa una relación directa y alta con la satisfacción laboral de los empleados de la cooperativa, siendo el índice de correlación Rho de Spearman = 0,827, que es una relación alta entre las variables.

Cabrera (2018) en Lima, desarrollaron un estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana” teniendo como objetivo de estudio establecer cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una Institución Pública Peruana. Su tipo de investigación fue un diseño correlacional para identificar las relaciones entre dichas variables. La muestra estuvo compuesta por 56 colaboradores de la empresa donde el 63% de los evaluados fueron hombres y el 37% fueron mujeres. Los instrumentos que se emplearon para esta investigación fueron el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma y el cuestionario

de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. Se concluye que los colaboradores que trabajan en la institución pública estudiada tienen una percepción “muy favorable” en cuanto a sus funciones desempeñadas dentro de la organización ya que se haya una relación entre la dimensión de realización personal del clima organizacional y el indicador de logro de la satisfacción laboral. Asimismo, entre la dimensión involucramiento y el indicador trabajo y la dimensión comunicación y el indicador de responsabilidad, por lo que de acuerdo a los resultados obtenidos una empresa de éxito trabaja en mantener un adecuado clima organizacional y mantener la satisfacción de sus empleados.

Guzmán (2018) en la ciudad Lima, desarrollo un estudio titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global” cuyo objetivo fue identificar la relación de la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa de carga internacional en el contexto global. El método utilizado fue de tipo hipotético – deductivo. Se empleó el diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 15 trabajadores. El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario de clima organizacional que consta de 50 preguntas y el cuestionario de satisfacción laboral compuesta de 36 preguntas. El resultado del estudio determino que se encontró una relación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

Acuña & Ceras (2019) en Huancayo, publicaron un estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los docentes y

trabajadores de la institución educativa Politécnico Túpac Amaru – Chilca” donde su objetivo fue establecer la relación existente entre dichas variables. La investigación de los autores es de tipo aplicada, descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 120 empleados, del Colegio Túpac Amaru - Chilca. Se empleó el instrumento de Likert, para la recolección de datos, y los cuestionarios de clima organizacional y el cuestionario sobre satisfacción laboral, los mismos que han sido validados con una matriz de consistencia interna y la confiabilidad se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach. Donde concluyó lo siguiente; si existe una relación entre dichas variables, esta es alta significativa y positiva con el (0,762) de resultado de Rho de Sperman, sosteniendo la hipótesis de la investigación.

## **2.2 Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

El clima organizacional es “una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (Aponte, 2012, p.19)

Toro (2010) no dice que “el clima organizacional es responsable de efectos importante sobre la motivación la satisfacción o la productividad: está determinada por la antigüedad en el trabajo, la edad, el género y las condiciones del trabajo” así mismo se podría determinar que el clima organizacional es una variable que tiene impacto en los contextos sociales, constitución de las empresas y la conducta del trabajador. (p.91)

Hall (1996) clima laboral es un “conjunto de propiedades del ambiente laboral percibida directa e indirectamente por los empleados que se

supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. El clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real, que afecta todo lo que sucede dentro de la organización, y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta”. (p.38)

### **2.2.2 Definiciones**

El clima organizacional ha atravesado durante los años diversas conceptualizaciones de diferentes expertos en la materia y entre los más relevantes se encuentran

Gellerman (1960) quien “introdujo por primera vez el término de clima organizacional y llegó a la conclusión que clima era de carácter de una compañía”. (p.71)

Forehand & Gilmer (1964) define que “clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización y que las diferencias de otras organizaciones son relativamente perdurables e influye en el comportamiento de las personas en la organización”. (p.64)

Taguiri (1968) define “clima organizacional como un fenómeno que interviene como intermediario entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales y como consecuencia se observa e los comportamientos que tienen impacto en la empresa como productividad, satisfacción etc.”. (p.89)

El clima organizacional es la apreciación de un trabajador en cuanto al medio que lo rodea, es decir cómo influye las características del entorno del medio ambiente, las cuales llegan a ser percibida directa e indirectamente por los empleados y esto genera impacto en la conducta laboral. (Palacios, 1998, p.83)

El clima organizacional es particularmente única y propio del entorno en donde se puede observar los comportamientos de los empleados y esto se convierte en el medio interno en una empresa que incluyen aspectos situaciones que sobreponen en diversos grados organizacionales. (Chiavenato, 1999, p.59)

Sandoval (2004) nos dice que desde el mirar psicológico “el clima organizacional se muestra como esta funcionado una organización y esto influye en el ambiente generando temor, confianza, e inseguridad. Es decir, de la forma en que se comporte el empleado depende de cómo percibe su clima de trabajo y los elementos que componen la institución, y es con el fin de aplicar conocimientos para mejorar la eficiencia de las empresas”. (p.119)

Noboa (2011) menciona que para definir “el termino de clima organizacional hay que tener en cuenta la teoría planteada por Rensis”. (p.55)

Likert (1968) ya que define el “concepto de clima como percepción, es decir que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que de la empresa y sus componentes”. (p.35)

Morales & Tirape (2013) definen al “clima organizacional como las percepciones individuales de las características representativas del ambiente de trabajo”. (p.62)



### 2.2.3 Características del clima organizacional

Brunet (2004) nos dice que el “clima organizacional tiene importantes y diversas características resaltaremos las más importante” (p.79)

- ❖ Clima nos menciona que son las peculiaridades del entorno organizacional donde se desenvuelven los trabajadores y estas pueden ser externas o internas.
- ❖ Las características de una empresa pueden ser captadas directa e indirectamente por cada trabajador que se encuentre desarrollándose en el ambiente laboral, lo cual determina el clima organizacional, ya que cada persona que trabaja en ese centro de labor posee distinta percepción del entorno en el que se desarrolla.
- ❖ El clima organizacional causa una actitud fluctuante en los trabajadores, las cuales se generan por diversas circunstancias como cierre de mes, reducción de personal por diversos motivos, incrementos de salario, ascensos de puestos.

Estas peculiaridades del clima organizacional están relacionadas establemente en el tiempo, y son la diferencia de otras identidades y de un área a otra dentro de la institución. Sus características pueden variar, aunque el clima organizacional pueda seguir manteniéndose igual.

Otras características citadas por Salom (1994) las más importantes:

- ❖ El tener una estable permanencia laboral.
- ❖ Incidir en el comportamiento de los colaboradores.
- ❖ Cooperar en el proceso de identificación y compromiso de cada colaborador a favor de la empresa.
- ❖ Es advertido por los trabajadores.

- ❖ El esquema laboral, política y el programa de gestión influyen en el medio laboral.
- ❖ Una mayor cantidad de rotación laboral.

#### **2.2.4 Tipos de clima organizacional**

Brunet (1999), declara “cuatro tipos de clima organizacional, y estos pasan por etapas de desarrollo en la organización como respuesta a las presiones internas y externas”. (p.97)

- ❖ El clima rutinario, son monótonas, apáticas e impersonales.
- ❖ El clima orientado para la tarea, es el trabajo altamente adaptativo y organizado por sus miembros
- ❖ Clima de apoyo mutuo, donde se encuentra empatía, preocupación y compañerismo entre los colaboradores, donde se muestra interés por los sentimientos ajenos.
- ❖ Clima practico, donde su cualidad principal es la funcionalidad y la sociabilidad entre sus empleados. Las relaciones laborales se mantienen a un nivel democrático.

#### **2.2.5 Teoría del Clima Organizacional**

##### **a) Teoría de Clima Organizacional de Litwin y Stringer**

Litwin & Stringer (2004), nos menciona que son “aspectos importantes de la conducta de los individuos que trabajan dentro de una organización utilizando los conceptos como motivación y clima laboral. Por otro lado, los autores tratan de describir situaciones y ambientes que más influyen sobre la conducta de los trabajadores y la percepción que tienen sobre sí mismos. Además, los autores postulan la existencia de nueve dimensiones dentro del clima laboral

de una empresa, las dimensiones son conductas sociales que reflejan las acciones propias de la organización que influyen en el comportamiento del individuo, cada una de estas dimensiones se relaciona con algunas propiedades de la organización”, las cuales son:

- ❖ **Estructura**, Están regidas a las normas organizacionales, así como sus principios, deberes, jerarquías. Se refiere a las normas establecidos dentro de una organización.
- ❖ **Responsabilidad**, Es la apreciación que tiene cada empleado sobre el ser su propio jefe, el poseer un pacto responsable con su centro laboral, la toma de iniciativas positivas, el desarrollar sus propias metas.
- ❖ **Recompensa**, Conjunto de incentivos obtenidos por realizar un trabajo impecable. Es un método donde la institución emplea más el reforzador positivo que la sanción.
- ❖ **Riesgo**, habilidad de detectar e identificar por los trabajadores de la empresa las metas que exige el centro laboral. Esta manera es que la entidad genera retos con el objetivo de alcanzar las metas propuestas por los administrativos.
- ❖ **Calor**, apreciación de los empleados hacia la organización acerca de que debe existir un adecuado entorno laboral y sobre todo de buenas relaciones interpersonales entre los administrativos y los demás colaboradores.

- ❖ **Apoyo**, se conoce que funciona con percepción de cooperación, apoyo que provenga de los administrativos y de los demás colaboradores.
- ❖ **Estándares de desempeño**, es la importancia que la entidad establece sobre las normativas de la empresa. Quiere decir que es importante notar los objetivos explícitos e implícitos, así mismo con reglas de función dentro de la organización.
- ❖ **Conflicto**, Es el grado donde los empleados de una empresa, los subordinados y los superiores, aceptan los puntos de vista, discrepan y no temen discutir para así generar soluciones a los diversos acontecimientos
- ❖ **Identidad**, sentimiento de identificación con la institución, donde es un componente fundamental y de gran consideración que debe estar en un grupo de trabajo. Es decir, es la percepción de difundir los objetivos intrínsecos de cada colaborador con los demás de la organización.

#### **b) Teoría clima organizacional XY de McGregor (1960)**

Douglas McGregor es el autor de las Teoría "X" y "Y", estas dos teorías contrapuestas de dirección, Así mismo esta teoría tiene por objetivo investigar la manera de comportarse de las personas con respecto a su puesto de trabajo.

La Teoría X nos dice que los administrativos consideran que los colaboradores accionan bajo amenaza ya no están dispuestas a trabajar, evitan responsabilidades, prefieren órdenes para realizar sus tareas; además son indiferentes a las necesidades de la

empresa, actúan con desmotivación y necesitan estímulos externos y es por ello por lo que estas personas necesitan ser persuadidos, premiados, castigados, reprendidos, controladas y sus actividades debes ir dirigidas.

Por otro parte la Teoría Y, nos dice que es la empresa quien proporciona un entorno laboral y condiciones propias para el desenvolvimiento personal, los empleados serán más eficaces, comprometidos con la organización, resultando una integración y compromiso.

Después de observar a los gerentes la manera en la que se relacionan con los empleados McGregor llego a concluir que la forma de pensar de cada uno de ellos sobre la naturaleza humana tiene como fundamento un grupo de ideas que influyen en la conducta hacia sus subordinados.

La teoría X postula cuatro premisas de los gerentes

- ❖ Al colaborador no le agrada sus funciones y por ello siempre, tratan de no realizarlo.
- ❖ Puesto que no les agrada sus funciones, se debe obligar, controlar o amenazarlos con castigo (despido, bajar sueldo, etc.) para que logren llegar a sus metas establecidas.
- ❖ Los trabajadores querrán eludir las responsabilidades y exigirán instrucciones formales a cada momento
- ❖ Los colaboradores anteponen su seguridad antes de los demás factores del trabajo y tendrán pocas ambiciones.

