

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA MEDIANA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA
CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

ANDREA DEL PILAR ACOSTA CARHUAPUMA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mi mamá Nelly, por todo su apoyo y amor en cada momento profesional y personal en las que ha estado conmigo. Gracias porque desde pequeña siempre me ha inculcado el respeto y valor hacia los demás.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme dado la fe que necesitaba para nunca rendirme y poder lograr mis objetivos.

Agradezco infinitamente a mi asesor, Licenciado William Hugo Iraola Real, por inculcar en mí su conocimiento para lograr hacer mi tesis de manera satisfactoria.

Agradecer también a los profesores de la Universidad Ricardo Palma, por toda la dedicación académica que me brindaron ya que siempre tenían tiempo y muy amablemente me ayudaron en todo momento.

Introducción

La presente investigación se desarrolló con el fin de analizar la relación entre el Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019. Como se sabe toda organización que quiere ser considerada como una organización donde todas las personas desean trabajar, debe de tener muy claro que uno de los pilares más importantes es el Clima Organizacional con el que se desarrolla y que esto repercutirá en la Satisfacción Laboral de sus colaboradores, sin estos dos puntos importantes y bien establecidos una organización no puede desarrollarse de manera apropiada para el logro de sus objetivos.

Una organización donde el Clima Organizacional no es la apropiada tendrá como resultado alta rotación de personal, personal desmotivado, resultados bajos en las funciones correspondientes de cada colaborador, baja autoestima al no sentirse satisfecho con lo que hacen o donde está trabajando, lo que llevará a una Insatisfacción Laboral dentro de la organización, haciendo que personal altamente calificado decida desvincularse de un ambiente no grato y que no cumpla con sus expectativas profesionales.

Según estudios relacionados con el Clima y la Satisfacción Laboral, hoy en día los colaboradores buscan un ambiente agradable en el cual puedan desarrollarse de manera profesional y amical, por eso es muy importante que el Clima Organizacional sea uno de los mejores puntos clave dentro de las empresas ya que esto va de la mano con la Satisfacción Laboral que el colaborador perciba dentro de las instalaciones y fuera de ella.

Las organizaciones deben tomar muy en serio que el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral cumplen un rol altamente demandante por aquellos colaboradores que ven como principal motivo de desarrollo el bienestar propio de sus metas.

La presente investigación “Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en

el año 2019”, propone investigar sobre el grado de importancia que tienen el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores y su significancia en los resultados que desempeñan. Los cuales nos podrán ayudar a manejar de manera correcta los cuellos de botella que no permiten que los trabajadores se sientan conforme dentro de la organización.

Las variables con las que se trabajó fueron evaluadas a través de dos instrumentos: Escala de Clima Organizacional de Sonia Palma CL – SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999). Se presentaron dos variables: La variable independiente: X =Clima Organizacional y la variable dependiente: Y= Satisfacción Laboral.

Esta investigación se ha dividido en 6 capítulos que fueron desarrollados de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del estudio, sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una mediana empresa, la formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la importancia del estudio, y se especifica el alcance y las limitaciones.

En el capítulo II, se detalla el marco teórico conceptual de la investigación que está compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas – científicas y la definición de términos básicos que nos ayudan a una correcta comprensión de esta investigación.

En el capítulo III, se detallan la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, se identifican las variables y se adjunta la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo IV, se desarrolla el Marco Metodológico, que está compuesta por el tipo y método de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra, los

instrumentos de recogida de datos, técnicas de procedimiento y los análisis de datos y el procedimiento para la ejecución del estudio.

En el capítulo V, podemos observar los resultados sobre los datos cuantitativos en relación al cuestionario, el análisis del resultado de la investigación y la discusión de resultados.

En el capítulo VI, Se detallan las conclusiones y recomendaciones en relación al Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios.

Finalmente se desarrollan las referencias y el apéndice.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Introducción.....	iv
Índice	vii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras.....	xii
Lista de gráficos.....	xii
Resumen	xiv
Abstract.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....	1
1.1 Formulación del problema.....	5
1.1.1 Problema general.....	6
1.1.2 Problemas específicos.....	6
1.2 Objetivos, general y específicos.....	7
1.2.1 Objetivo general.....	7
1.2.2 Objetivos específicos.	7
1.3 Justificación o importancia del estudio	8
1.3.1 Justificación teórica.....	8
1.3.2 Justificación práctica.....	8
1.3.3 Justificación metodológica.....	9
1.4 Alcance y limitaciones.....	9
1.4.1 Delimitación temporal.....	9

1.4.2 Delimitación espacial.....	9
1.4.3 Delimitación socioeconómica.....	10
CAPÍTULO II.....	11
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	11
2.1 Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	11
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	12
2.2 Bases teóricas – científicas.....	14
2.2.1 Formulación conceptual de clima organizacional.....	14
2.2.1.1. Conceptualización de clima organizacional.....	14
2.2.1.2 Importancia del clima organizacional.....	16
2.2.1.3 Teorías del clima organizacional.....	19
2.2.1.4 Tipos de clima organizacional.....	20
2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional según Sonia Palma.....	21
2.2.1.6 Características del clima organizacional.....	22
2.2.2 Formulación conceptual de satisfacción laboral.....	24
2.2.2.1 Conceptualización de satisfacción laboral.....	24
2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral.....	26
2.2.2.3 Factores determinantes para la satisfacción laboral.....	28
2.2.2.4 La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial.....	29
2.2.2.5 Causas de la satisfacción laboral.....	31
2.2.2.6 Teorías de la satisfacción laboral.....	32
2.3 Definición de términos básicos.....	33
CAPÍTULO III.....	38
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	38

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos.....	38
3.1.1 Hipótesis general.....	38
3.1.2 Hipótesis específicas.....	38
3.2 Variables o unidades de análisis.....	38
3.3 Matriz lógica de consistencia.....	40
CAPÍTULO IV.....	41
MÉTODO.....	41
4.1 Tipo y método de investigación.....	41
4.2 Diseño específico de investigación.....	42
4.3 Población, muestra o participantes.....	43
4.4 Instrumentos de recogida de datos.....	43
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio.....	46
CAPÍTULO V.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
5.1 Datos cuantitativos.....	47
5.2 Análisis de resultados.....	61
5.2.1 Prueba de hipótesis general.....	61
5.2.2 Prueba de hipótesis específica.....	63
5.3 Discusión de resultados.....	73
CAPÍTULO VI.....	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	80
6.1 Conclusiones.....	80
6.2 Recomendaciones.....	82
Referencias.....	85

APÉNDICE A 94

APÉNDICE B..... 98

Lista de tablas

Tabla 01: Dimensión: Autorrealización	47
Tabla 02: Dimensión: Involucramiento Laboral	48
Tabla 03: Dimensión: Supervisión	49
Tabla 04: Dimensión: Comunicación	50
Tabla 05: Dimensión Condiciones Laborales.....	51
Tabla 06:Dimensión: Condiciones Físicas y Materiales	52
Tabla 07: Dimensión: Beneficios Laborales y Remunerativos	53
Tabla 08: Dimensión: Políticas Administrativas	54
Tabla 09: Dimensión: Relaciones Sociales	55
Tabla 10: Dimensión: Desarrollo Personal.....	56
Tabla 11: Dimensión: Desarrollo de Tareas	57
Tabla 12: Dimensión: Relación con la Autoridad	58
Tabla 13: Variable:Clima Organizacional	59
Tabla 14: Variable: Satisfacción Laboral	60
Tabla 15: Variable:Clima Organizacional * Variable: Satisfacción Laboral.....	61
Tabla 16: Dimensión: Autorrealización * Variable: Satisfacción Laboral.....	63
Tabla 17: Dimensión: Involucramiento Laboral * Satisfacción Laboral	65
Tabla 18: Dimensión: Supervisión * Satisfacción Laboral	67
Tabla 19: Dimensión: Comunicación * Satisfacción Laboral	69
Tabla 20: Condiciones Laborales * Satisfacción Laboral	71

Lista de figuras

Figura 1: Continuum de los niveles del Clima Organizacional.....15

Lista de gráficos

Gráfico 01: Dimensión: Autorrealización	47
Gráfico 02: Dimensión: Involucramiento Laboral	48
Gráfico 03: Dimensión: Supervisión	49
Gráfico 04: Dimensión: Comunicación.....	50
Gráfico 05: Dimensión Condiciones Laborales	51
Gráfico 06:Dimensión: Condiciones Físicas y Materiales	52
Gráfico 07: Dimensión: Beneficios Laborales y Remunerativos	53
Gráfico 08: Dimensión: Políticas Administrativas.....	54
Gráfico 09: Dimensión: Relaciones Sociales	55
Gráfico 10: Dimensión: Desarrollo Personal	56
Gráfico 11: Dimensión: Desarrollo de Tareas.....	57
Gráfico 12: Dimensión: Relación con la Autoridad	58
Gráfico 13: Variable:Clima Organizacional.....	59
Gráfico 14: Variable: Satisfacción Laboral.....	60

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar solución al problema relacionado con el Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios, ya que muchos de ellos no están conformes con el Clima que se vive dentro de la organización y por ende la Satisfacción Laboral que tienen no es la adecuada para el buen desarrollo de sus funciones la que se ve reflejado en la alta rotación de personal.

En esta investigación se utilizó un diseño de tipo aplicada, el método de investigación es hipotético – deductivo, con un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo, correlacional.

La muestra fue está compuesta por 63 colaboradores de distintas medianas empresas de servicios y será no probabilística. El instrumento que se utilizó de recojo de datos ha sido el cuestionario que fue aplicado a la muestra, con una técnica de procesamiento estadística.

De la siguiente investigación se puede dar como conclusión general, que El Clima Organizacional es muy importante para el buen desempeño de las funciones de los colaboradores lo cual lleva a una adecuada Satisfacción Laboral y a un buen resultado tanto de los colaboradores como el de la organización. Lamentablemente no muchas empresas tienen como punto principal un buen Clima Organizacional y se dedican solo a generar ingresos dejando de lado el capital humano.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

Abstract

The objective of this research work is to solve the problem related to the Organizational Climate and its incidence on the Job Satisfaction of the collaborators of a medium service company, since many of them are not satisfied with the Climate that exists within The organization and therefore the Job Satisfaction they have is not adequate for the proper development of their functions, which is reflected in the high turnover of personnel.