La oposición a estas ideas negativas sobre la naturaleza humana  
McGregor menciona cuatro premisas de la Teoría Y

- ❖ Los trabajadores logran considerar que sus obligaciones laborales pueden ser tan natural como divertirse o tomar un descanso.
- ❖ Los colaboradores se pueden conducir y controlar si están comprometidos con la finalidad de la empresa.
- ❖ Los trabajadores comúnmente pueden aprender a aceptar y aun a solicitar responsabilidades.
- La facultad de tomar decisiones vanguardistas se logra divulgar entre los demás y no es propiedad exclusiva de los cargos administrativos.

Hace mención que el trabajo y una fuente de satisfacción para la persona donde puede obtener autodirección, responsabilidades para alcanzar los objetivos de la organización aplicando su creatividad, imaginación y motivación.

En la teoría "X" que es las necesidades de orden inferior dominan a los colaboradores. En la teoría "Y" se toma en cuenta las necesidades de orden superior. El autor de la teoría mantenía su posición mencionando que la premisa de la teoría "Y" son más validas que la teoría "X". y por ende proponen nuevas ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, como buena relación en los grupos de trabajo.

**c) Teoría del clima organizacional según Sonia Palma “Escala CL-SPC”**

Sonia Palma (2004) expone que “Clima Laboral es la percepción que tiene el trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, por otra parte, enfatiza que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas. Según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional” (p.68)

- ❖ **Realización personal o autorrealización:** Es la percepción que tiene cada colaborador en cuanto a los bienes que brinda el medio laboral a fin de buscar el logro de objetivos personales y profesionales de estos en relación a sus actividades ejecutadas dentro de la organización y con una visión de futuro, para que por ello se les permita crecer y sentirse realizados.
- ❖ **Involucramiento laboral:** Percepción que mide el nivel de sentirse identificado con los valores representativos del centro laboral y el empeño que tienen con la entidad para cumplir objetivos establecidos por la institución lo que conlleva a ofrecer un servicio de calidad.
- ❖ **Supervisión:** Dimensión que proporciona las apreciaciones del trabajador sobre el funcionamiento y connotación de sus jefes en el proceso de supervisión dada durante el desarrollo laboral. Durante la disposición de una supervisión genera en la mayoría de los trabajadores niveles de presión que perfeccionan su rendimiento laboral.

- ❖ **Comunicación:** Es la apreciación del nivel de fluidez, rapidez, asertividad, coherencia y exactitud del informe referente al desarrollo interno de la empresa. El progreso de la rentabilidad de cualquier empresa es positivo, gracias a la comunicación que se ejerce entre los trabajadores.
- ❖ **Condiciones laborales:** Es el dar a conocer que el organismo provee recursos básicos para que se pueda cumplir con los objetivos designados, para que así exista la facilidad de lograr el trabajo de la manera correcta.

#### d) **Teoría de los esquemas de Likert**

Likert (1999) determina que el “comportamiento de los subordinados es causado por una parte por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus capacidades y valores”. (p.72)

La respuesta generada por el trabajador esta enlazada con la sensación que tiene esta, la realidad influye sobre la apreciación y esta determina por la conducta que un individuo va a adoptar. El autor de la teoría cita tres tipos de variables que definen las particularidades de una corporación que incide en la impresión individual del clima y son:

**a. Variables causales.** - son aquellas variables independientes que establece el sentido en que una empresa transforma los resultados que se obtienen. Y las causales se citan:



1. Las que se pueden modificar por los trabajadores de la empresa que también pueden añadir nuevos componentes.
  2. Son variables independientes de causa – efecto, si estas cambian hacen que las otras variables también se modifiquen y si estas permanecen sin transformarse, no sufren generalmente predominio en otras variables.
- b. Variables intermedias.** - estas reflejan la situación interna de la compañía así mismo los incentivos, las posturas, los objetivos de productividad, la eficiencia en la comunicación y la toma de decisiones, estas son los componentes de la estructura constitucional dentro de cualquier organización.
- c. Variables finales.** - estas aparecen como resultados del efecto de las variables causales y las intermedias. Su objetivo es determinar los resultados obtenidos por la entidad tales como el rendimiento, la ganancia y la pérdida dentro de la operatividad organizacional de una organización.

*Figura 3: Disposición de las 3 variables*



*Fuente: Brunet (2011)*

## 2.2.6 Satisfacción laboral

### Conceptualización

Desde inicios del siglo pasado, Taylor en el año 1911 con su estudio de Bethlehem Steel Company, asumió que la satisfacción y trabajo están relacionadas con las ganancias de la labor realizada, la promoción, el pago de incentivos, la aparición y las oportunidades laborales. Aslan (2001).

Otro principio importante que mencionaremos es de Elton Mayo (1945) quien percibió como los efectos de las distintas condiciones afectan el rendimiento de los trabajadores, donde concluye que los cambios en las condiciones de trabajo mejoran el rendimiento laboral, pero más tarde halló que el crecimiento no era el resultado de las nuevas condiciones, sino del intelecto de saber que eran observados. El autor asegura que la relación entre el sujeto y el grupo de trabajo era la clave más importante de la satisfacción laboral y la situó sobre otros factores que influyen como afección, interés intrínseco por el trabajo y sus logros.

Si hablamos sobre satisfacción laboral no podremos encontrar un concepto unánime ya que a través de los años cada autor o investigador le fueron dando diversos conceptos.

Sonia Palma C (2005), que define a la satisfacción laboral como “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del trabajador respecto a su entorno y condiciones laborales. (Spector, 1997, p.61)

Muñoz (1990) precisa que satisfacción laboral es “el sentimiento de agrado positivo que experimentan un sujeto por el hecho de recibir un trabajo que le interesa en un ambiente que le permite sentirse a gusto, dentro de su centro de trabajo que le resulta atractivo y por el que percibe una serie de compensación psico-socioeconómico acordes con sus expectativas”. (p.49)

Bracho (1989) nos dice que la satisfacción laboral es “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”. (p.96)

Satisfacción laboral es la disposición general del sujeto hacia su trabajo es la mención que realiza Chiavenato (1986).

Meson & Griffin (2002) hace mención que en las “empresas se dan muchos procesos que son llevados en un grupo de personas y considera que sería conveniente conceptualizar el constructo de “satisfacción laboral “no únicamente a nivel personal sino también a nivel organizacional. Es por ello por lo que nos dice que satisfacción es la tarea del grupo como la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”. (p.116)

### **2.2.7 Factores que incidan en la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral dispone de condiciones laborales con las que un colaborador pueda sentirse satisfecho en su centro de trabajo.

Duarte (2014) nos dice que para que “un empleado se siente satisfecho con su trabajo es necesario que tenga retos, metas ya que de esta forma se sentir útil y satisfecho consigo mismo al momento de lograr

con los objetivos y a la vez es de suma importancia de que sea recompensado por la labor realizada que le costó esfuerzo y por el compromiso que tiene con su organización, para este buen desempeño del colaborador influye diferentes aspectos como las condiciones de trabajo, el apoyo que reciba, la compatibilidad que existe con su puesto de trabajo y lo más importante es que puedan contar con él cuando es necesario tomar una decisión”. (p.83)

Cuando hablamos de satisfacción laboral influyen factores como los incentivos económicos, el aprendizaje, la formación profesional y el reconocimiento social. También se considera como estado emocional positivo al efecto subjetivo de las experiencias laborales del sujeto. (Azarcza, 2017, p.59)

## **2.2.8 Modelos teóricos explicativos**

### **a) Teoría de los factores de Herzberg**

Morillo (2006) sobre la teoría de los factores de Herzberg expuesta en 1959, indica que el “hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de las personas de manera distinta”. (p.57)

- ❖ La primera está compuesta por los factores motivadores lo satisfactorios los cuales se enfocan en el tema del trabajo, estos son: logro, inspección, desarrollo, el trabajo, posibilidad de crecimiento y responsabilidad. En una sociedad como en la que actualmente vivimos, el trabajo se transforma en una herramienta básica de supervivencia y pueden existir distintos factores que afecten a los trabajadores y a sus condiciones laborales dentro de

la empresa como: el clima laboral o la satisfacción con la vida, el empleo, autoestima y la capacidad para resolver problemas dentro de las distintas organizaciones.

- ❖ La segunda, nos dice que los factores higiénicos o insatisfactorias, son aquellos que no son motivadores y por lo tanto se genera insatisfacción en el trabajador, y se relacionan con el contexto de éste, ya que solo se ocupan del ambiente externo, los cuales son: políticas administrativas, calidad de supervisión, relaciones extrínsecas con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

#### **b) Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow**

Maslow (1943) planteó la “Teoría de la Jerarquía de las Necesidades, la cual es hasta ahora una de las más conocidas en el ámbito de las organizaciones; en esta teoría las necesidades son el punto inicial de la motivación humana por lo que muchas de ellas explican las motivaciones vitales de las personas, muchas de las cuales no se satisfacen en el entorno laboral”. (p.43)

Uscanaga & García (2008) considera que la “teoría de motivación en los humanos desarrolla la superación individual en función a la satisfacción de un conjunto de necesidades jerárquicas. Por otra parte, la pirámide de Abraham Maslow representa una jerarquía de necesidades que se deben satisfacer en orden secuencial desde la base hasta arriba. En conclusión, menciona que no satisfacer una necesidad en cualquiera de los distintos niveles impediría el avance

hacia el nivel siguiente, las necesidades de Abraham Maslow pueden dividirse en dos categorías”. (p.51)

- ❖ Las necesidades básicas incluyen las necesidades fisiológicas, las cuales se dividen en necesidades de supervivencia básica (alimento, calor, descanso) y las necesidades de seguridad (certidumbre, estabilidad y organización)
- ❖ Las necesidades de crecimiento están divididas en la integración (sentido de pertinencia, cariño y amor), la autoestima (confianza, y satisfacción) y la realización personal que nos permite alcanzar el potencial personal.

### c) Teoría de la discrepancia Intrapersonal

Darwis (1994) afirma que la “satisfacción /insatisfacción laboral es producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que logra obtener de su trabajo, lo cual depende de correspondencias de diferente tipo, como las habilidades requeridas para el trabajo y las habilidades del trabajador, recompensas que otorga la organización, los valores y las necesidades de la persona”. (p.165)

## 2.3 Marco conceptual

**Clima organizacional:** Lewin (1951), afirma que el “ambiente generado por la función de características personales y la percepción que este hace de su ambiente laboral determinan en gran medida el desenvolvimiento del colaborador en cuanto a rendimiento y productividad”. (p.154)

**Realización personal:** Maslow (1979) nos dice que es una “necesidad básica de todo ser humano lo cual nos motiva a lograrlo para así generar un estado de bienestar, felicidad, incrementando la autoestima”. (p.55)

**Involucramiento laboral:** Mencionan que es una respuesta efectiva del colaborador hacia la empresa ya que se siente identificado con ella basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad (Park, 2015, p.137)

**Supervisión:** Es la actividad clave dentro de cualquier organización ya que se depende de esta actividad la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas conductas, actitudes de los colaboradores. Las supervisiones se aplica en todos los niveles administrativos. (Palma, 2004, p.98)

**Comunicación:** Plas (1996) nos manifiesta que “la comunicación no solo es la red por la cual se tramite información sino es el mismo sistema de relaciones y sobre todo el conjunto de personas que la conforman”. (p.76)

**Condiciones laborales:** Son todo aquello que rodea al trabajador no solo higiene, seguridad, ambiente físico sino también son importantes los aspectos psíquicos. (Castillo, 1990, p.147)

**Satisfacción laboral:** Ascarza (2017) nos señala que es un “sentimiento positivo que se obtiene de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un empleado en su centro de labor”. (p.64)

## **CAPITULO III**

### **HIPOTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general:**

- ❖ H1 Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- ❖ H1 Existe relación directa entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de autorrealización y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H2 Existe relación directa existe entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021.



- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021.
- ❖ H3 Existe relación directa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H4 Existe relación directa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H5 Existe relación directa entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### **3.3 Identificación de variables**

#### **Variable 1 Clima organizacional**

##### **Definición conceptual**

Sonia Palma (2004) lo conceptualiza como la apreciación que tiene cada colaborador con relación a su ambiente de trabajo, esto engloba todo lo que está incluido en ambiente laboral (infraestructura, la empatía, la consideración, la entrega de materiales necesarios, etc.) (p.132)

##### **Definición operacional**

El cuestionario de Sonia Palma tiene por objetivo explorar la variable clima laboral y como estas están siendo percibidas por el trabajador con relación a su ambiente laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

#### **Variable 2 Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

Sonia Palma (2005) conceptualiza a la satisfacción laboral como la predisposición frente al trabajo, fundado en creencias y valores positivos, los cuales fueron desencadenados por la rutina laboral.

##### **Definición operacional**

El cuestionario de satisfacción laboral SL - SPC de Sonia palma fue diseñado con el objetivo de obtener una evaluación más eficaz en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una organización, está compuesto por IV factores: Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. Contiene 27 ítems con una escala de respuesta tipo Likert: Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Muy insatisfecho.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGIA**

#### **4.1 Método de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se trabajó con el método científico, explicación conceptualizada según Sánchez y Reyes (2017) menciona que el método científico es una agrupación de procedimientos sistematizados a seguir a través de operaciones y reglas establecida que nos permite conseguir un resultado.

El procedimiento específico que se empleó fue el método descriptivo-deductivo, ya que la variable se analizó e interpretó en su forma natural e individual para ser relacionada.

#### **4.2 Tipo de investigación**

El estudio corresponde al tipo de investigación básico-orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin la finalidad práctica, específica e

inmediata y aplicar conocimientos teóricos a una determinada situación actual. (Sánchez & Reyes, 1996, p.167).

#### 4.3 Nivel de la investigación

Noguera (2003) nos refiere que “la presente investigación es de nivel correlacional, cual objetivo es medir el grado de relación que existe entre las variables y determinar el comportamiento de cada una de las variables”. (p.48)

#### 4.4 Diseño de la investigación

El diseño también es entendido como el método que un investigador elige para realizar un estudio, por lo tanto, la investigación realizada fue de tipo correlacional ya que no existe manipulación alguna de dichas variables, así mismo la aplicación de instrumentos se llevó a cabo en un solo momento, por lo que se hace referencia a la variable 1 y variable 2 para así poder agruparlas. (Hernández, 2014, p.189)

Esquema

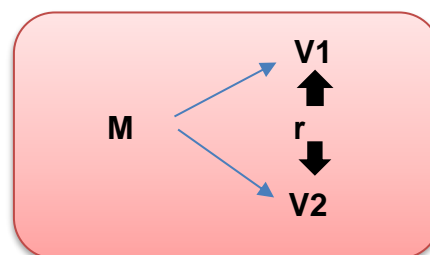


Figura 1: Diseño Correlacional

Donde:

M= Muestra

V1= Medición de Variable uno: Clima Organizacional

V2= Medición de Variable dos: Satisfacción Laboral

r = Relación entre ambas variables

## 4.5 Población y muestra

Lepkowski (2008) menciona que población es un grupo de personas que poseen una serie de especificaciones necesarias, según este criterio, para esta investigación el grupo de evaluación estuvo conformado por 120 colaboradores que trabajan en la tienda por departamento Oechsle, centro laboral ubicado en el distrito de Huancayo.

### **Muestra y tipo de muestreo**

#### **Muestra**

Sánchez & Reyes (2017) consideran que “la muestra como un subgrupo representativo de la población sobre la cual se recoleta los datos de la investigación, para esta investigación la muestra estuvo conformada por 80 colaboradores de la tienda por departamento Oechsle de Huancayo. En la investigación no se utilizó las técnicas de selección de muestra siendo el tipo de muestra no probabilístico intencional, debido a que se eligieron a los participantes tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión” (p.53)

#### **Muestreo**

Fernández (2014) afirma que “el muestreo utilizado es de tipo no probabilístico, los elementos no dependerán de una probabilidad sino de que todos poseen una misma característica (colaboradores contratados de la empresa mencionada) es por ello por lo que se evaluó a los 80 colaboradores contratados en general”. (p.72)

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores contratados de la tienda por departamento Oechsle.
- Colaboradores de sexo masculino y femenino.

- Colaboradores mayores de 18 a 65 años.
- Colaboradores que voluntariamente firmaron la ficha de autorización informada.

#### **Criterio de exclusión**

- Colaboradores temporales (sin contrato fijo)
- Personal de riesgo.
- Colaboradores mayores de 66 años.

### **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El procedimiento empleado fue la encuesta que es una herramienta de recolección de datos formado por un conjunto de cuestionamientos cuyo objetivo es recabar información en una muestra determinada. Las encuestas fueron aplicadas en forma virtual y las herramientas que se aplicaron son los mencionados:

#### **4.6.1 Cuestionario de Clima organizacional**

##### **FICHA TÉCNICA**

<b>Nombre del instrumento:</b>	Clima Laboral CL-SPC
<b>Autora:</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Conocer la apreciación que el trabajador tiene con respecto a su centro de trabajo.
<b>Componentes:</b>	Contiene 5 dimensiones; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
<b>Administración:</b>	Individual o colectiva

<b>Aplicación:</b>	Trabajadores con dependencia laboral
<b>Tiempo:</b>	15 minutos aproximadamente
<b>Materiales:</b>	Manual CL-SPC, cuadernillo CL-SPC en versión escrita y computarizada
<b>Respuestas</b>	Escala de tipo Likert.

### Descripción del instrumento

El instrumento está estructurado como una escala Likert de 1 a 5, en donde 1 representa la opción “nunca” y 5 “siempre, haciendo un puntaje de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para uno de los factores.

Contiene 5 dimensiones las cuales son:

**1) Autorrealización:** apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional con perspectivas de futuro.

Ítems: 1,6,11,16,21,26,31,36,41,46

**2) Involucramiento Laboral:** es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Ítems: 2,7,12,17,22,27,32,37,42,47

**3) Supervisión:** apreciaciones del trabajador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.

Ítems: 3,8,13,18,23,28,33,38,43,48

- 4) Comunicación:** impresión del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la institución.

Ítems: 4,9,14,19,24,29,34,39,44,49

- 5) Condiciones laborales:** distinguir de que la institución otorga los elementos materiales, económico y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Ítems: 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

*Tabla 1: Dimensiones de Clima Organizacional*

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
Autorrealización	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

*Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)*

*Tabla 2: Categoría Diagnóstico de Clima Organizacional*

<b>Categoría</b>	<b>Factores</b>	<b>Puntaje Total</b>
<i>Muy Favorable</i>	<i>42-50</i>	<i>210-250</i>
<i>Favorable</i>	<i>34-41</i>	<i>170-209</i>
<i>Medio</i>	<i>26-33</i>	<i>130-169</i>
<i>Desfavorable</i>	<i>18-25</i>	<i>90-129</i>



Muy Desfavorables	10-17	50-89
-------------------	-------	-------

Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)

### Confiabilidad y validez de la escala Clima Laboral SPC

Según Sonia Palma en la etapa de ajuste final de la escala SL-SPC los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97. y 0.90 respectivamente; lo que permite referirse de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento aplicado es confiable.

Asimismo, las autoras realizaron la validez y confiabilidad del Cuestionario de Clima Laboral SPC en el departamento de Junín en la provincia de Huancayo en el contexto laboral de tiendas por departamento por lo que será adaptado al contexto virtual debido a la emergencia sanitaria.

#### 4.7 Cuestionario de Satisfacción Laboral

##### FICHA TÉCNICA

<b>Nombre del instrumento:</b>	Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC)
<b>Autora:</b>	Sonia Palma 2005
<b>Objetivo</b>	Medir la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.
<b>Componentes:</b>	Contiene 4 factores; satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.
<b>Administración:</b>	18 años a más
<b>Tiempo:</b>	15 minutos aproximadamente
<b>Materiales:</b>	Manual y cuestionario

<b>Respuestas:</b>	Escala de tipo Likert.
<b>Procedencia</b>	Ciudad de Lima

### **Descripción del instrumento**

El instrumento está formado por 27 ítems (17 positivos y 10 negativos) agrupados por análisis factorial en 4 factores. Haciendo un total de 27 puntos como mínimo y 135 puntos como máximo. Contiene 5 alternativas como: total acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y total desacuerdo con una puntuación de 1 a 5 puntos.

Sus dimensiones:

- 1. Significación tarea.** - predisposición a la labor en relación a sus atributos asociados a que el trabajo personal obtenga sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material.

Ítems: 3,4,7,18,21,22,25,26

- 2. Condiciones de trabajo.** – evaluaciones del empleo en relación a la existencia o disponibilidad de elemento o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Ítems: 1,8,12,14,15,17,20,23,27

- 3. Reconocimiento personal y /o social.** – predisposición evaluativa del trabajo en relación al reconocimiento propio o de personas asociadas a su centro laboral, con respecto a los logros en el trabajo.

Ítems: 6,11,13,19,24

- 4. Beneficios económicos.** – designación al trabajo en relación a los aspectos remunerativos o a los incentivos económicos como valor del esfuerzo en la tarea encomendada.

Ítems: 2,5,9,10,16

Tabla 3: Dimensiones de satisfacción laboral

DIMENSIONES	ITEMS
Significación de la tarea	3-4-7-18-21-22-25-26
Condiciones de trabajo	1-8-12-14-15-17-20-23-27
Reconocimiento personal/social	6-11-13-19-24
Beneficios económicos	2-5-9-10-16

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral. Sonia Palma (2005)

Tabla 4: Categoría Diagnóstico escala de SL-SPC

Categoría	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal/social	Beneficios económicos	Puntaje Total
Muy satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas	117 o mas
Satisfecho	33-36	35-40	19-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-20	11-15	89-102
Insatisfecho	27-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 a menos

Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral. Sonia Palma (2005)

#### 4.8 Confiabilidad y validez de la satisfacción laboral

Los datos obtenidos según la autora Sonia Palma la muestra de tipificación se analizaron en el programa estadístico de SPSS a fin de someterlo a todos los análisis estadísticos que se emplearon para efectos de la confiabilidad esto se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach y el método de mitades con el coeficiente Guttman. Se estimó la confiabilidad de 0.84. y 0.81. respectivamente, por lo que los coeficientes obtenidos abalan la confiabilidad del instrumento aplicado.

Asimismo, las autoras realizaron la validez y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral en el departamento de Junín provincia de Huancayo en el contexto de tiendas por departamento por lo que será adaptado de al contexto virtual debido a la emergencia sanitaria.

*Tabla 5: Confiabilidad Escala SL-SPC*

<b>Método/Coeficiente</b>	<b>Correlación</b>
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades /Guttman	.81*
*<0.05	

*Fuente: Manual de la Escala SL-SPC*

#### **4.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El proceso de los datos de la aplicación de las herramientas de clima organizacional y satisfacción laboral a la muestra se realizaron mediante el programa matemático Excel.

Para el procesamiento de los datos de la investigación se utilizó la estadística descriptiva, ya que tenemos acceso a toda la población.