In this research, an applied type design was used; the research method is hypothetical - deductive, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational research design.

The sample was made up of 64 collaborators from different medium-sized service companies and will be non-probabilistic. The instrument used to collect data was the questionnaire that was applied to the sample, with a statistical processing technique.

From the following research, it can be given as a general conclusion that the Organizational Climate is very important for the good performance of the functions of the collaborators, which leads to adequate Job Satisfaction and a good result for both the collaborators and the organization. Unfortunately, not many companies have a good Organizational Climate as their main point and are dedicated only to generating income, leaving aside human capital

Key Words: Organizational Climate, Job satisfaction.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

En estos últimos años un gran número de empresas tienen el pensamiento de mejorar el Clima Organizacional para que esta incida en la Satisfacción Laboral de los colaboradores y estos a su vez desarrollar un buen desempeño Laboral, una buena idea es copiando las formas de trabajo de otras empresas y así tener a los clientes felices, logrando se replique con una buena rentabilidad en beneficio de la empresa. De tal manera que se toma como ejemplo a aquellas empresas que han sido galardonadas como la mejor empresa para trabajar (GPTW).

Según Luis Castellanos, (2020), gerente general de Interbank indica que la empresa tiene una cultura de valores que es la guía para todas sus acciones que son (Integridad, Pasión por el servicio, Innovación, Sentido del humor, colaboración y coraje) haciendo que cada colaborador viva plenamente los valores dentro de la organización.

Es por eso que toda empresa dedicada al rubro de servicios, debe tener los valores enfocados en la orientación al cliente y vocación de servicio, deben de estar comprometidos en atender a los clientes consumidores satisfaciendo sus expectativas, determinando el desarrollo del capital humano, fomentando un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que los impulse hacia el éxito.

Existen factores muy importantes para poder cumplir con lo relacionado con el capital humano y en muchos casos estos factores no se vienen cumpliendo en muchas empresas, motivo por el cual se determinan como falta de comunicación, falta de una planificación adecuada para el orden Laboral, falta de horarios flexibles, mejores sueldos y sobre todo la falta de una adecuada capacitación para el desarrollo de sus funciones Laborales, determinantes para que el capital humano se sienta con la Satisfacción Laboral no deseada ya que en muchos de los casos la mayoría de colaboradores no se sienten

identificados con los objetivos de la organización lo que genera la no identidad con la misión y visión, pilares fundamentales para lograr un buen resultado. Dos de los aspectos más importantes en cuanto a la definición de un organismo social como organización, es el desempeño Laboral y el Clima Organizacional.

El Desempeño Laboral se puede definir según Bohórquez (2001), como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Chiavenato (1995) sobre el Desempeño Laboral, es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización, la cual es necesaria, funcionando el individuo con una óptima labor y Satisfacción Laboral.

Peralta, (2002), respecto al Clima Organizacional indica que, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la «percepción» que los trabajadores y directivos se forman sobre la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Sobre la Satisfacción Laboral, es necesario e importante que el Clima Organizacional de la empresa sea un Clima de armonía, buena comunicación, infraestructura apropiada, capacitación constante, que el líder maneje al personal con un adecuado criterio y flexibilidad.

La teoría de (Lawler, 1968) sostiene que, “la Satisfacción Laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo”. Quiere decir que es importante conseguir la Satisfacción del colaborador para lograr mejores resultados y agilizar los procesos en la empresa. Los colaboradores desarrollan su desempeño Laboral con la finalidad de obtener

resultados económicos y psicológicos, resultados que día a día sirven para avanzar, es importante reconocer que dichos resultados no marcan la Satisfacción pues en la mente humana juegan muchas variables distintas que moldean la moral y la motivación.

Empresa de Soluciones Integrales de Máquinas Expendedoras

La mediana empresa en la que se desarrolló la presente investigación viene participando 10 años en el mercado de servicios y son líderes en Soluciones Integrales de Máquinas Expendedoras en Perú, es una empresa que esta agrupada a un grupo empresarial de gran trayectoria, cuenta con un surtido de productos líderes y una política de precios orientada a beneficiar al consumidor. Asimismo, realiza el abastecimiento de las máquinas cuando esta la requiera previa sesión de supervisión, desarrollando el servicio técnico preventivo y correctivo de las máquinas.

Visión

“Ser líderes en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participamos, siempre de forma rentable y sustentable”.

Misión

“Generar el máximo valor para los clientes, colaboradores, comunidades y accionistas, satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de nuestros consumidores”.

Valores

Orientación al Cliente y Vocación de Servicio

La empresa está comprometida en atender las necesidades de los clientes y consumidores; impulsados por la vocación y el deseo permanente de satisfacer y superar sus expectativas, ofreciendo un servicio de excelencia.

Desarrollo Integral del Capital Humano

La empresa fomenta un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que los impulsa hacia el éxito. Apoya las aspiraciones profesionales y metas personales, alentando a que cada persona decida con sus acciones cuánto desea crecer. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo son consecuencia directa de los resultados.

Integridad Sustentada en el Respeto y la Justicia

La empresa mantiene un compromiso permanente con la verdad. Actúa en consecuencia, siendo congruentes entre lo que realiza, piensa y menciona. Preserva el patrimonio de la empresa, colaboradores y comunidad. Reconoce y acepta la diversidad como características de los tiempos.

Sustentabilidad y Responsabilidad Social

La empresa está profundamente convencida del papel que juega en la transformación de su entorno. En el diario quehacer, asume el compromiso por satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras, regidos por un Gobierno Corporativo que orienta a la búsqueda continua de una mejor calidad de vida para todos.

Soluciones Integrales

El core de la empresa está en base a los servicios integrales y para eso cuenta con gran variedad de máquinas expendedoras tales como:

- Máquinas para Gaseosas y Bebidas Frías
- Máquinas de Café y Bebidas Calientes
- Máquinas de Snacks y Mixtas
- Máquinas de Snack Vital
- Máquinas de Café para Oficina (OCS)
- Surtidores de Agua

1.1 Formulación del problema

Existen ciertos sucesos en la empresa que son percibidos por los colaboradores quienes son los actores de la presente investigación y a la empresa preocupa estos sucesos que prácticamente mellan en el desarrollo operativo de la empresa, la preocupación está dirigida al Clima Organizacional la cual tiene incidencia directa en la Satisfacción Laboral en la que se encuentran los colaboradores y con la que se viene desarrollando la empresa, motivo por lo cual se puede describir cierta situación de los problemas a investigar y sobretodo la finalidad de obtener resultados que ayuden en la mejora o solución de estos problemas, en la descripción de la situación actual del problema a investigar, implica hacer un diagnóstico en la cual se determina lo siguiente:

- Comunicación ineficiente por parte de la alta gerencia, tanto vertical como horizontal.
- Ausentismo y tardanzas de los colaboradores.
- Falta de compromiso de los objetivos por parte de los colaboradores.
- Constante rotación de colaboradores.
- Sueldos son según la categoría Laboral que tiene el colaborador
- Falta de capacitación, personal no está calificado para el desempeño Laboral.
- Horarios poco flexible

La descripción de la situación actual del problema a investigar conlleva a obtener como resultado una mala atención a los clientes, por consecuencia estos buscan otras alternativas que cubran con sus necesidades de servicio requeridos. También existen ciertas características positivas y negativas que representan el estado actual de la empresa y son las siguientes:

Característica Positivas

- La empresa cuenta con convenios educativos, convenios con instituciones financieras, instituciones de salud, etc., los cuales son canalizados a través de la empresa.
- La empresa cuenta con un programa de línea de carrera.
- La empresa está comprometida con el desarrollo profesional de sus colaboradores,

Si las características **NEGATIVAS**, que son las causas del problema, se mantienen, obtendremos un pronóstico negativo generando los siguientes factores:

- Tareas incumplidas y por consecuencia recargas Laborales
- Baja Participación Laboral del colaborador
- Retraso en el servicio y objetivos de la empresa.
- Personal desmotivado.
- Comunicación informal.

Para manejar de manera adecuada el control del **Pronóstico negativo** se deben tomar ciertas medidas que se adopten al control, la presente investigación ayudara a determinar cuáles son estas medidas y por lo tanto se plantean los siguientes problemas:

1.1.1 Problema general

¿En qué medida el Clima Organizacional incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida la dimensión Autorrealización incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?

- ¿En qué medida la dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida la dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida la dimensión Comunicación incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida la dimensión Condiciones Laborales incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?

1.2 Objetivos, general y específicos

1.2.1 Objetivo general

Determinar en qué medida el Clima Organizacional incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar en qué medida la dimensión Autorrealización incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar en qué medida la dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

- Determinar en qué medida la dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar en qué medida la dimensión Comunicación incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar en qué medida la dimensión Condiciones Laborales incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

1.3 Justificación o importancia del estudio

1.3.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación requiere de la aprobación teórica en relación a las variables, en la cual se podrá enriquecer la teoría general de la administración. Según la variable Clima Organizacional se tiene en cuenta lo siguiente: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.

En cuanto a la variable Satisfacción Laboral se tiene en cuenta lo siguiente: Condiciones Físicas y Materiales, Beneficios Laborales y Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desarrollo de Tareas, Relación con la Autoridad, los cuales son importante para poder identificar los puntos débiles de toda organización y así poder generar un óptimo desarrollo de los colaboradores en relación con la Satisfacción Laboral dentro de la organización.

1.3.2 Justificación Práctica

La justificación planteada y la importancia están basadas en procesos escalonados que se desarrollan tomando en cuenta lo que es favorable para la empresa.

- Mejora del Clima Organizacional.

- Reducir los índices de rotación de los colaboradores
- Fomentar la motivación de los colaboradores
- Generar identificación del colaborador con la empresa.
- Promover confianza y oportunidad a los colaboradores

1.3.3 Justificación Metodológica

Para alcanzar los objetivos trazados se emplea técnicas de investigación como el cuestionario, y su posterior evaluación de los resultados en el software estadístico SPSS, para medir las variables de estudio El método planteado para la investigación se basa al tipo correlacional, por lo cual se indica la relación que comprenden ambas variables, lograr la identificación del colaborador con la empresa, se genera el compromiso por parte de ellos, entonces por consecuente una mejor calidad de Clima Organizacional, logrando incrementar así el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios.