Para el análisis de los datos, se usó el software estadístico SPSS24

#### **Procesamiento para probar la hipótesis**

Para la contrastación de las hipótesis, en base a que si los datos no paramétricos, se utilizó según la estadística el Coeficiente de Correlación de Spearman, la cual es una prueba que consintió analizar la relación significativa

que existe en nuestras variables, clima organizacional y satisfacción laboral en un nivel por intervalos.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

Habiendo descrito la validez y confiabilidad de estos instrumentos de investigación, se procedió a la adaptación de los instrumentos mencionados, para obtener resultados con mayor precisión.

**Validez:** Obtenida por el criterio de jueces, quienes fueron los responsables de la validación de los instrumentos de investigación.

- ❖ Mg. Mildred Ávila Miñan.
- ❖ Mg. José Luis Lau Li Jorge.
- ❖ Dr. Moisés Huamancaja Espinoza

*Tabla 6: Confiabilidad de los instrumentos utilizados*

<b>Cuestionario de Clima Organizacional</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	50

**Interpretación:**

El resultado de alfa de Cronbach es 0,985 por que es altamente confiable y es posible aplicar el instrumento de investigación en la muestra.

**Cuestionario de Satisfacción Laboral**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	27

**Interpretación:**

El resultado de alfa de Cronbach es 0,902 por que es altamente confiable y es posible aplicar el instrumento de investigación en la muestra.

**4.10 Aspectos éticos de la investigación**

Como referencia a este estudio se ha tomado en cuenta la Declaración de Helsinki, declaración promulgada como un cuerpo de principio ético para el

trabajo de investigación con seres humanos y se tomará en consideración los siguientes criterios:

- ❖ Se presentó un consentimiento informado a la empresa firmada por la universidad, informando sobre el objetivo de la investigación que se realizó responsablemente y así mismo se actuó con veracidad en todas en las etapas de proceso de investigación en la tienda por departamento.
- ❖ Se presentó un consentimiento informado a cada colaborador explicando el objetivo de la evaluación y haciendo mención que su participación será de forma voluntaria y anónima.
- ❖ Se respetó la privacidad de la identidad, así como su dignidad y diversidad de los colaboradores que participaron voluntariamente a la investigación según el reglamento interno de la Universidad Peruana Los Andes por el artículo 27.
- ❖ Se buscó maximizar los beneficios en todo momento de las personas que decidieron participar voluntariamente en este estudio.
- ❖ En la ejecución de la investigación se actuó en todo momento con responsabilidad hacia la universidad, la empresa a evaluar y con la sociedad.
- ❖ Asimismo, el pilar de nuestra investigación fue trabajar con total veracidad desde que se inició con la investigación, durante el proceso de esta misma y también al brindar los resultados obtenidos.
- ❖ También se respetó las reglas de comportamiento ético de quienes investigan según el reglamento interno de la Universidad Peruana Los Andes por el artículo 28.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	3,8
Desfavorable	5	6,3
Medio	16	20,0
Favorable	44	55,0
Muy favorable	12	15,0
Total	80	100,0

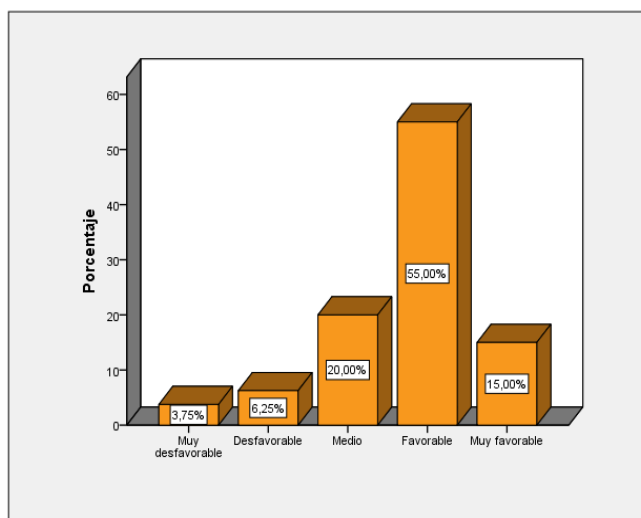
#### 5.1. Descripción de resultados

*Tabla 7: Resultado de la variable clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



*Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)*

*Figura 4: Resultado de la variable clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.*



*Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)*

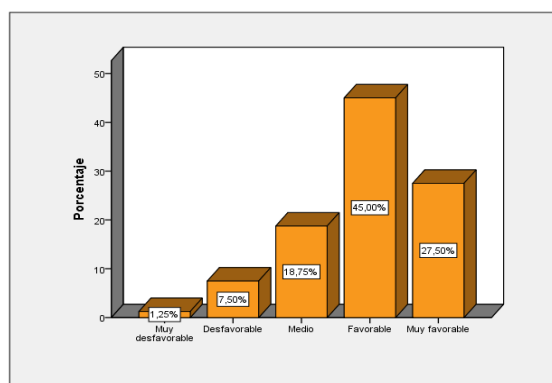
### **Interpretación:**

En la tabla y el gráfico expuestos se aprecia que son 3 trabajadores quienes representa el 3,8% de la muestra estos consideran muy desfavorable el clima organizacional, son 5 colaboradores quienes representan el 6,3% de la muestra consideran desfavorable, 16 colaboradores quienes representa el 20% de la muestra los mismos que consideran medio, 44 colaboradores quienes representa el 55% de la muestra lo consideran favorable y 12 colaboradores quienes representa el 15% consideran muy favorable el clima organizacional en una empresa privada de Huancayo.

*Tabla 8: Resultado de la dimensión autorrealización en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	1	1,3
Desfavorable	6	7,5
Medio	15	18,8
Favorable	36	45,0
Muy favorable	22	27,5
Total	80	100,0

*Figura 5: Resultado de la dimensión autorrealización en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



*Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)*

### **Interpretación:**

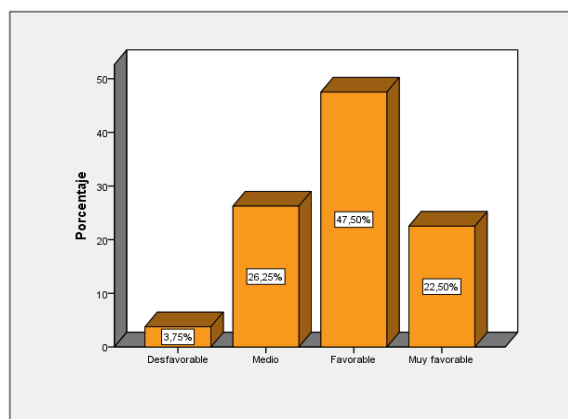
En la tabla y el gráfico que se expone se logra observar que 1 trabajador que representa el 1,3% de la muestra y lo considera muy desfavorable la autorrealización, son 6 colaboradores que representan el 7,5% de la muestra considerándolo desfavorable, 15 colaboradores que representan el 18,6% de la muestra consideran medio, 36 colaboradores que representan el 45% de la muestra consideran favorable y 22 colaboradores que representan el 27,5%

quienes consideran muy favorable la autorrealización en una empresa privada de Huancayo.

*Tabla 9: Resultado de la dimensión involucramiento laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	3	3,8
Medio	21	26,3
Favorable	38	47,5
Muy favorable	18	22,5
Total	80	100,0

*Figura 6: Resultado de la dimensión involucramiento laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)

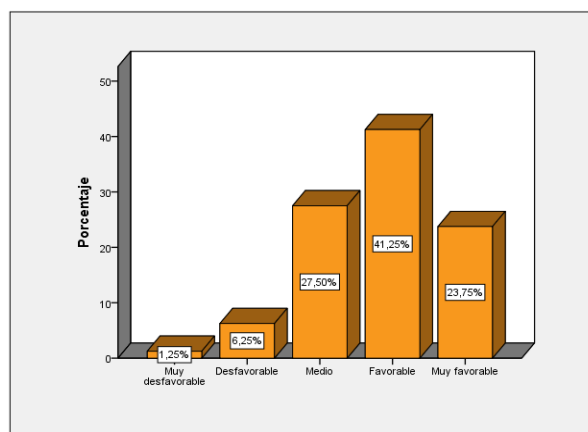
### **Interpretación:**

En la tabla y el gráfico mostrados se observa que son 3 colaboradores quienes representa el 3,8% de la muestra lo consideran desfavorable el involucramiento laboral, son 21 colaboradores quienes representan el 26,3% de la muestra considerando medio. Son 38 colaboradores quienes representa el 47,5% de la muestra considerando favorable y son 18 colaboradores quienes representa el 22,5% considerando muy favorable el involucramiento laboral en una empresa privada de Huancayo.

*Tabla 10: Resultado de la dimensión supervisión en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	1	1,3
Desfavorable	5	6,3
Medio	22	27,5
Favorable	33	41,3
Muy favorable	19	23,8
Total	80	100,0

*Figura 7: Resultado de la dimensión supervisión en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



*Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)*

### **Interpretación:**

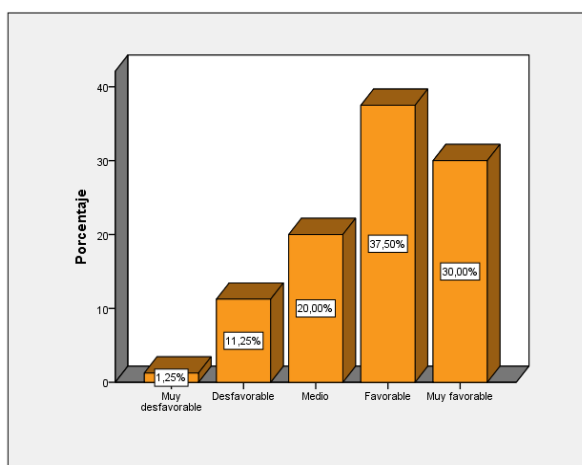
En la tabla y el gráfico expuestos se observa que es 1 trabajador quien representa el 1,3% de la muestra y considera muy desfavorable la supervisión, son 5 colaboradores que representan el 6,3% de la muestra considerándolo desfavorable, son 22 colaboradores que representa el 27,5% de la muestra quienes consideran medio, 33 colaboradores que representa el 41% de la muestra considerándolo favorable y 19 colaboradores que representa el 23,8%

considerándolo muy favorable la supervisión en una empresa privada de Huancayo.

*Tabla 11: Resultado de la dimensión comunicación en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	1	1,3
Desfavorable	9	11,3
Medio	16	20,0
Favorable	30	37,5
Muy favorable	24	30,0
Total	80	100,0

*Figura 8: Resultado de la dimensión comunicación en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



*Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)*

### **Interpretación:**

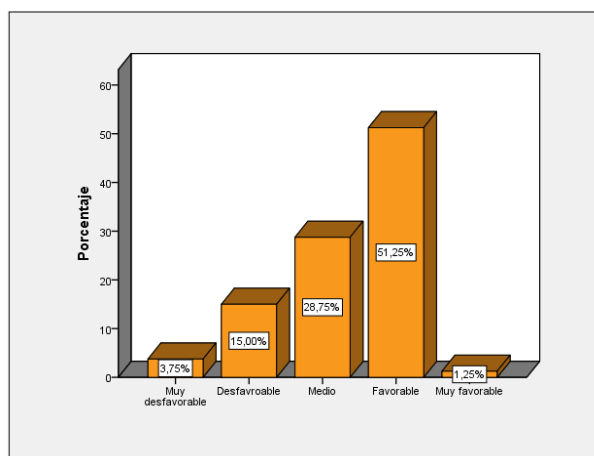
En la tabla y el gráfico mostrados se observa que 1 trabajador que representa el 1,3% de la muestra consideran muy desfavorable la comunicación, son 9 colaboradores que representa el 11,3% de la muestra y consideran desfavorable, son 16 colaboradores que representa el 20,0% de la muestra

considerándolo medio, 30 colaboradores que representa el 37% de la muestra considerándolo favorable y 24 colaboradores quienes representa el 30% y considera muy favorable la comunicación en una empresa privada de Huancayo.

*Tabla 12: Resultado de la dimensión condiciones laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	3	3,8
Desfavorable	12	15,0
Medio	23	28,7
Favorable	41	51,2
Muy favorable	1	1,3
Total	80	100,0

*Figura 9: Resultado de la dimensión condiciones laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)

### **Interpretación:**

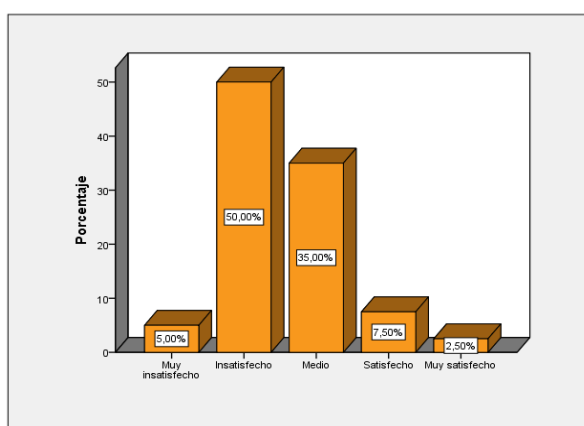
En la tabla y el gráfico mostrados se observa que son 3 trabajadores quienes representa el 3,8 % de la muestra y consideran muy desfavorable las condiciones laborales, son 12 colaboradores quienes representan el 15% de la

muestra considerándolo desfavorable, son 23 colaboradores quienes representan el 28,7% de la muestra considerándolo medio, 41 colaboradores quienes representa el 51% de la muestra considerándolo favorable y solo 1 colaborador que representa el 1,3% considerándolo muy favorable las condiciones laborales en una empresa privada de Huancayo.

*Tabla 13: Resultado de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	5,0
Insatisfecho	40	50,0
Medio	28	35,0
Satisfecho	6	7,5
Muy satisfecho	2	2,5
Total	80	100,0

*Figura 10: Resultado de la variable satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*



Fuente: Cuestionario Clima Laboral. Sonia Palma (2004)

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico expuestos se observa que son 4 colaboradores quienes representa el 5,0 % de la muestra y se consideran muy insatisfecho laboralmente, son 40 colaboradores que representa el 50% de la muestra considerándolo insatisfecho, son 28 colaboradores que representa el 35% de la muestra considerándolo medio, son 6 colaboradores que representa el 7,5% de la muestra considerándolo satisfecho y son 2 colaboradores quienes representa el 2,5% considerándolo estar muy satisfecho en una empresa privada de Huancayo.

**5.2. Contratación de la hipótesis**

Para demostrar las Hipótesis seguimos los pasos de demostración de hipótesis

Nivel de significancia. 0.05

Estadígrafo de prueba: Rho de spearman

Criterios de decisión

Si  $p < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula-

Si  $p > 0.05$  entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

**Tabla de correlación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se considera la tabla de nivel de correlación (p. 312).

**Ubicando en la tabla**

0.90 - 0.99	Correlación muy fuerte
0.75 - 0.89	Correlación considerable
<b>0.50 - 0.74</b>	<b>Correlación media</b>
0.25 - 0.49	Correlación débil
- 0.10 - -0.24	Correlación muy débil



### Hipótesis general

- ❖ H1 Existe relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	80	80

Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $rs = 0,308$  implicando que se tiene una relación directa débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### Identificación del p valor.

$p = 0,000$

Decisión estadística.

Siendo  $0,005 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Conclusión estadística

Se logra concluir que si existe una relación directa débil entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### Hipótesis específica 1

- ❖ H1 Existe relación directa entre la dimensión de autorrealización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de autorrealización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

			Realización personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,244*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,244*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	80	80

Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,244$  lo implica que se tiene una relación directa muy débil entre la dimensión de autorrealización y

la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### Identificación del p valor.

$p = 0,029$

Decisión estadística.

Siendo  $0,029 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Conclusión estadística

Al concluir la investigación nos dice que si existe una relación directa muy débil entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### Hipótesis específica 2

- ❖ H2 Existe relación directa entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021.

			Involucramiento	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento	Coeficiente de correlación	1,000	,250*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,250*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	80	80

Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,250$  lo que implica que se tiene una relación directa muy débil entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021.

### Identificación del p valor.

$$p = 0,025$$

### Decisión estadística.

Siendo  $0,025 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Conclusión estadística

Se concluye que si existe una relación directa débil entre la dimensión de involucramiento y la satisfacción laborales en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021.

### Hipótesis específica 3

- ❖ H1 Existe relación directa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

			supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,307**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,307**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	80	80

Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,307$  implica que se tiene una relación directa débil entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

#### **Identificación del p valor.**

$$p = 0,006$$

Decisión estadística.

Siendo  $0,006 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### **Conclusión estadística**

La investigación concluye reconociendo que si existe una relación directa débil entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

#### **Hipótesis específica 4**

- ❖ H4 Existe relación directa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021
- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

			Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,253*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,253*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	80	80

Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,253$  implica que se tiene una relación directa muy débil entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

Identificación del p valor.

$$p = 0,024$$

Decisión estadística.

Siendo  $0,024 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión estadística**

La investigación concluye reconociendo que si existe una relación directa débil entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### **Hipótesis específica 5**

❖ H5 Existe relación directa entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

- ❖ H0 No existe relación directa entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

			Condiciones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones	Coeficiente de correlación	1,000	,246*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,246*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	80	80

Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $r_s = 0,246$  implica que se tiene una relación significativa directa muy débil entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

Identificación del p valor.

$$p = 0,028$$

Decisión estadística.

Siendo  $0,028 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión estadística**

Se concluye que si existe una relación directa muy débil entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.

### 5.3. Discusión y análisis de resultados

Al principio de la investigación se enuncio como objetivo general: determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021, después de emplear los instrumentos de investigación se obtiene los siguientes resultados, se aprecia que el 3,8% de los colaboradores consideran muy desfavorable el clima organizacional, el 6,3% consideran desfavorable, el 20% consideran medio, el 55% consideran favorable y el 15% considera muy favorable el clima organizacional en una empresa privada de Huancayo

Así mismo la variable satisfacción laboral se aprecia que el 5,0 % de los colaboradores consideran muy insatisfecho, el 50% consideran insatisfecho, el 35% consideran medio, el 7,5% de la muestra consideran satisfecho y el 2,5% consideran estar muy satisfecho en una empresa privada de Huancayo.

Contrastándose los resultados con rho de spearman se tiene que  $\rho = 0,308$  lo que implica que se tiene una relación directa débil entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Además, siendo  $p = 0,005 < 0,05$  entonces se confirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que existe una relación directa débil entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 por lo tanto hay una injerencia débil del clima organizacional para que los colaboradores de la empresa se sientan satisfechos. Al comparar el resultado de la investigación realizada por Cariilo & Bustillos (2017) que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, debido a que la organización no cuenta con una



infraestructura lo que afecta el rendimiento laboral de cada trabajador, a través de sus percepciones individuales. Los resultados obtenidos de la investigación en disimilitud de los resultados de la investigación de Serafín (2017) quien concluye que la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional tienen una relación significativa directa y alta, la cual nos dice que en un clima organizacional adecuado la satisfacción laboral generara un mejor desempeño laboral y asimismo un beneficio para el centro laboral. Por lo tanto no se percibe un óptimo clima organizacional como una cualidad importante en el centro laboral ya que si existiera esto generaría un buen desenvolvimiento del colaborador teniendo como resultado un beneficio de ellos mismos y sobre todo de la empresa coincidiendo con las teorías planteadas en nuestro marco teórico por Sonia Palma Carillo quien percibe la satisfacción laboral como un sentimiento de bienestar laboral generado por diversos factores que influye el día a día en cada colaborador haciéndolo sentir parte importante de un equipo de trabajo sin desmerecer su participación dentro del centro laboral. Así mismo nos demuestra que no solo la satisfacción laboral se acrecienta solo por cambios en el ambiente y/o entorno laboral para así mejorar los objetivos laborales y por ende las utilidades de la empresa, sino como menciona Elton Mayo que los colaboradores mejoraban su productividad al sentirse observados por su entorno laboral, es por ello que se puede decir que la satisfacción laboral es una agrupación de acciones que realizan los supervisores, jefes y compañeros en general, es decir todo un equipo de trabajo.

En cuanto a los objetivos específicos, al principio de la investigación se planteó el primer objetivo específico que fue determinar la relación entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral en los colaboradores de una

empresa privada de Huancayo 2021 luego de emplear los instrumentos de investigación se obtuvieron los siguientes resultados. 1,3 % de los trabajadores consideran muy desfavorable, el 7,5% consideran desfavorable, el 18,6% consideran medio, el 45% de la muestra consideran favorable y el 27,5% considera muy favorable la dimensión de realización personal en una empresa privada de Huancayo. Demostrando la hipótesis se tiene el resultado de rho de spearman  $\rho = 0,244$  que implica que se tiene una relación directa muy débil entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Además, siendo  $0,029 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación directa muy débil entre la dimensión de autorrealización y el clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Lo que implica que la autorrealización en la empresa tiene una débil implicancia en la satisfacción laboral. Estos resultados son muestras que solo el 27% responden muy favorable y el resto de los resultados lo contrario entonces la dimensión de autorrealización como tal no ha sido el objetivo alcanzado por el colaborador para así poder sentirse motivado, valorado y respetado en su centro de trabajo. A similar resultado llega Acuña & Riveros (2019). Se concluyó que, si existe relación entre dichas variables, esta es alta significativa y positiva con el (0,762) de resultado de Rho de Sperman, sosteniendo la hipótesis de la investigación. A diferencia de la investigación de Cabrera (2018) realizada en Lima, donde menciona en sus conclusiones que en la dimensión de autorrealización su población obtiene por resultado una relación favorable lo que conlleva al personal a sentir satisfacción en su centro de trabajo. La autorrealización como lo define Sonia Palma (2004)

es la percepción que cada empleado percibe respecto a las peculiaridades que su entorno organizacional ofrezca en favor a su desarrollo personal.

Seguidamente de la investigación se enunció el segundo objetivo específico que fue determinar la relación entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 luego de emplear los instrumentos de investigación se obtuvo los siguientes resultados, se aprecia que el 3,8% de los trabajadores consideran desfavorable el involucramiento laboral, el 26,3% consideran medio, el 47,5% de la muestra consideran favorable y el 22,5% considera muy favorable el involucramiento laboral en una empresa privada de Huancayo. Contrastándose con rho de spearman se tiene que  $\rho = 0,250$  lo que implica que se tiene una relación directa muy débil entre la dimensión de involucramiento y la satisfacción laborales en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021. Además, siendo  $0,025 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación directa débil entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada Huancayo 2021. Lo que implica que en los trabajadores de la empresa hay una injerencia muy débil entre el involucramiento para la satisfacción laboral. Las respuestas manifiestan que solo el 22,5% considera muy favorable el involucramiento laboral, esto a la vez implica que el 77,5% no lo considera así. Entonces el colaborador se siente poco identificado con los objetivos de la empresa para que este mismo cumpla con el compromiso que tiene con su trabajo para un beneficio de ambas partes. A similar resultado llega Zans A. (2017). Cuyos resultados obtenidos indicaron que el Clima Organizacional, se considera entre medianamente favorable y

desfavorable, por lo que el perfeccionamiento del clima organizacional incide de manera positiva en el rendimiento laboral de los colaboradores de la facultad. Así mismo según la investigación de Guzmán nos dicen que la dimensión de involucramiento laboral no es apropiada por la falta de compromiso e identificación de valores organizacionales, resultado que caracteriza la relación negativa con el grado de bienestar que siente en la empresa. Estos resultados nos confirman que el involucramiento laboral es fundamental para la satisfacción laboral, así como lo define Sonia Palma (2004) al involucramiento laboral como la identificación de un colaborador hacia su organización y esto genera un compromiso que permitirá brindar un mejor servicio.