1.4 Alcance y Limitaciones

1.4.1 Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó en el segundo semestre del año 2019, tiempo adecuado que permitió llevar a cabo la tesis tomando en cuenta el trabajo de campo que mereció tener la investigación.

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019, y tiene como variables de estudio Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, variables de estudio que servirán a futuras investigaciones que se realizarán por otros investigadores.

1.4.3 Delimitación Socioeconómica

Asimismo, la presente investigación basado en su contenido y resultados obtenidos, sirve como antecedente para futuras investigaciones siempre que tomen en cuenta las variables de estudio que contiene la presente investigación.

Parte de la limitación fue el acceso a la información que brindan los colaboradores quienes ayudaron brindando información de las distintas variables que presentan en la organización ya que en algunos casos había colaboradores que tenían muy poco tiempo en las organizaciones y no podíamos contar con información precisa sobre la satisfacción o insatisfacción que podían sentir para llevar a cabo la encuesta correspondiente, pero dicha limitación ayudó a investigar más sobre qué es lo que pueden tener en cuenta el personal nuevo que ingresa a la organización desde el primer día de iniciada sus labores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

La presente investigación tiene como finalidad saber qué factores originan un mal Clima Organizacional, cuáles son sus consecuencias y que alternativas se pueden utilizar para elevar su nivel, se buscó diferentes fuentes de información en el ámbito nacional e internacional:

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Becerra, (2018), en la tesis titulada “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de las MYPE de San Juan de Lurigancho, caso: Centros de servicio de estética y belleza, Lima, 2018, tiene como objetivo demostrar si el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de las Mypes. Se trabajó con una muestra de 205 trabajadores de las diferentes Mypes. La técnica seleccionada para este trabajo fue la de recolección de datos mediante cuestionario utilizando la escala de valoración de Likert. En la cual se determinó que, el Clima Organizacional, las recompensas, la identidad con la empresa y la cooperación influyen en la Satisfacción Laboral.

Cabrera, (2018), realizó una investigación titulada “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana" que tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre dichas variables. La muestra se llevó a cabo con la colaboración de 56 trabajadores de la entidad. El instrumento que se utilizó para determinar el resultado fueron los cuestionarios de Palma y Herzberg. Se pudo llegar a la conclusión que en un ambiente donde los empleados se sienten contentos en trabajar influye de manera positiva en su rendimiento y más aún si la empresa es reconocida por su Satisfacción Laboral.

De La Cruz & Farje (2018), realizaron el siguiente estudio "El impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral" que tiene como objetivo demostrar si hay diferencias en el Clima Organizacional mediante la Satisfacción Laboral entre empleados que han sido contratados directamente y los que han sido contratados por una empresa de intermediación Laboral. La muestra se realizó con 379 trabajadores de los cuales 39.9 % fueron personal interno y el 60.7% personal externo. Los instrumentos utilizados para realizar la encuesta fueron Participación en el trabajo (JIQ) de Kanungo, Soporte Organizativo Percibido (SPOS) de Eisenberger y Satisfacción Laboral (JSS) Spector. Se demostró que si hay una influencia por parte del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral y que se demuestra que hay diferencias en cómo perciben el personal interno y el personal externo de la empresa.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Bruzual, (2016), en la tesis titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management", el objetivo principal es conocer la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. La muestra se llevó a cabo con 72 trabajadores de la empresa. Se realizó como método de instrumento un censo poblacional para medir las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La presente investigación nos hace referencia a que si existe una gran influencia por los trabajadores ya que ellos consideran importante que el Clima Organizacional es un factor indispensable para poder obtener una buena Satisfacción Laboral.

Zans, (2016), en el estudio sobre el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, teniendo como objetivo identificar el

desempeño Laboral y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa. La muestra se llevó a cabo con la colaboración de 59 trabajadores y funcionarios. Se realizó como método de instrumento la entrevista para poder determinar las variables Clima y Desempeño. Se considera importante que las autoridades deben de estar motivadas para que puedan construir un buen Clima Organizacional y prestar atención a las sugerencias de que se le brinden por parte de la plana universitaria incluida la comunidad estudiantil.

Duran, (2017), en la tesis titulada “Clima Organizacional y nivel de Satisfacción Laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso escolar 2016”, el objetivo principal es determinar si existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral percibida por los empleados de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte, la muestra se llevó a cabo con la colaboración de 72 participantes de 3 colegios ubicados en la unión colombiana del norte en las que se incluyó personal administrativo, docente de apoyo y de servicios. No se utilizó ningún método de muestreo ya que la población total de los empleados de dicha región era de 72 sujetos y se incluyó a la totalidad de los participantes. La presente investigación nos hace referencia a que hay una relación positiva de los colaboradores con la percepción que tienen en relación al Clima Organizacional ya que sienten que tienen la libertad para decidir y planear la manera adecuada de llevar a cabo sus funciones los cuales están relacionados con el trato de sus directivos y la confianza de los mismos. Pero al mismo tiempo consideran que todo el esfuerzo que realizan no es tomado en cuenta ya que no cuentan con la infraestructura adecuada, falta de reconocimiento a sus labores y la remuneración muy baja que perciben, dicho esto se recomienda que el personal debe encontrarse debidamente atendido a las necesidades básicas que esto influye ya que son lo más importante para poder llevar a cabo

una buena función de su desempeño que acompañado de un reconocimiento justo a su trabajo harían que las quejas por la lentitud del servicio disminuyan.

2.2 Bases teóricas – científicas

2.2.1 Formulación conceptual de clima organizacional

Cuando hablamos de Clima Organizacional podemos encontrar diferentes significados, las cuales nos muestran la importancia que esta variable tiene dentro de las organizaciones, ya que muchas de ellas lo relacionan como la herramienta indispensable que ayuda a medir las condiciones Laborales. Esta herramienta nos permite conocer la percepción que tienen los trabajadores con respecto al ámbito Laboral y como poder satisfacer las necesidades con el fin de lograr una buena Satisfacción personal que pueda motivar a cumplir un mejor desempeño Laboral dentro de la organización.

2.2.1.1. Conceptualización de clima organizacional

Existen diferentes conceptos de Clima Organizacional y en la presente investigación citaremos a algunos de los autores que respaldan esta investigación:

Chiavenato (2011), afirma lo siguiente: El Clima Organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el Clima Organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de Satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la Satisfacción de las necesidades individuales, el Clima Organizacional tiende a bajar. El Clima Organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y, en casos extremos, por estados de inconformidad, agresividad o tumulto, situaciones en las que los miembros se enfrentan

abiertamente contra la organización (como huelgas, grupos de activistas en favor de un movimiento, etcétera). (pág, 74)



Figura 1: Continuum de los niveles del Clima Organizacional

Fuente: Libro Administración de los recursos humanos – El Capital humano de las organizaciones, Idalberto Chiavenato (pag, 74).

De igual forma **Esquerre, (2016)**, afirma que el estudio del Clima Organizacional permite diagnosticar factores y variables, relacionados con el “estado de ánimo” de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo. Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores Organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados de estos factores, de las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la empresa.

Así mismo, El Clima Organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. **(Anzola, Citado por Cabrera Salas, 2018, p. 15)**

Por otro lado, El Clima Organizacional o Laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un diagnóstico que orienta acciones

preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados Organizacionales **(Palma, Citado por Victorio, 2018, p. 11)**

De forma semejante, el Clima Organizacional refiere a la asociación de propiedades medibles de un ambiente de trabajo que a su vez son cuestionadas por quienes trabajan en él. Por ello es relevante medir y conocer el Clima Organizacional de la organización ya que se puede obtener buenos o malos resultados si no se practica y desarrolla un Clima Organizacional adecuado y correcto. **(Eslava, Citado por Victorio, 2018, p. 11)**

2.2.1.2 Importancia del clima organizacional

Brunet, (1997), destaca la importancia del Clima Organizacional:

El Clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del Clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el Clima de su organización por tres razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.

Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir. Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del Clima de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización. (p.20).

Para la presente investigación comprendemos la importancia del Clima Organizacional en la organización y como esta afecta en las actitudes que tienen los trabajadores y como se reflejan en el día a día. Una buena organización tiene que ser capaz de poder detectarla a tiempo para poder evaluar los diferentes síntomas que tiene y así buscar

los diferentes cuellos de botella que hacen que la cadena de valor no sea la que se espera ya que afecta a todos por igual.

En empresas medianas de servicios se necesita hacer una intervención clara de cómo los trabajadores ven a la empresa, deben tener claro cuáles son la misión y valor que la empresa tiene y como ellos pueden aportar de manera correcta, El Clima Organizacional que se da debe de ser igual para todos desde las áreas administrativas hasta las áreas operativas de la organización. Es por tal motivo que es muy importante saber intervenir en lo que vemos como una fuente de conflicto en la empresa.

2.2.1.3 Teorías del Clima Organizacional

➤ Teoría del Clima Organizacional de Likert

Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo (2015), Mencionan que la teoría del Clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones Organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del Clima. En tal sentido se cita:

Variables causales:

Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias:

Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de

decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos Organizacionales como tal de la Organización.

Variables finales:

Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Para resumir, se pudiera decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la Organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Estos factores no influyen directamente sobre la organización, sino sobre las percepciones que sus miembros tengan de estos factores.

➤ **Teoría del Clima Organizacional de Schein (1996).**

Victorio Capillo (2018) Con respecto a esta teoría, se expone que el Clima Organizacional se entiende como característica de pensar y hacer las cosas en una organización originado por las interacciones del pasado y presente a fin de adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Esto implica identificar mecanismos de desarrollo y consolidación de una cultura Organizacional como son: símbolos, lenguajes propios, rituales y sistemas de recompensas económicas y no económicas. En conclusión, la expresión y actitud del trabajador con respecto a la cultura de la organización debe ser la mejor para un buen desarrollo Laboral. (p.12)

➤ **Teoría del Clima Organizacional según Cea, Gibert, Moltedo y Muñoz (2006).**

Victorio Capillo (2018). Según esta teoría, un buen Clima Organizacional significa que las organizaciones deben preocuparse por mantener un equilibrio emocional positivo entre los empleados y la organización, y que no afecte a las actividades Laborales a través del bienestar personal de los colaboradores, por lo cual es importante contar con una infraestructura atractiva y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades

asignadas a cada trabajador. Por consiguiente, se obtiene un buen Clima Laboral satisfactorio y el reconocimiento oportuno por el trabajo realizado, como crecer dentro de la organización (ascensos), tener una supervisión de apoyo, orientación; demostrando el interés de conocer el equipo de trabajo, sus inquietudes y necesidades. Además de que se les escuche y puedan aportar sugerencias tendientes al mejoramiento de la organización. (p. 13)

➤ **Teorías del Clima Organizacional**

Según Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet, & Van der Stuyft (2010).

Victorio Capillo (2018). Esta teoría hace ver al empleado con sus dificultades o facilidades que posee en la organización para incrementar o disminuir su productividad, es por ello que cuando se mide el Clima Organizacional se hace en base a las percepciones de los empleados, haciendo énfasis en los obstáculos que existen en la organización y cómo influyen sobre estos en los factores internos o externos del proceso de trabajo para el logro de los objetivos Organizacionales. Esta teoría hace ver al empleado con sus dificultades o facilidades que posee en la organización para incrementar o disminuir su productividad

De acuerdo a las diferentes teorías anteriormente mencionadas, se puede decir que muchas de ellas tienen relación con la realidad que se vive en muchas organizaciones actualmente, se ha visto como muchas de ellas colocan como valor fundamental el bienestar del trabajador en un ambiente agradable para que pueda rendir satisfactoriamente en sus funciones, se ha sabido detectar el problema y se ha buscado darle solución para que se pueda llevar de la mano un buen Clima Organizacional.

La idea de la teoría de Rodríguez, Álvarez, Sosa, De Vos, Bonet, & Van der Stuyft, en el que indican que el Clima Organizacional es medido en base a las percepciones de los colaboradores, ya que de acuerdo a esa medición se pueden determinar los diferentes obstáculos que hay en la organización y como estas influyen en el logro de los objetivos de muchos colaboradores.

2.2.1.4 Tipos de Clima Organizacional

Para poder identificar los diferentes tipos de Climas que existen, es muy importante reconocer cual es el que se asemeja a nuestra organización, una vez identificado podemos tomar medidas para poder cambiarlo si fuera necesario y/o buscar una mejor alternativa que nos ayude a crear un buen Clima Organizacional con resultados favorables hacia el buen desempeño de los colaboradores.

Brunet (1987), hace referencia a la teoría de Likert, sobre el análisis y diagnóstico del sistema Organizacional basada sobre una trilogía de variables causales, intermedias y finales que permiten identificar cuatro tipos de Climas diferentes: Autoritarismo explotador, Autoritarismo paternalista, Consultivo y Participación de grupo (pág.37).

Munayco, (2017), hace mención sobre los distintos tipos de Climas existentes en las organizaciones:

a). Clima tipo Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados (en la actualidad se denominan colaboradores), la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

Este tipo de Clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

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

c). Clima tipo Participativo - Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general, la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

d). Clima tipo Participativo – Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

Como hemos podido observar en los diferentes tipos de Clima, existe una gran diferencia entre cada una de ellas, lamentablemente muchas empresas aún siguen trabajando bajo del Clima tipo explotador, que lo único que busca es el beneficio monetario de la compañía a costa de las necesidades de sus colaboradores ya que en muchas ocasiones trabajan amenazados sin que les importe su bienestar. Por otro lado, en mi opinión el Clima tipo participativo – grupal está siendo adoptado por muchas empresas en la que, si se interesan por el bienestar de sus colaboradores y donde compartir ideas es la base de una buena comunicación con la dirección, esto da como resultado a colaboradores satisfechos con sus funciones en busca de beneficios para ellos y para la organización.

2.2.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional según Sonia Palma

Cabrera Salas (2018). Hace referencia a Palma quien sostiene que el Clima Laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para

optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados Organizacionales. (p.18).

Así mismo Palma (2004) divide al Clima Laboral en 5 dimensiones:

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

2.2.1.6 Características del Clima Organizacional

Becerra, (2018) describe las siguientes características del Clima Organizacional de esta manera:

a) Las variables que definen el Clima son aspectos que guardan relación con el ambiente Laboral.

- b) La institución puede contar con una cierta estabilidad en el Clima con cambios relativamente graduadas, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivada de decisiones que afectan en forma relevante al devenir Organizacional.
- c) El Clima tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la institución, pudiendo hacerse extremadamente difícil la conducción Organizacional y las coordinaciones Laborales.
- d) El Clima Organizacional afecta al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- e) El Clima Organizacional se ve afectado por los diversos comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, ello a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes.
- f) El Clima Organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el Clima.
- g) El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal Clima Laboral. Así mismo, la incapacidad e inoperancia para cohesionar, dirigir y conducir, la complacencia y la falta de control, así como las tardanzas e inasistencias, el abandono del personal, la desmotivación, la falta de respeto a las normas y al buen trato interpersonal, la falta de preparación, planificación y estructuración dinámica de las actividades, el conflicto, el auto conflicto.
- h) Existe directa relación entre el buen o mal Clima Organizacional y la buena o mala calidad de vida Laboral.
- i) El cambio en el Clima Organizacional es siempre posible, pero se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero y que se logre que el Clima se estabilice en una nueva configuración. Dicho cambio sólo podrá lograrlo los verdaderos

agentes educativos no contaminados con el estatus de mediocridad e incertidumbre de un sistema estacionario.

En la presente investigación podemos tener en cuenta que hay muchas características del Clima Organizacional que influyen en muchas organizaciones que hoy en día luchan por llevar un buen concepto de Clima a muchos de sus trabajadores; hay muchas empresas que se preparan para poder ser parte de Great place to work y por eso le ponen énfasis a que cada cosa que pueda ayudar al trabajador sea una herramienta básica en el cumplimiento de sus objetivos profesionales como personales.

Las empresas medianas de servicios, necesitan poner su atención a la motivación de su personal operativo, buscar una buena organización con relación a la jornada Laboral de dichos trabajadores y buscar una solución para que el nivel de ausentismo y desmotivación del personal sea cada vez menor. Tratar de evitar que el personal no se sienta desmotivado por la preferencia que pueden pensar tienen otros trabajadores con relación a ellos, tratar de crear un buen Clima donde todos se sientan parte de la organización y se luche por alcanzar cada día la misión de la empresa que a la mano del colaborador directo se puede lograr.

2.2.2 Formulación conceptual de satisfacción laboral

La Satisfacción Laboral es el resultado de una buena actitud que tiene el colaborador con su propio trabajo. Esto es a consecuencia de un buen Clima Organizacional, ya que el colaborador se siente satisfecho con lo que realiza y sobre todo con los beneficios que recibe de la organización. Estos beneficios se puedan dar de distintas maneras en el ámbito profesional como personal.

2.2.2.1 Conceptualización de satisfacción laboral

Actualmente hay diferentes definiciones de Satisfacción Laboral y su relación con la motivación de las personas, a continuación, citaremos algunas de ellas:

Bruzual, (2016), explica que la Satisfacción que reciben los individuos en su trabajo depende mucho del grado en el cual, tanto el puesto como lo relacionado con él, cubren sus necesidades y deseos.

De la misma manera, expresa que la Satisfacción Laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables, con el cual los empleados consideran su trabajo.

Fu & García (2019), (como se citó en Locke 1968), explica que la Satisfacción e insatisfacción Laboral son reacciones emocionales complejas al trabajo, que surgen de la evaluación que realiza el colaborador de su ambiente y experiencia Laboral y que pueden llegar a influir en su comportamiento.

Melendez & Vargas (2018), (Como se citó en Newstrom 2011) quien define la Satisfacción en el trabajo como un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del colaborador hacia su actividad Laboral. Precisa que es una sensación de relativo gusto o disgusto hacia una situación en particular, la cual se suele referir a las actitudes de un solo trabajador. Cuando se realizan y promedian evaluaciones de Satisfacción con todos los miembros de la misma área de trabajo, el término que se utiliza para describir la Satisfacción total del equipo es el estado de ánimo. En ese sentido, es necesario monitorearlo y registrarlo, pues es frecuente que los colaboradores adopten actitudes de sus compañeros de trabajo para pertenecer al grupo. Los administradores no pueden aplicar condiciones favorables a su personal para obtener una alta Satisfacción Laboral y luego descuidarlas, deben observar las actitudes del colaborador constantemente. Algunos aspectos importantes de la Satisfacción Laboral son el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas, los compañeros y las condiciones de trabajo de la organización. (p.30).

Actualmente, nos encontramos en un mundo más globalizado, un mundo donde cada día aprendemos más el uno del otro, en el que en el lado profesional las empresas están

adoptando técnicas para hacer que sus objetivos vayan de la mano con el buen desempeño de las funciones de los colaboradores, donde las emociones cumplen un papel determinante en el desempeño de sus funciones ya que un trabajador motivado, comprometido, capaz de saber lo que quiere, satisfecho con lo que le brindan y que siente que de verdad se preocupan por él, rinde muchas veces más que un trabajador que solo trabaja por que lo tiene que hacer. Ha llegado el momento que las empresas se preocupen de verdad por las emociones de sus trabajadores y que no solo los vean como la persona que debe cumplir una función y listo, trabajo hecho, muchas de las percepciones que tienen los trabajadores sea favorable o desfavorable se ve reflejado en los resultados que hacen las empresas para medir la Satisfacción Laboral, no se debe hacer distinción a nadie, todo trabajador tiene los mismos derechos, el derecho a sentirse bien.

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Chero, (2019), hace referencia a Palma quien indica que existen dimensiones similares en un ambiente empresarial las mismas que están relacionadas con:

- **Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvolvía el trabajador cotidianamente el cual facilitaba el desarrollo de sus funciones. Eustaquio (2016), A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la Satisfacción del empleado.