Se continuo con la investigación donde se formuló el tercer objetivo específico que fue determinar la relación entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 luego de emplear los instrumentos de investigación se obtuvo los siguientes resultados donde se aprecia que el 1,3 % de los trabajadores consideran muy desfavorable la supervisión, el 6,3% consideran desfavorable, el 27,5% consideran medio, el 41% de la muestra consideran favorable y el 23,8% considera muy favorable la supervisión en una empresa privada de Huancayo. Contrastando con rho de spearman se tiene que  $\rho = 0,307$  lo que implica que se tiene una relación directa débil entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Siendo  $0,006 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación directa débil entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Lo que significa que la supervisión en los

trabajadores implica de forma débil en la satisfacción laboral. El 23,8% considera muy favorable la supervisión en una empresa privada de Huancayo esto es un porcentaje muy bajo respecto a las otras respuestas por lo tanto la mayoría de los trabajadores no lo consideran a la supervisión como una actividad importante cuyo objetivo no solo es de supervisar sino de apoyo y capacitación de los colaboradores con el fin de mejorar su productividad dentro de la organización. A similar resultado llega Bobadilla (2017). Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos superiores tecnológicos de Huancayo, el cual fue demostrada a través de los estadígrafos Chi cuadrada y coeficiente de contingencia. Nuestros resultados demuestran una relación débil (0,307) a diferencia de las conclusiones de la investigación de Acuña & Ceras quienes mencionan una relación positiva y alta (0,596) entre la dimensión de supervisión y la variable de satisfacción laboral, lo que nos dice que sus trabajadores son constantemente evaluados con el fin de mantener un buen nivel de educación lo que los hace sentir satisfechos ya que son reconocidos y valorados. Es por ello que Sonia Palma (2004) refiere que la dimensión de supervisión proporciona grados de tensión que hace mejorar el desempeño laboral de cada trabajador.

Así mismo continuando con la investigación se formuló el cuarto objetivo específico que fue determinar la relación entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021, luego de emplear los instrumentos de investigación se obtuvo los siguientes resultados donde se aprecia que el 1,3% de los trabajadores consideran muy desfavorable la comunicación, el 11,3% de la muestra consideran desfavorable, el 20,0% de la muestra consideran medio, el 37% de

la muestra consideran favorable y el 30% considera muy favorable la comunicación en una empresa privada de Huancayo. Ubicando el resultado de rho de spearman se tiene que  $\rho = 0,253$  lo que implica que se tiene una relación significativa directa muy débil entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Siendo  $0,024 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación directa muy débil entre la comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. De las respuestas el 30% considera muy favorable la comunicación en una empresa privada de Huancayo. solo este porcentaje de trabajadores consideran que dentro de la organización existe una buena comunicación que parte de los directivos hacia los colaboradores y que es transmitida con fluidez, coherencia y precisión. A similar resultado llega Serafín (2017). Se concluyó que el 57,33% de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda; 2017 consideraron que el clima organizacional es regular y que el 48,67% de estos trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral regular, por lo que el clima organizacional presenta una relación significativa directa y alta con la satisfacción laboral de los colaboradores. Acuña & Ceras (2019) obtienen como resultado una relación positiva y alta entre la dimensión de comunicación y la variable de satisfacción laboral en su población, y resalta que la comunicación es la base de un buen clima organizacional y en consecuencia se obtiene una satisfacción laboral a diferencia de los resultados obtenido en nuestra investigación. La comunicación en un centro laboral es base importante para la productividad de la misma ya que si existe una comunicación

clara con coherencia esto permitirá un buen funcionamiento interno de la organización definición dada por Sonia Palma (2004).

Continuando con la investigación se formuló el quinto objetivo específico que fue determinar la relación entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021, luego de emplear los instrumentos de investigación se obtuvo los siguientes resultados, se aprecia que el 3,8 % de la muestra consideran muy desfavorable las condiciones laborales, el 15% de la muestra consideran desfavorable, el 28,7% de la muestra consideran medio, el 51% de la muestra consideran favorable y solo el 1,3% considera muy favorable las condiciones laborales en una empresa privada de Huancayo. Contrastando con rho de spearman se tiene que  $\rho = 0,246$  lo que implica que existe una relación directa muy débil entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Siendo  $0,028 < 0,05$  entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que si existe una relación directa muy débil entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. Los resultados nos muestran que el 51% de la muestra consideran favorable Las condiciones laborales por lo tanto estas condiciones son positivas para los colaboradores ya que les permite desenvolverse adecuadamente como seres humanos, colaboradores dentro de la organización. A si mismo de los resultados obtenidos por Guzmán (2018). Se concluye que las condiciones laborales de la entidad privada evaluada eran inapropiadas ya que no les proveen de materiales básicos y esenciales que son necesarios para que se cumplan las funciones designadas, por lo tanto, los colaboradores tienen

un nivel bajo de aprobación con su centro de trabajo, esto quiere decir según la investigación mencionada que las condiciones laborales y la satisfacción laboral están relacionados entre sí. A similar el resultado de la investigación de Carillo & Bustillos (2017) quienes concluyen que el clima organizacional influye en el rendimiento de los colaboradores, debido a que la organización no cuenta con una infraestructura adecuada lo que no permite un rendimiento y desarrollo favorable para cada trabajador.



## CONCLUSIONES

- Se determinó una relación directa débil entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021, luego de emplear los instrumentos de investigación se tiene el 15% considera muy favorable el clima organizacional y el 2,5% considera estar muy satisfecho esto lo corrobora rho de spearman  $\rho = 0,308$  donde  $0,005 < 0,05$ . Por lo tanto, se aprecia una relación directa débil es decir el clima organizacional influyó débilmente en la satisfacción laboral.
- Se determinó una relación directa muy débil entre la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 luego de emplear los instrumentos de investigación se tiene el 27,5% considera muy favorable la realización personal ratificando con rho de spearman  $r_s = 0,244$  y siendo  $0,029 < 0,05$ . entonces la autorrealización como tal ha sido el objetivo alcanzado por pocos colaboradores.
- Se determinó una relación directa y débil entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 luego de emplear los instrumentos de investigación se tiene el 22,5% considera muy favorable el involucramiento. Contrastándose con rho de spearman  $r_s = 0,250$  y siendo  $0,025 < 0,05$  son muy pocos trabajadores se sienten identificados con los objetivos de la empresa.
- Se determinó una relación directa y débil entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021 luego de aplicar los instrumentos se tiene el 23,8% considera muy favorable la supervisión, Contrastando con rho de spearman  $r_s = 0,307$  además  $0,006 <$

0,05 entonces, solo un reducido número de trabajadores consideran a la supervisión como una actividad importante cuyo objetivo no solo es de supervisar sino de apoyar y capacitar a los colaboradores.

- Se determinó la relación directa y débil entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. luego de emplear los instrumentos se obtuvo los siguientes resultados el 30% considera muy favorable la comunicación contratándose con rho de spearman  $r_s = 0,253$  lo que implica que se tiene una relación directa muy débil además siendo  $0,024 < 0,05$ . solo este porcentaje de trabajadores consideran que dentro de la organización existe una buena comunicación que parte de los directivos hacia los colaboradores.
- Se determinó la relación directa y muy débil entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. luego de emplear los instrumentos de investigación se tiene que el 1,3% considera muy favorable las condiciones laborales. Contrastando con rho de spearman  $r_s = 0,246$  lo que implica que se tiene una relación directa muy débil, además siendo  $0,028 < 0,05$  entonces hay un malestar en las condiciones labores por parte de los colaboradores.

## RECOMENDACIONES

Según las conclusiones de la investigación se sugiere lo siguiente:

- Se sugiere a los administrativos de la empresa privada de Huancayo difundir los resultados al área de recurso humanos de las demás tiendas por departamento a nivel nacional, a la vez dar a conocer los resultados al departamento de psicología para solicitar estrategias para perfeccionar el clima organizacional de los trabajadores de la institución.
- Se recomienda a los administradores fomentar el trabajo multidisciplinario y la asistencia cooperativa de los colaboradores de la organización con el fin de brindar un servicio cálido en favor de la entidad privada con la finalidad de conservar un idóneo clima organizacional dentro de la institución.
- Se sugiere al departamento de psicología generar y promover espacios de confraternidad como parte de la cultura organizacional con el fin de perfeccionar la comunicación y el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa, a la vez implementar talleres sobre clima laboral que permitan identificar la importancia del compañerismo dentro de la organización y así poder ejecutar programas de salud ocupacional que contribuya en el bienestar psicológico de la institución.
- Se sugiere a los encargados de cada área a realizar reuniones con sus colaboradores y realizar el feedback con ellos mismos, donde predomine la acción de escuchar para así lograr que se sientan integrados e importantes para su centro de labor.
- Se recomienda a los colaboradores a participar en las reuniones establecidas por la institución con el compromiso de mejorar la autorrealización, el involucramiento laboral y la comunicación.

- Se sugiere a los futuros investigadores desarrollar más estudios con las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en las diversas tiendas por departamento clasificándolos por edad, sexo, tiempo de permanencia laboral, etc.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, M., y Ceras, F. (2019). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES Y TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO TÚPAC AMARU - CHILCA. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de ciencias de la comunicación, Huancayo.
- Alegre, M. (2017) Relación entre Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de la producción DGSF-DIS Chimbote, 2017. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo de Lima] alegre\_qm.pdf
- Becerra M. (27 de mayo 2019) Mercado de tiendas por departamento mueve en el país más de \$1,800 millones. Gestión. <https://www.america-retail.com/peru/peru-mercado-de-tiendas-por-departamento-mueve-en-el-pais-mas-de-us-1800-millones/>.
- Canseco, F. y Ojeda, A. (2016) Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo [Archivo PDF]. comunicación laboral.pdf
- Saga Falabella, una empresa que apuesta por la formación profesional de sus colaboradores (2015). Gestión <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/saga-falabella-empresa-apuesta-formacion-profesional-colaboradores-107831-noticia/>
- Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de educación, Huancayo.

- Cabrera, A. (2018). "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana". Tesis de Licenciatura, Universidad Esan, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Lima.
- Carillo, D. y Bustillos, L. (2017). "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA M.C. DISTRIBUCIONES S.A. DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO". Universidad Técnica de Abanto, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Ecuador.
- Costa, F. (2016). Medición del clima organizacional y Satisfacción Laboral - Claves para un ejercicio efectivo. Tesis de Licenciatura, Universidad Torcuato di Tella, Buenos Aires.
- Gamboa E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. México. Revista Psicología Científica. <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García, M. (2011) Detección de factores de riesgo en el clima laboral, su abordaje preventivo y corrección [Diapositivas PowerPoint], ct3conceptosclimallaboral3.pdf
- García, M. (2017) relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima -2017. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma de Lima] MICGARCIA cuestionarios.pdf
- Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. Tesis de licenciamento, Universidad Ricardo Palma, Escuela profesional de administración de negocios, Lima.

- Cerda, H., y Parada, M. (2018). Clima Laboral y Engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda. Tesis de Licenciatura, Universidad de Concepción campus Los Ángeles, Facultad de Ingeniería, Los Ángeles.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación McGraw W -Hill/ Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Huayra Huamani, Y. y Ocsa Mares, C. (2017) Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017 [Tesis para Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. condiciones de trabajo 2.pdf
- Manso, J. (2002). EL legado de Frederick Hezberg. Universidad EAFIT, 79-86.
- Millán Lobatón, J. y Montero Cajusol, M. (2017) Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016 [Tesis para Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo] 94867499.pdf
- Navarro E., Llinares C. y Montañas A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad de Valencia. Revista de la construcción. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci_arttext&tlng=en)
- Olaz, A. (2013) El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable, 1-35.
- Obregoso, A. (5 de octubre de 2010) Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. Universidad privada del Norte. clima.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2013). Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción.

- Palma. (2005). Escala de Satisfacción laboral SL- SPC.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL- SPC.
- Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC. Materiales, 13,56.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología. Vol. IX, N° 1.
- Pastor Guillen A. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Oyola de Lima]. 2018\_Pastor-Guillén.pdf
- Rivera P. Diego (2018) percepción del clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Sánchez Carlessi, H. y Reyes Meza, C. (1996). Metodología y diseños en la investigación científica: aplicados a la psicología, educación y ciencias sociales. Mantaro.
- Serafín, F. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda”; 2017. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Lima.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003) El proceso de la investigación científica. Limusa S.A.
- Valdenebro C. M., Lozano T. R (2000). Influencia del clima organizacional en el comportamiento cooperativo- competitivo, después de establecer una estrategia de cambio. [tesis de licenciatura, Universidad de la Sabana de Colombia]. 47068886.pdf



- Wilchez, N. (2018). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA MINERIA TEXAS COLOMBIA. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia, Facultad de ciencias Sociales y Humanas, Colombia.
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Nicaragua.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Satisfacción laboral y clima organizacional de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ H1 Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.</li> <li>❖ H0 No existe relación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Clima Organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autorrealización</li> <li>✓ Involucramiento Laboral</li> <li>✓ Supervisión</li> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Condiciones Laborales</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Significación de la tarea</li> <li>✓ Condiciones de trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento personal/social</li> <li>✓ Beneficios económicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Método general:</b> Método Científico</li> <li>● <b>Método específico</b> No experimental</li> <li>● <b>Tipo de investigación</b> Básica o pura</li> <li>● <b>Nivel de investigación</b> Correlacional</li> <li>● <b>Diseño de investigación</b> Correlacional</li> </ul> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2 </pre> </div> <p><b>Donde:</b> M= Muestra V1= Medición de Variable 1: Clima Organizacional V2= Medición de Variable 2: Satisfacción Laboral r = Correlación de variables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Población: (cantidad y área)</b></li> </ul>

				<p>Conformado por 80 colaboradores de la empresa Oechsle</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Muestra: (cantidad)</b> Conformada por 80 colaboradores, compuesta por varones y mujeres que son contratados por la empresa Oechsle</li><li>● <b>Técnicas:</b> Encuesta virtual</li><li>● <b>Instrumentos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cuestionario de clima laboral CL-SPC</li><li>➤ Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC</li></ul></li><li>● <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> SPSS- versión 24</li></ul>
--	--	--	--	--

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación significativa existe entre la dimensión de involucramiento y la satisfacción laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación significativa existe entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación significativa existe</li> </ul>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación significativa entre la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> <li>• Determinar la relación significativa entre la dimensión de involucramiento y la satisfacción laborales en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H1 existe relación directa entre la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> <li>• H0 No existe relación directa entre la dimensión de realización personal y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> <li>• H2 existe relación directa entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa</li> </ul>		
--	--	---	--	--

<p>entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina la relación entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> <li>• Determina la relación entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.</li> <li>• Determina la relación entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores</li> </ul>	<p>privada de Huancayo 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H0 No existe relación directa entre la dimensión de involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> <li>• H3 existe relación directa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li> <li>• H0 No existe relación directa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa</li> </ul>		
--	--	--	--	--

	de una empresa privada de Huancayo 2021.	privada de Huancayo 2021 <ul style="list-style-type: none"><li>● H4 Existe relación directa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li><li>● H0 No existe relación directa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li><li>● H5 Existe relación directa entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa</li></ul>		
--	--	--	--	--

		<p>privada de Huancayo 2021</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• H0 No existe relación directa entre la dimensión de condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021</li></ul>		
--	--	--	--	--



**MATRIZ DE LA OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Tipo de la variable	Nombre de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Variable 1	Clima Organizacional Cuestionario Clima Organizacional CL-SPC	Autorrealización	Percepción de los colaboradores sobre las peculiaridades que el entorno organizacional ofrece y si esto acrecienta su desarrollo personal y profesional	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	<b>Escala de medición:</b>  Ordinal  <b>Escala valorativa:</b>  Tipo Likert  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy favorable=1</li> <li>▪ Favorable=2</li> <li>▪ Medio=3</li> <li>▪ Desfavorable=4</li> <li>▪ Muy desfavorable=5</li> </ul>
		Involucramiento laboral	Resulta ser una respuesta afectiva del colaborador hacia la empresa, es así como logra sentirse identificado de manera responsable y con sentimiento de pertenencia.	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47	
		Supervisión	Dimensión que genera la apreciación del colaborador en cuanto a los superiores en función a la supervisión dentro del entorno laboral. Esta actividad en muchos casos genera tensión lo que ayuda a mejorar el rendimiento laboral.	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48	
		Comunicación	Apreciación de cómo se trasmite la información dentro de la empresa y si esta es coherente, clara, precisa, ayuda a mejorar la productividad ya que al utilizar esta herramienta de manera adecuada ejerce una buena comprensión entre todos los colaboradores.	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49	
		Condiciones laborales	Percibir un adecuado ambiente laboral tanto en infraestructura como elementos psicosociales necesarias para el cumplimiento de responsabilidades.	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50	

<b>Variable 2</b>	<b>Satisfacción Laboral</b> Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC	Significación tarea	Es la disposición al trabajo de los colaboradores en función a elementos extrínsecos e intrínsecos (esfuerzo, equidad, aporte material)	3-4-7-18-21-22-25-26	<b>Escala de medición:</b>  Ordinal  <b>Escala valorativa:</b>  Tipo Likert  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy favorable=1</li> <li>▪ Favorable=2</li> <li>▪ Medio=3</li> <li>▪ Desfavorable=4</li> <li>▪ Muy desfavorable=5</li> </ul>
		Condiciones de trabajo	Dimensión referida a la evaluación al centro de labor referida a disposiciones normativas, infraestructura que conservan la actividad laboral.	1-8-12-14-15-17-20-23-27	
		Reconocimiento personal y/o social	Función evaluativa del trabajo con el fin de reconocer al empleado o a un grupo de colaboradores, que generen un impacto positivo en la empresa, estos reconocimientos pueden ser tangibles (remunerativos) o intangibles (palabras de felicitaciones)	6-11-13-19-24	
		Beneficios económicos	Disponibilidad de ejercer una labor con el fin de recibir una retribución económica ya que es el producto del esfuerzo de cada empleado al realizar las responsabilidades otorgadas.	2-5-9-10-16	

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE</b>					
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de DIMENSION</b>
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Sonia Palma (2004) lo define como la percepción que tiene cada trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, esto engloba todo lo que esta incluido en ambiente laboral (infraestructura, la empatía, la consideración, la entrega de materiales necesarios, etc.)	El cuestionario de Sonia Palma tiene por objetivo explorar la variable clima laboral y como estas están siendo percibidas por el trabajador con respecto a su ambiente laboral: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46	Ordinal
			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	

<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Sonia Palma (2005) conceptualiza a la satisfacción laboral como la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral.	El cuestionario de satisfacción laboral SL - SPC de Sonia palma fue diseñado con el objetivo de obtener una evaluación mucho más eficaz en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro de una organización, está compuesto por IV factores: Significación de tareas, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. Contiene 27 ítems con una escala de respuesta tipo Likert: Muy satisfecho, Satisfecho, Promedio, Insatisfecho, Muy insatisfecho.	Significación tarea	3-4-7-18-21-22-25-26	Ordinal
			Condiciones de trabajo	1-8-12-14-15-17-20-23-27	
			Reconocimiento personal y/o social	6-11-13-19-24	
			Beneficios económicos	2-5-9-10-16	



## ESCALA CLIMA LABORAL SPC – SPC

### DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas y malas

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

- |   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.              |  |  |  |  |
| 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.                                |  |  |  |  |
| 30. Existe buena administración de los recursos.  |  |  |  |  |
| 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.                                    |  |  |  |  |
| 32. Cumplir con las actividades laborales en una tarea estimulante.                         |  |  |  |  |
| 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                                  |  |  |  |  |
| 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.                              |  |  |  |  |
| 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.             |  |  |  |  |
| 36. La empresa promueve el desarrollo del personal.   |  |  |  |  |
| 37. Los productos y/o servicios de la organización, son el motivo del orgullo del personal. |  |  |  |  |
| 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                                   |  |  |  |  |
| 39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                               |  |  |  |  |
| 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.              |  |  |  |  |
| 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.                             |  |  |  |  |
| 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.                     |  |  |  |  |
| 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos                        |  |  |  |  |
| 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.                         |  |  |  |  |
| 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.                                       |  |  |  |  |
| 46. Se reconocen los logros en el trabajo.  |  |  |  |  |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.                  |  |  |  |  |
| 48. Existe un trato justo en la institución.  |  |  |  |  |
| 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.                           |  |  |  |  |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                              |  |  |  |  |

## ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL – SPC



### DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ Cargo y área: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuestas buenas ni malas, ya que todas son opiniones.

Total acuerdo	TA
De acuerdo	A
Indeciso	I
En desacuerdo	D
Total desacuerdo	TD

	TA	A	I	D	TD
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. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quien trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

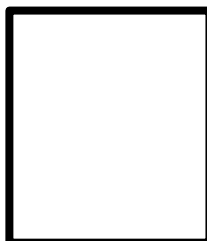
## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: “Bach. Orihuela Soto Luz de María y Bach. Salas Basualdo Katerin Lizveth”

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 8 de junio del 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....

➤ **Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Orihuela Soto Luz de María

D.N.I. N° : 45494927

N° de teléfono/celular: 963500321

Email: luzorihuela@soto@gmail.com

Firma: 

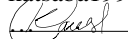
➤ **Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Salas Basualdo Katerin L.

D.N.I. N° **72704652**

N° de teléfono/celular: 980586502

Email: katsaba1992@gmail.com

Firma: 

➤ **Asesor(a) de investigación**

Apellidos y nombres: Vasquez Artica Jessenia

N° de teléfono/celular: 941750612.

Email: d.jvasqueza@upla.edu.pe

Firma: 







## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Bach. Orihuela Soto Luz de María y Bach. Salas Basualdo Katerin Lizveth"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 8 de junio del 2021.



*[Handwritten Signature]*

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: José Alvaro Tapia

- > **Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: Orihuela Soto Luz de María  
D.N.I. N°: 45494927  
N° de teléfono/celular: 963500321  
Email: luzorihuelasoto@gmail.com  
Firma: *[Handwritten Signature]*
- > **Responsable de investigación**  
Apellidos y nombres: Salas Basualdo Katerin L.  
D.N.I. N° 72704652  
N° de teléfono/celular: 980586502  
Email: katsaba1992@gmail.com  
Firma: *[Handwritten Signature]*
- > **Asesor(a) de investigación**  
Apellidos y nombres: Vasquez Artica Jessenia  
N° de teléfono/celular: 941750612.  
Email: d.jvasqueza@upia.edu.pe  
Firma: *[Handwritten Signature]*



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Salas Basualdo Katerin Lizveth, identificada con DNI N° 72704652, egresada De la escuela profesional de Psicología, vengo implementando el proyecto de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán reservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 29 de abril del 2021.