- **Beneficios Laborales y remunerativos**

Indicaba el grado de complacencia en relación con el incentivo económico percibido por la función que realiza. Robbins (2012), los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y

retroalimentación de cómo se están desempeñando, estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante.

- **Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a las políticas o normas que rige en la institución. Comprendía todos los elementos Institucionales, Legales y administrativos a través de los cuales el Estado ejerce acciones de poder que orientan y definen el rumbo de las demás dimensiones haciendo manifiestas las relaciones entre elegidos y electores.

- **Relaciones Sociales**

El nivel de complacencia frente a la interrelación con los demás miembros de la organización con quien compartía actividades cotidianas. Según Chiavenato (2010), consideró que las relaciones sociales son las acciones y las actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influía en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entre en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar con el objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte.

- **Desarrollo Personal**

Oportunidad que tenía el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Para lograr crecer o avanzar se fijarán unas metas y en el logro de las mismas se encontrarán dificultades, lo cual las hace más lejanas y menos accesibles. La reacción ante estos tropiezos determinará la pronta consecución de los objetivos, el éxito radicó en aprender a reaccionar favorablemente ante los inconvenientes y aprender a superarlos. Goleman (2006), el desarrollo personal o crecimiento personal, se entendió como

el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad.

- **Desempeño de Tareas**

La valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Amaru (2008) argumentó que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logra. Se refirió también al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas el candidato de un cargo y este depende de muchas circunstancias. Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación.

- **Relación con la Autoridad**

La apreciación valorativa que realizaba el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Nash opinó que se tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación directa con sus colaboradores esto generaría mayor productividad en ellos. (Nash, 1988).

2.2.2.3 Factores determinantes para la satisfacción laboral

Barrós, (2017), nos menciona en la tesis “El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa MA' FRUTA - Huánuco 2017.”, que hay factores que determinan el grado adecuado de Satisfacción Laboral:

- **Satisfacción con el trabajo en sí – reto del trabajo**

El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

- **Sistemas de recompensas justas**

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- **Satisfacción con el salario**

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la Satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Estos factores son indispensables para poder generar una buena Satisfacción Laboral, la organización debe ser claro con el colaborador desde el momento de su incorporación, debe explicarle los sistemas de evaluación, las funciones de su puesto y sobre todo ser claro con las remuneraciones pactadas, ya que en muchos casos las organizaciones no son muy claras generando malestar a los colaboradores por percepciones que les puede parecer injustas y es ahí donde se hace la comparación con otros colaboradores, sobre los beneficios que tienen algunos y otros no.

2.2.2.4 La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial

Según (School, 2015), en su artículo del 13 de abril de 2015, hace referencia que todo directivo conoce, o debería conocer, la importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de su empresa. Los miembros de su equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier empresa, ya que de ellos depende, en un alto porcentaje, el buen funcionamiento de su organización.

Lo deseable es que todos los miembros de su equipo sean realmente productivos, que se comprometan e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo. Sin embargo, esta actitud de los trabajadores depende de muchos factores, como su carácter y personalidad, pero también, y en especial, de factores de tipo emocional.

La Satisfacción Laboral está íntimamente relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. Según avalan diversos estudios, un trabajador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Y es que cuando uno encuentra una motivación y acude contento a desempeñar su puesto, trabaja más y mejor.

La pasión por el trabajo suele ser uno de los aspectos que más Satisfacción provocan en el trabajador, sin embargo, a veces no es suficiente. No obstante, y a pesar de que a cada trabajador les satisface diferentes aspectos, la mayoría de las personas coinciden en señalar una serie de condiciones que les provocan Satisfacción:

- **El salario Laboral y los incentivos económicos.** Algunos trabajadores lo que más valoran es cobrar un buen salario, o al menos un sueldo coherente, acorde con el esfuerzo realizado o ser recompensado con incentivos de tipo económico.
- **La estabilidad Laboral.** Otro porcentaje de los trabajadores se conforman y motivan con la seguridad que les ofrece el poder disfrutar de cierta estabilidad Laboral.
- **Las posibilidades de ascenso.** Es otro de los aspectos más valorados, la posibilidad de desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa, de continuar creciendo y ascendiendo puestos.
- **El ambiente de trabajo.** Para muchos empleados, trabajar en un Clima Laboral positivo, donde se fomenta la participación de todos los miembros, existe una buena comunicación y cohesión grupal, es uno de las condiciones que más les motiva a la hora de tener que acudir a su trabajo.

- **La conciliación de la vida personal y Laboral.** Es decir, la posibilidad de poder coordinar ambos ámbitos de la vida es muy importante para muchas personas, especialmente para aquellas que tienen cargas familiares.
- **La flexibilidad,** no solo de horarios, también el hecho de poder trabajar desde el hogar o cualquier otro lugar que no sea la oficina.

Efectivamente, un trabajador motivado rinde mucho más que un trabajador que no se encuentra satisfecho con lo que hace, lo que buscan ahora las personas es un ambiente donde esté como prioridad un buen Clima Organizacional ya que eso refleja que la Satisfacción Laboral es el eje principal del buen desempeño, hemos oído decir a muchas personas que prefieren su tranquilidad emocional antes de trabajar en un ambiente donde no se encuentran motivados y donde se sienten que no forman parte de la organización, que los explotan en las jornadas Laborales y que no son reconocidos por eso. Actualmente hasta un día festivo es sinónimo de Satisfacción Laboral ya que los trabajadores se juntan para participar en diferentes festividades que realiza la organización y esperan al menos un detalle por parte de esta. Hasta en las cosas más simples los trabajadores se pueden sentir motivados.

2.2.2.5 Causas de la satisfacción laboral

Romero Suazo (2017), refieren que la Satisfacción se debe a la similitud y desemejanza, entre el anhelo que presente y las oportunidades que la corporación le otorgue al trabajador. Estos mismos autores nos postulan cinco modelos de Satisfacción Laboral con el fin de especificar sus causas:

- En primer lugar, el cumplimiento de necesidades: se encuentra determinado en el grado en el cual los factores Laborales permiten que el individuo pueda cumplir satisfacer sus necesidades.

- En segundo lugar, las discrepancias: se hace estima a las expectativas y realidad, pudiendo contrarrestar lo que se anhela recibir, por ejemplo; pretensión salarial y bonificaciones acorde a desempeño, contrarrestándolo ciertamente con lo que recibe.
- En tercer lugar, Congruente de valores: se entiende como el desarrollo y cumplimiento de los valores del trabajo, los cuales son primordiales para el individuo.
- En cuarto lugar, la equidad: menciona que la Satisfacción es resultado de la comparación de la actitud en equilibrio, entre lo que se anhela y con los resultados obtenidos.
- Por último, los componentes genéticos: afirma que la Satisfacción en el trabajo tiene como fuente primordial los rasgos heredados genéticamente, la cual se encuentra sujeta al tipo de personalidad que proyecta la persona y la relación de ésta, con el tipo de puesto que le sea otorgado.

2.2.2.6 Teorías de la satisfacción laboral

Con referencia a la Satisfacción Laboral Barrós López (2017), define la Satisfacción Laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias Laborales del sujeto". Muchinsky, considera que es una respuesta afectiva y emocional del individuo ante determinados aspectos de su trabajo. Es la medida en la que la persona obtiene placer de su trabajo. En estas dos definiciones se observa la tendencia a reducir la Satisfacción Laboral a una respuesta afectiva o estado emocional, sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con la capacidad de orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o contra de su actividad Laboral.

Robbins, (2004), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de

las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la Satisfacción Laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Por otro lado, Romero, (2017), plantea citando a Maslow las necesidades humanas y su repercusión en la conducta humana, afirma que, al estar satisfechos con una necesidad, esta deja de ser necesidad y se manifiesta otra. Maslow clasificó a estas necesidades humanas en cinco fases, estas son:

- En primer lugar, las necesidades fisiológicas: estas son las necesidades básicas del organismo humano, por ejemplo, hambre, sueño, oxígeno, entre otros.
- En segundo lugar, las necesidades de seguridad: en los inicios del desarrollo de la persona, es de gran importancia el rol de los padres y este se encuentre en un medio estable y libre de amenazas, dependencia, ausencia de miedo, entre otras.
- En tercer lugar, la necesidad de pertenencia y las necesidades de amor: cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se encuentran satisfechas, surgen las necesidades afectivas, estas se mantienen relacionadas al hecho de dar y recibir afecto, así mismo ser reconocido y aceptado como miembro de un grupo.
- En cuarto lugar, las Necesidades de estima: nos muestra que la persona pretende obtener una valoración alta de sí mismo, con una base firme de autoestima de sí mismo y la estima de los otros hacia él.
- Por último, las Necesidades de Autorrealización: se busca llegar a la autosatisfacción, esta se podría interpretar como el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno tiene planteado realizar, todo esto de acuerdo a su tipo de peculiaridad.

2.3 Definición de términos básicos

Para el desarrollo del presente trabajo fue necesario, dar definiciones conceptuales de:

Administración: Proceso aplicable a las organizaciones para la obtención, uso y control eficiente de sus recursos, sean humanos, financieros, tecnológicos o de infraestructura, para el cumplimiento de los propósitos Organizacionales.

Ausentismo: Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela.

Autorrealización: La autorrealización es la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas personales que forman parte del desarrollo y del potencial humano. Por medio de la autorrealización los individuos exponen al máximo sus capacidades, habilidades o talentos a fin de ser y hacer aquello que se quiere.

Beneficios Laborales: Incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares.

Capacitaciones: La acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.

Clima Organizacional: Son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades Laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Clima Laboral: es el medio ambiente, tanto físico como humano, en el que se desarrolla una determinada actividad o trabajo

Colaborador: Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación.

Comunicación: La comunicación es la acción de intercambiar información, ya sea entre dos o más personas, teniendo como fin la transmisión y la recepción de informaciones (escrita, emocional, etc.). La persona (o personas) que envía la información es el emisor, y la persona que lo recibe el receptor.

Condiciones Laborales: Se entiende como condiciones de trabajo cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.