  
Salas Basualdo, Katerin Lizveth  
Responsable de la investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

114

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Orihuela Soto Luz de María, identificada con DNI N° 45494927 egresada de la escuela profesional de Psicología, vengo implementando el proyecto de investigación titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán reservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 29 de abril del 2021.



Orihuela Soto, Luz de María  
Responsable de la investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

---

**COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha yo, **SALAS BASUALDO, Katerin Lizveth**, identificado con DNI. N° **72704652**, domiciliada en Av. Huancavelica N° 2385 El Tambo – Huancayo, Bachiller de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes – Huancayo, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021**”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de fuentes consultantes.



---

**SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH**  
DNI. 72704652  
C.M. N° D03355F



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

---

### **COMPROMISO DE AUTORÍA**

En la fecha yo, **ORIHUELA SOTO, Luz de María**, identificado con DNI. N° **45494927**, domiciliada en la Cc Hh Villa Mercedes Block 6 dpto. 204 Huancayo, Bachiller de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes – Huancayo, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021**”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de fuentes consultantes.

---

**ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARÍA**  
**DNI. 45494927**  
**C.M. N° A94185F**

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



Huancayo, 21 de abril del 2021

## CONSTANCIA

**Señores:**

Oficina de Grados y Títulos

**Universidad Peruana los Andes**

**Presente: -**

Por medio de la presente se deja constancia, que en condición de asesores damos conformidad al proyecto de tesis titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA

PRIVADA DE HUANCAYO 2021”presentado por las alumnas: ORIHUELA SOTO, Luz de María, con DNI 45494927, con código de matrícula Nro. A94185F y SALAS BASUALDO, Katerin Lizveth, con DNI Nro. 72704652, con código de matrícula Nro. D03355F ; de la Facultad de Ciencias de la Salud E.A.P.: Psicología, quien se encuentra cursando el IX Taller de Tesis – Sección “B” – Segundo grupo, de la Universidad Peruana Los Andes, para obtener el título profesional de psicólogo. Por tal motivo agradeceré a usted proceda a autorizar la evaluación final.

Sin otro en particular me suscribo a usted, expresando la muestra de especial consideración y estima personal.

**Atentamente,**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

*Facultad de ciencias de la Salud*

Mg. Jessenia Vasquez Artica  
PSICOLOGA  
C.P.S.P. 19136

**Mg. Jessenia Vasquez Artica**

ASESOR METODOLOGICO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

*Facultad de Ciencias de la Salud*

Mg. Osmar J. Sapaico Vargas  
PSICOLOGO  
C.P.S.P. N° 21234

**Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas**

ASESOR TEMATICO















80	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	44	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	42	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	37	208	81
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	4	2	36	193	89			
82	5	5	1	4	1	4	4	1	4	4	33	5	1	4	1	4	4	1	4	4	4	32	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	31	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44	4	4	4	5	4	4	5	4	3	39	179	84	
83	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	4	5	5	4	5	2	4	2	37	4	4	2	4	2	3	5	2	3	4	33	3	5	4	4	4	4	5	5	4	38	190	81	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	2	3	26	146	84				
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	31	4	4	4	4	11	4	4	1	4	44	4	4	4	4	1	4	4	1	30	185	84			
86	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	1	4	1	4	4	4	27	163	89				
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	2	4	3	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	2	36	192	83				
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	1	3	3	3	1	25	144	86					
89	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47	5	5	5	4	5	5	1	1	1	33	5	1	1	1	4	1	1	2	18	5	4	1	1	5	1	5	1	2	24	170	85				
90	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4	5	4	5	5	4	4	4	5	45	5	4	4	4	5	4	5	4	44	4	4	4	5	5	5	5	1	41	209	91					
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	3	4	1	4	4	4	2	32	188	84			
92	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44	4	4	3	4	5	5	5	4	4	43	4	4	3	4	4	1	4	5	4	33	203	87			
93	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	5	5	4	5	5	2	5	4	4	43	4	4	5	5	4	4	5	4	40	220	89				
94	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44	5	4	5	5	4	4	5	5	4	46	5	4	5	5	4	5	5	4	47	5	5	1	1	5	4	5	5	4	36	219	81				
95	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46	5	4	5	1	5	5	5	4	5	44	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4	4	4	5	5	4	5	5	4	41	227	87				
96	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	43	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43	4	4	4	5	4	5	5	1	5	1	38	1	1	4	5	1	4	1	1	20	1	1	1	1	4	1	4	1	1	15	161	86			
97	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47	3	5	1	5	1	5	4	4	5	33	223	79				
98	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	1	4	4	4	33	189	81			
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	2	4	3	4	1	4	1	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	36	186	88			
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	1	27	146	84					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Huancayo, 21 de abril del 2021

**Sr. Genaro Rivera**

Gerente general de tienda por departamento "Oechsle" – Huancayo

**Presente. -**

Estimado Gerente:

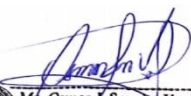
Reciba usted nuestro saludo cordial, motiva la presente el agrado de presentar a las señoritas bachilleres de psicología **ORIHUELA SOTO, Luz de María y SALAS BASUALDO, Katerin Lizveth** de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Los Andes, quienes desean ejecutar el proyecto de investigación titulado: **“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021”**.

Dicho proyecto tiene como objetivo: **Determinar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021**, mediante la aplicación de dos cuestionarios que tendrá una duración de 15 minutos cada una aproximadamente.

Por tal motivo, agradeceremos a usted les brinde las facilidades del caso para realizar la evaluación respectiva en su Organización, previa coordinación con su persona.

Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, nos suscribimos de usted.

Atentamente,



Mg. Osmar J. Sapaico Vargas  
PSICÓLOGO  
C.P.S.P. N° 21134

-----  
Mg. Osmar Jesús Sapaico Vargas  
Asesora de Investigación  
Escuela Profesional de Psicología

-----  
Mg. Jessenia Vasquez Artica  
Asesora de Investigación  
Escuela Profesional de Psicología

## CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Mildred Avila Miñan, con Documento Nacional de Identidad N° 2557316 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC de Sonia Palma Carrillo 2004**”, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N°45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021”

Huancayo, 23 de abril del 2021



---

Firma

Nombre y Apellidos: Mildred Avila Miñan

DNI N° 25572316

## CONSTANCIA

### Juicio de experto

Yo, Mildred Avila Miñan, con Documento Nacional de Identidad N° 2557316 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL CL – SPC DE SONIA PALMA CARRILLO 2004**”, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N°45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021”

Huancayo, 23 de abril del 2021



---

Firma

Nombre y Apellidos: Mildred Avila Miñan

DNI N° 25572316



## CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Fidencio E. Carrera Valverde, con Documento Nacional de Identidad N° 20056960 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento “**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL CL – SPC DE SONIA PALMA CARRILLO 2004**”, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N°45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021”

Huancayo, 06 de mayo del 2021



---

Firma

Nombre y Apellidos: Fidencio E. Carrera Valverde

DNI N° 20056960

## CONSTANCIA

Juicio de experto

Yo, Fidencio E. Carrera Valverde , con Documento Nacional de Identidad N° 20056960 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **“ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC de Sonia Palma Carrillo 2004”**, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N°45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021”**

Huancayo, 06 de mayo del 2021



Dr. Fidencio E. Carrera Valverde  
PSICOLOGO  
C.Ps.P. 8814

---

Firma

Nombre y Apellidos: Fidencio E. Carrera Valverde

DNI N° 20056960



**CONSTANCIA**

Juicio de experto

Yo, JOSE LUIS LAU LI JORGE, con Documento Nacional de Identidad N°43241434, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **“ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC de Sonia Palma Carrillo 2004”**, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N°45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021”**

Huancayo, 20 de Abril del 2021



Firma

Nombre y Apellidos: JOSE LUIS LAU LI JORGE

DNI N°43241434

**CONSTANCIA**

## Juicio de experto

Yo, JOSE LUIS LAU LI JORGE, con Documento Nacional de Identidad N°43241434 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **“CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL CL – SPC DE SONIA PALMA CARRILLO 2004”**, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N°45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021”**

Huancayo, 20 de Abril del 2021



---

Firma

Nombre y Apellidos: JOSE LUIS LAU LI JORGE

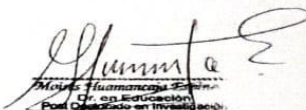
DNI N°43241434

**CONSTANCIA**

Juicio de experto

Yo, MOISÉS HUAMANCAJA ESPINOZA \_\_\_\_, con Documento Nacional de Identidad N°\_19838175\_\_\_\_\_ certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **"ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC de Sonia Palma Carrillo 2004"**, cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N° 45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021"**

Huancayo, \_21\_ de \_ABRIL\_\_\_\_\_ del 2021



Moisés Huamancaja Espinoza  
Dr. en Educación  
Post. Especializado en Investigación

Firma

Nombre y Apellidos: MOISÉS HUAMANCAJA ESPINOZA

DNI N°\_19838175\_

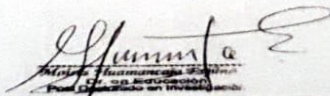


**CONSTANCIA**

Juicio de experto

Yo, MOISÉS HUAMANCAJA ESPINOZA \_\_, con Documento Nacional de Identidad N°\_19838175\_\_ certifico que realicé el juicio de experto del instrumento "CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL CL - SPC DE SONIA PALMA CARRILLO 2004", cuyos responsables son las investigadoras ORIHUELA SOTO, LUZ DE MARIA con DNI N° 45494927 y SALAS BASUALDO, KATERIN LIZVETH con DNI N° 72704652, las cuales solicitan el apoyo a fin de realizar la investigación: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021"

Huancayo, \_21\_ de \_ABRIL\_ del 2021



Moisés Huamancaja Espinoza  
Prof. Especializado en Investigación

Firma

Nombre y Apellidos MOISÉS HUAMANCAJA ESPINOZA

DNI N°\_19838175



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Genaro Rivera Alva**, Gerente de **TIENDAS PERUANAS S.A. "OECHSLE"** - Huancayo, autorizo que la Bachiller **Orihuela Soto Luz de María** y a la Bachiller **Salas Basualdo Katerin Lizveth**, puedan realizar la aplicación de instrumento para ejecutar su investigación titulada "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE HUANCAYO 2021**".

Se entrega la presente autorización a solicitud escrita de las interesadas para los fines que estime conveniente.

Huancayo, 07 de Mayo del 2021



**GENARO RIVERA ALVA**  
GERENTE  
OECHSLE - HUANCAYO

**ESCALA CLIMA LABORAL CL Y CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL SL DE SONIA PALMA CARRILLO**

Ud. esta invitado a participar voluntariamente en una investigación denominada "Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021" que esta a cargo de las investigadoras responsables Bach. ORIHUELA SOTO Luz de María y Bach. SALAS BASUALDO Katerin Lizveth esta es una investigación científica cuyo objetivo es determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. La información registrada será estrictamente confidencial y que las conocerá solo el equipo de profesionales involucradas en la investigación a la vez se resguardara su identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido. los resultados de la investigación serán proporcionados si lo solicita y que las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo serán respondidas

**\*Obligatorio**

**Nombre y Apellidos \***

Tu respuesta

**Edad \***

Tu respuesta

**Descripción.** - Imagen de la introducción a las encuestas aplicadas.