Desempeño Laboral: Es el rendimiento Laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto Laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Eficacia: Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

Empresa de servicios: Es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangibles) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro). Estas empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas, cuando son públicas es porque el Estado está en mejor capacidad de cumplir con esta actividad que un particular (y son empleadas para cubrir las llamadas necesidades públicas), pero generalmente al ser empresas privadas la calidad del servicio es mejor.

Innovación: La innovación se acostumbra a asociar con la idea de progreso y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, dar solución a un problema o facilitar una actividad.

Intermediación Laboral: La intermediación Laboral, es un modelo de organización que tiene como objeto social exclusivo la prestación de todo tipo de Servicios de Intermediación Laboral, estando facultada para desarrollar simultáneamente todo tipo de actividades de

intermediación Laboral de servicios temporales, complementarios y especializados, análogas, afines o conexas, previstos en la ley

Involucramiento Laboral: Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

Jornada Laboral: Es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad Laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años.

Misión: Define la razón de ser de la entidad en el marco de las competencias y funciones establecidas en su ley de creación; y de acuerdo a los criterios de la modernización del Estado.

Motivación: Estado interno de una persona que le mueve o incita a llevar a cabo acciones para cumplir metas. Es también un proceso en el que una persona, ente o actividad estimula la acción de otros con la promesa de recompensas tangibles o intangibles.

Percepción: Es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto). Por otro lado, percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea.

Planificación: Es el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio.

Productividad: La productividad es un concepto afín a la Economía que se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva.

Rentabilidad: Se trata de la capacidad de obtener beneficios económicos de un emprendimiento determinado para generar lucro, y no solamente para mantener la operatividad del negocio.

Satisfacción Laboral: Se refiere al grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, al conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. La Satisfacción Laboral incluye la consideración de la gratificación o remuneración, el tipo de trabajo, los beneficios Laborales y sociales, las relaciones humanas, la seguridad, oportunidades de desarrollo personal, autonomía, etc.

Supervisión: La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1 Hipótesis general

El Clima Organizacional incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

3.1.1. Hipótesis específicas

- La dimensión Autorrealización no incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- La dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- La dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- La dimensión Comunicación no incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.
- La dimensión Condiciones Laborales no incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

3.2 Variables o unidades de análisis

- Variable independiente: Clima Organizacional (causa)
- Variable dependiente: Satisfacción Laboral (efecto)

Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES
V. I. Clima Organizacional	Esquerre, (2016), Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica, característica que existe en cada organización, que a su vez inciden en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.	Autorrealización
		Involucramiento Laboral
		Supervisión
		Comunicación
		Condiciones Laborales

Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES
V. D. Satisfacción Laboral	Robbins, (2004), la define como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.	Condiciones Físicas y Materiales
		Beneficios Laborales y Remunerativos
		Políticas Administrativas
		Relaciones Sociales
		Desarrollo Personal
		Desarrollo de Tareas
		Relación con la Autoridad

3.3 Matriz lógica de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología	
¿En qué medida el Clima Organizacional incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida el Clima Organizacional incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	El Clima Organizacional incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	Clima Organizacional	Autorrealización	Tipo: Aplicada	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Involucramiento Laboral		Método: Hipotético Deductivo
¿En qué medida la dimensión Autorrealización incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida la dimensión Autorrealización incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión Autorrealización no incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	Satisfacción Laboral	Supervisión	Diseño: No experimental, Transversal, Descriptivo, Correlacional.	
¿En qué medida la dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida la dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.		Comunicación		Población: 99 colaboradores
¿En qué medida la dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida la dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.		Condiciones Laborales		
¿En qué medida la dimensión Comunicación incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida la dimensión Comunicación incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión Comunicación no incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.		Condiciones Físicas y Materiales		Instrumento: Cuestionario
¿En qué medida la dimensión Condiciones Laborales incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida la dimensión Condiciones Laborales incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión Condiciones Laborales no incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.		Beneficios Laborales y Remunerativos		
				Políticas Administrativas		
				Relaciones Sociales		
			Desarrollo Personal			
			Desarrollo de Tareas			
			Relación con la Autoridad			

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

➤ **Investigación Tipo Aplicada:**

Murillo Hernández (2008), hace referencia que la investigación aplicada también recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, se caracteriza porque esta busca la aplicación o utilización de los conocimientos ya adquiridos ya que se encuentra relacionada con la investigación básica ya que depende de los resultados y avances. Lo que realmente es de carácter de interés para quien haga la investigación es tener consecuencias prácticas ya que se debe de utilizar el conocimiento que ya existe.

Padrón G (2006), nos menciona que “La investigación aplicada”, se propagó durante el siglo XX ya que hacía referencia al tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana o a controlar situaciones prácticas.

Podemos hacer referencia a dos sentidos de la Investigación Aplicada:

- Es la que incluye todo esfuerzo sistemático y socializado que este por resolver problemas o intervenir situaciones, aunque no sea parte de una trayectoria descriptiva o teórica. Por tal motivo la investigación aplicada también se puede considerar técnica, artesanal e industrial como la propiamente científica.
- La que considera los estudios que explotan teorías científicas validadas para la solución de problemas prácticos y el control de la vida cotidiana.

Gonzaga, (2014), hace referencia en su investigación que el método hipotético-deductivo es aquel procedimiento o paso que el investigador debe de realizar para hacer de su actividad una práctica científica.

Dicho método hace que el científico combine la reflexión racional con la observación de la realidad.

4.2 Diseño específico de investigación

Hernández Sampieri, (2014), nos hace referencia en su libro sobre los distintos diseños de investigación, a continuación, nombraremos a algunos de ellos:

- **Investigación No Experimental:** Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para poder ser analizados.

Así mismo, la investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post - facto retrospectivos y prospectivos, etc. (p.152).

La investigación experimental tiene alcances iniciales y finales correlacionales y explicativos. La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (p.153)

- **Investigación Transversal:** Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p.154)

Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos.

- **Investigación de Tipo Descriptivo:** Los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta

sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.92).

- **Investigación de Tipo Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.

4.3 Población, muestra o participantes

La población está conformada por 99 colaboradores y la muestra es no probabilística totalizan 63 colaboradores.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

El instrumento de recogida de datos es el cuestionario y se plantean las siguientes razones:

Para la persona que realiza la investigación se generan ciertos factores que sirven de apoyo en favor de la investigación, los factores son los siguientes:

- No requiere un entrevistador calificado para su aplicación.
- Permite abarcar una mayor área geográfica.

- Uniformidad entre diferentes aplicaciones.
- Ahorro de tiempo y personal en su aplicación.
- Permite la participación de un mayor número de sujetos.
- No contamina al encuestado con la acción del encuestador.
- Permite comparar resultados.
- Hay diferentes métodos para su envío.

Para la persona que resuelve la encuesta:

- Tiene un uso anónimo y privado.
- Es voluntario.
- Permite reconsiderar respuestas.
- Tiene momentos y tiempo adecuado para su respuesta.
- Para responder recurre a sus archivos y documentos.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas a utilizar son técnicas estadísticas que hace uso de las tablas de distribución de frecuencias, gráficos de barra, tablas bidimensionales y la prueba Chi cuadrado.

- **Tablas de distribución de frecuencia:**

La tabla de frecuencias (o distribución de frecuencias) es una tabla que muestra la distribución de los datos mediante sus frecuencias. Se utiliza para variables cuantitativas o cualitativas ordinales. La tabla de frecuencias es una herramienta que permite ordenar los datos de manera que se presentan numéricamente las características de la distribución de un conjunto de datos o muestra.

- **Gráfico de Barra:**

El **diagrama de barras** (o gráfico de barras) es un gráfico que se utiliza para representar datos de variables cualitativas o discretas. Está formado

por **barras** rectangulares cuya altura es proporcional a la frecuencia de cada uno de los valores de la variable.

Las principales características del diagrama de barras son:

- En el eje de abscisas se colocan las cualidades de la variable, si la variable es cualitativa, o los valores de dicha variable, si es discreta.
 - En el eje de ordenadas se colocan las barras proporcionales a la frecuencia relativa o absoluta del dato.
 - Las barras pueden ser horizontales o verticales, según si los valores de la variable se reflejan en el eje horizontal o vertical.
 - Todas las barras deben tener el mismo ancho y no deben superponerse las unas con las otras.
- **Tablas Bidimensionales:**

Las tablas bidimensionales o de doble entrada, también se denominan tablas de contingencia y muestran la ocurrencia conjunta de pares de niveles (o de pares de valores) en dos variables.

Al igual que se hacía con las variables unidimensionales, que cuando el número de valores observados de la variable era grande, en vez de enumerarlos se construía una tabla de frecuencias, cuando trabajamos con variables bidimensionales, si el número de pares (x,y) observados es grande, en vez de enumerarlos se recurre a una tabla de frecuencias de doble entrada en la que cada celda contiene el número de veces que se observa cada pareja de valores (x, y) .

- **Prueba Chi cuadrado:**

(RUIZ MITJANA, 2019) La prueba chi-cuadrado, también llamada Ji cuadrado (X^2), se encuentra dentro de las pruebas pertenecientes a la estadística descriptiva, concretamente la estadística descriptiva aplicada al estudio de dos variables. Por su parte, la

estadística descriptiva se centra en extraer información sobre la muestra. En cambio, la estadística inferencial extrae información sobre la población.

El nombre de la prueba es propio de la distribución Chi-cuadrado de la probabilidad en la que se basa. Esta prueba fue desarrollada en el año 1900 por Karl Pearson.

La prueba chi-cuadrado es una de las más conocidas y utilizadas para analizar variables nominales o cualitativas, es decir, para determinar la existencia o no de independencia entre dos variables. Que dos variables sean independientes significa que no tienen relación, y que por lo tanto una no depende de la otra, ni viceversa.

Así, con el estudio de la independencia, se origina también un método para verificar si las frecuencias observadas en cada categoría son compatibles con la independencia entre ambas variables.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

Los procedimientos se desarrollaron en relación a los siguientes factores:

- a. Desarrollo del marco teórico.
- b. Establecimiento de los indicadores.
- c. Solicitud de permiso para la aplicación del instrumento.
- d. Sensibilización de los encuestados.
- e. Aplicación del instrumento.
- f. Recolección de datos.
- g. Análisis y elaboración del informe final.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

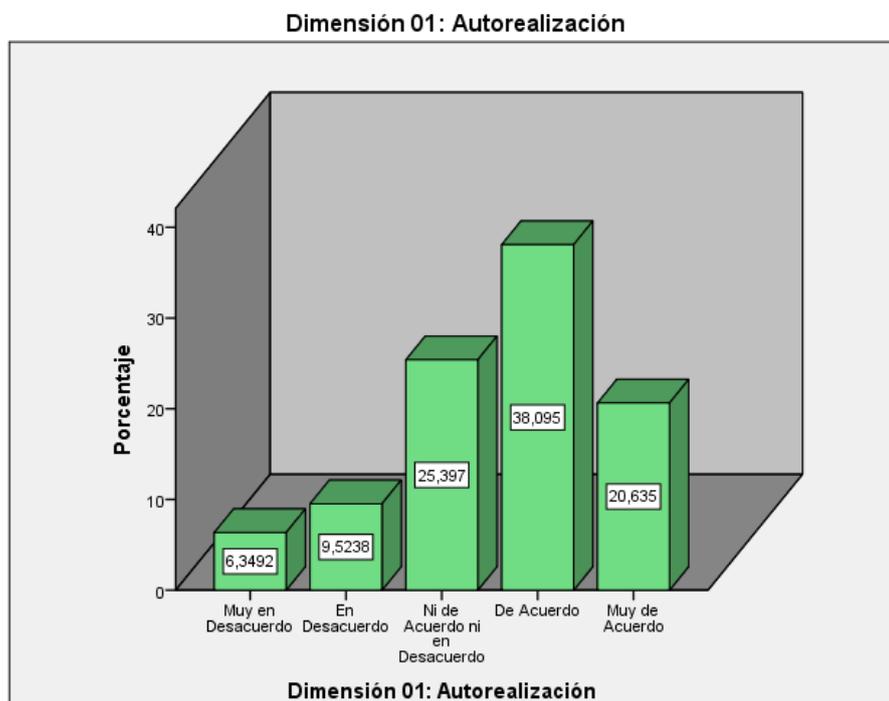
Dimensión: Autorrealización

Tabla 01

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
	En Desacuerdo	6	9,5	9,5	15,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	25,4	25,4	41,3
	De Acuerdo	24	38,1	38,1	79,4
	Muy de Acuerdo	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 01



Fuente: elaboración propia

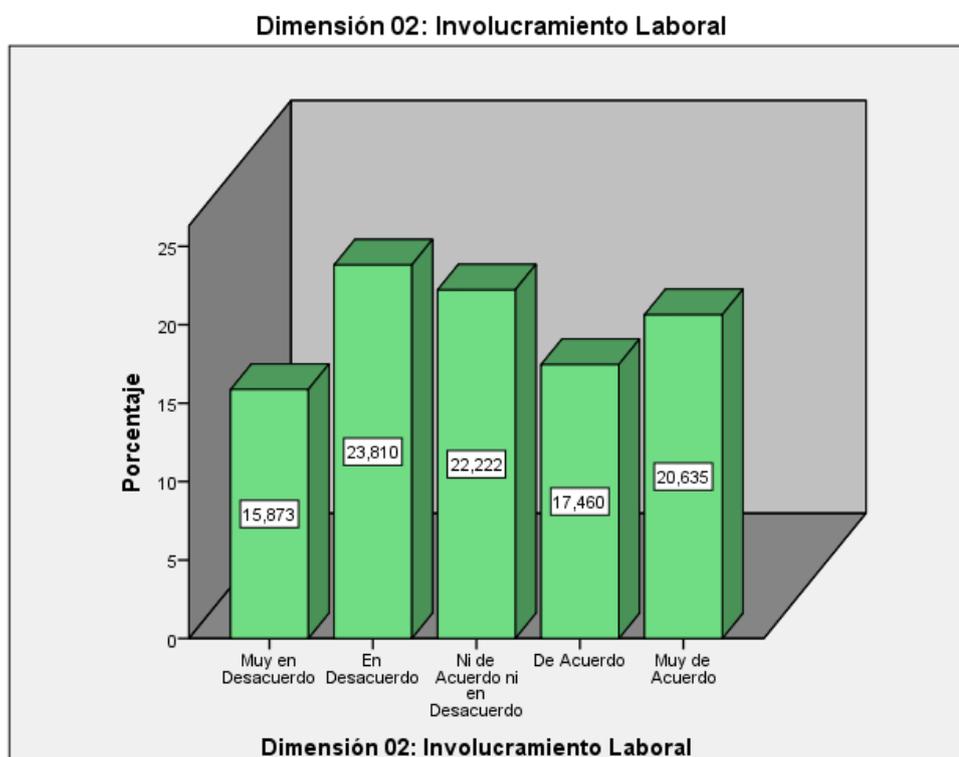
En el Gráfico 01 se puede observar que el 6.3% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 9.5% en Desacuerdo con respecto de la Autorrealización, encontrándose indecisos el 25.4% de los colaboradores. Mientras que el 38.1% está de Acuerdo, y el 20.6% Muy de acuerdo.

Tabla 02

Dimensión 02: Involucramiento Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	10	15,9	15,9	15,9
	En Desacuerdo	15	23,8	23,8	39,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	22,2	22,2	61,9
	De Acuerdo	11	17,5	17,5	79,4
	Muy de Acuerdo	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 02



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 02 se puede observar que el 15.9% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 23.8% en Desacuerdo con respecto del Involucramiento Laboral, encontrándose indecisos el 22.2% de los colaboradores. Mientras que el 17.5% está de Acuerdo, y el 20.6% Muy de acuerdo.

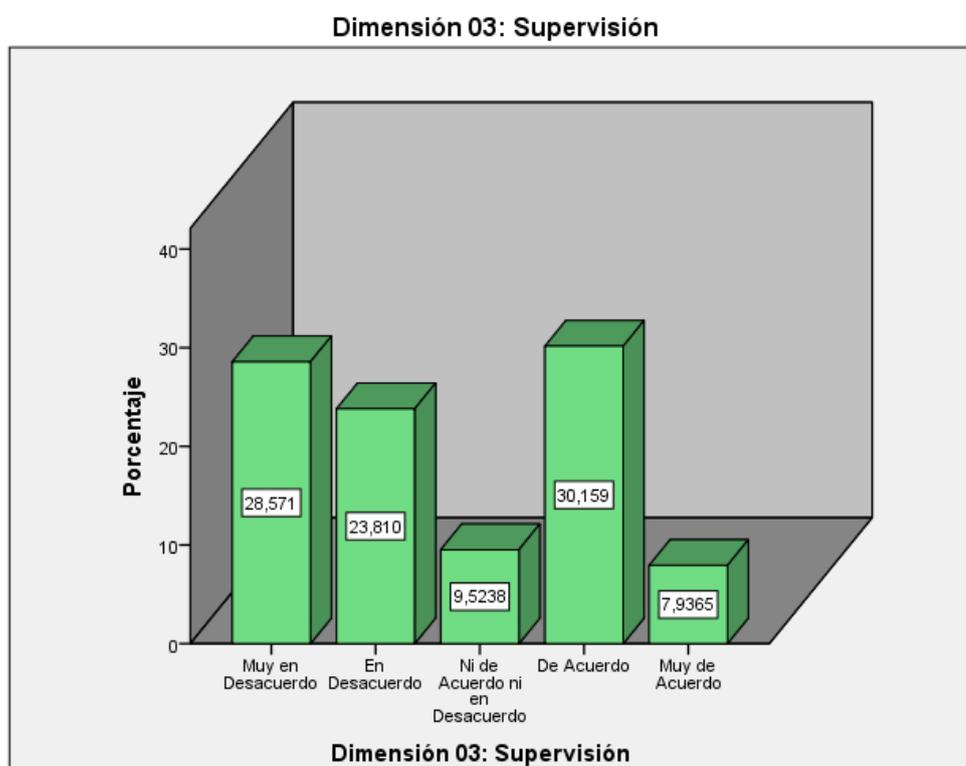
Tabla 03

Dimensión 03: Supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	18	28,6	28,6	28,6
	En Desacuerdo	15	23,8	23,8	52,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	9,5	9,5	61,9
	De Acuerdo	19	30,2	30,2	92,1
	Muy de Acuerdo	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 03



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 03 se puede observar que el 28.6% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 23.8% en Desacuerdo con respecto de la Supervisión, encontrándose indecisos el 9.5% de los colaboradores. Mientras que el 30.2% está de Acuerdo, y el 7.9% Muy de acuerdo.

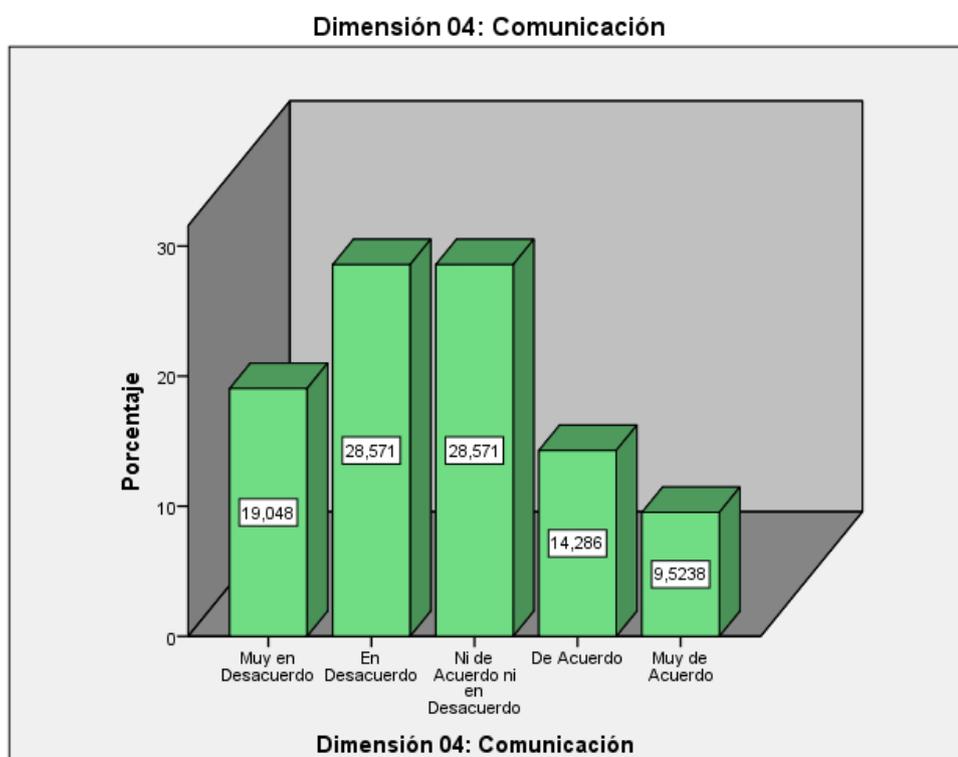
Tabla 04

Dimensión 04: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	12	19,0	19,0	19,0
	En Desacuerdo	18	28,6	28,6	47,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	28,6	28,6	76,2
	De Acuerdo	9	14,3	14,3	90,5
	Muy de Acuerdo	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 04



Fuente: elaboración propia

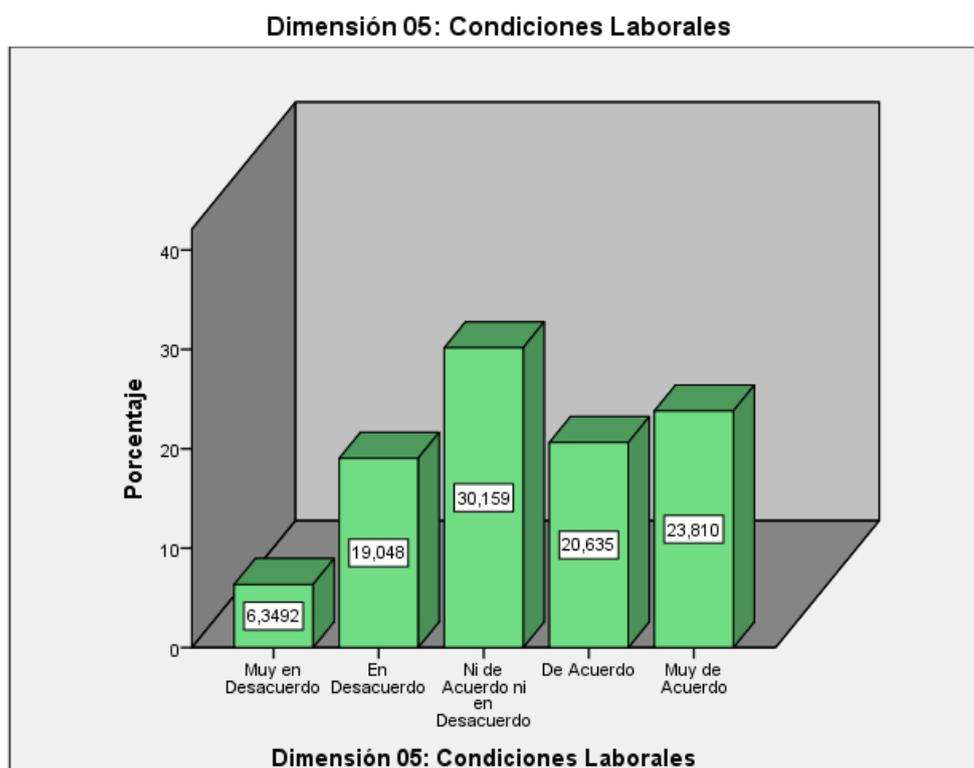
En el Gráfico 04 se puede observar que el 19.0% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 28.6% en Desacuerdo con respecto de la Comunicación, encontrándose indecisos también el 8.6% de los colaboradores. Mientras que el 14.3% está de Acuerdo, y el 9.5% Muy de acuerdo.

Tabla 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	4	6,3	6,3	6,3
	En Desacuerdo	12	19,0	19,0	25,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	30,2	30,2	55,6
	De Acuerdo	13	20,6	20,6	76,2
	Muy de Acuerdo	15	23,8	23,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 05



Fuente: elaboración propia

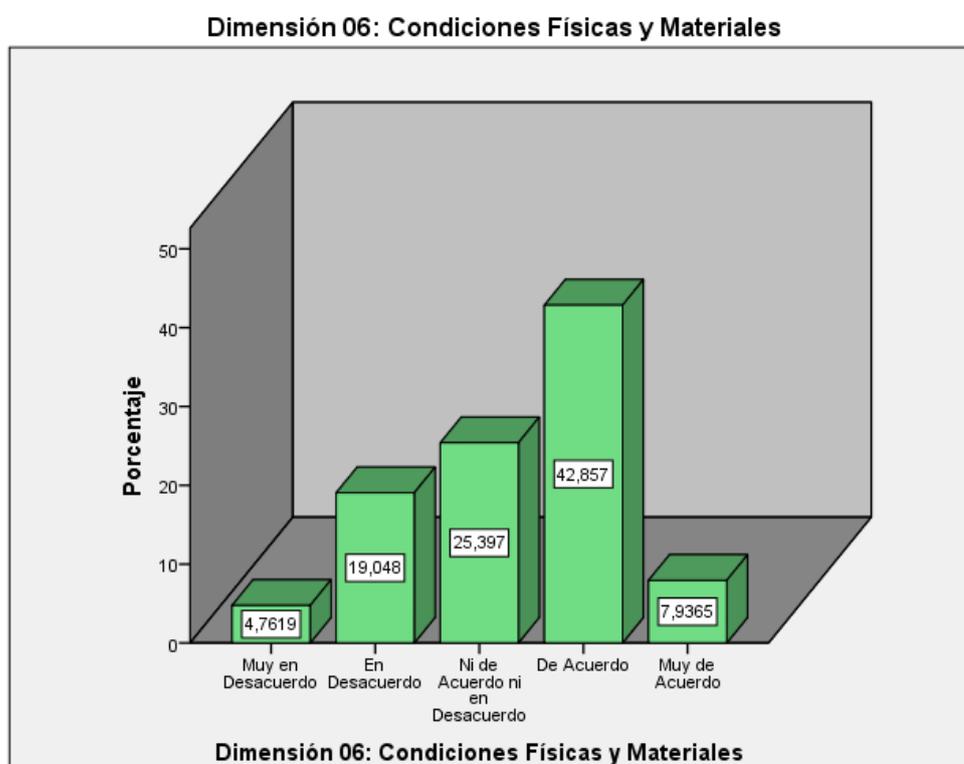
En el Gráfico 05 se puede observar que el 6.3% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 19.0% en Desacuerdo con respecto de las Condiciones Laborales, encontrándose indecisos el 30.2% de los colaboradores. Mientras que el 20.6% está de Acuerdo, y el 23.8% Muy de acuerdo.

Tabla 06

Dimensión 06: Condiciones Físicas y Materiales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	En Desacuerdo	12	19,0	19,0	23,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	25,4	25,4	49,2
	De Acuerdo	27	42,9	42,9	92,1
	Muy de Acuerdo	5	7,9	7,9	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 06



Fuente: elaboración propia

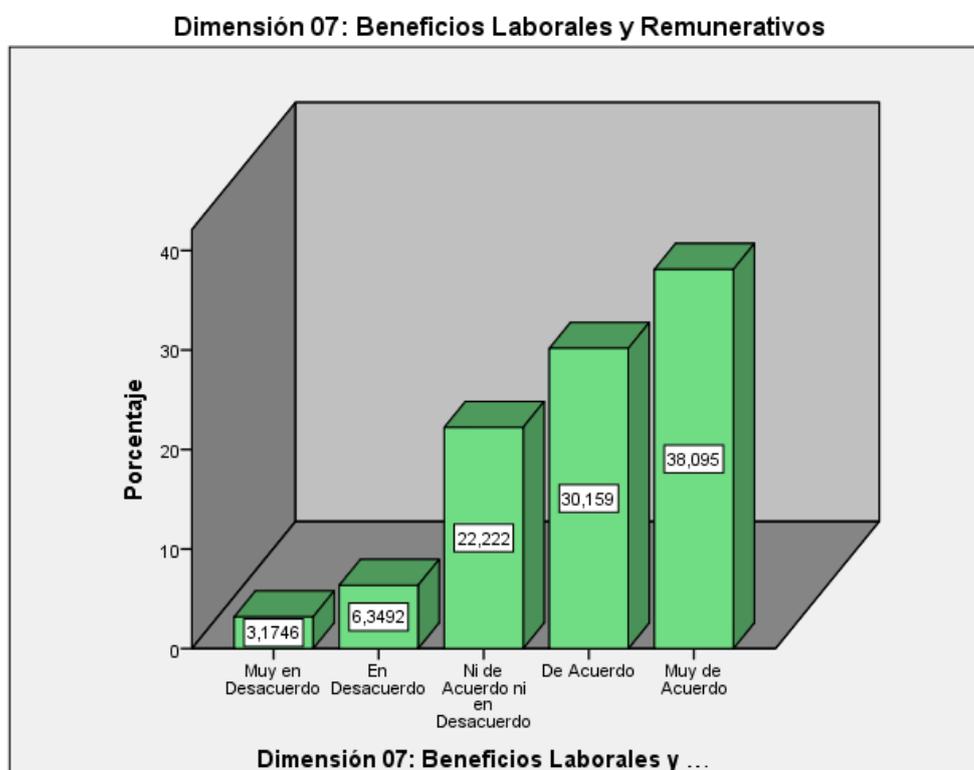
En el Gráfico 06 se puede observar que el 4.8% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 19.0% en Desacuerdo con respecto de las Condiciones Físicas y Materiales, encontrándose indecisos el 25.4% de los colaboradores. Mientras que el 42.9% está de Acuerdo, y el 7.9% Muy de acuerdo.

Tabla 07

Dimensión 07: Beneficios Laborales y Remunerativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	En Desacuerdo	4	6,3	6,3	9,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	22,2	22,2	31,7
	De Acuerdo	19	30,2	30,2	61,9
	Muy de Acuerdo	24	38,1	38,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 07



Fuente: elaboración propia

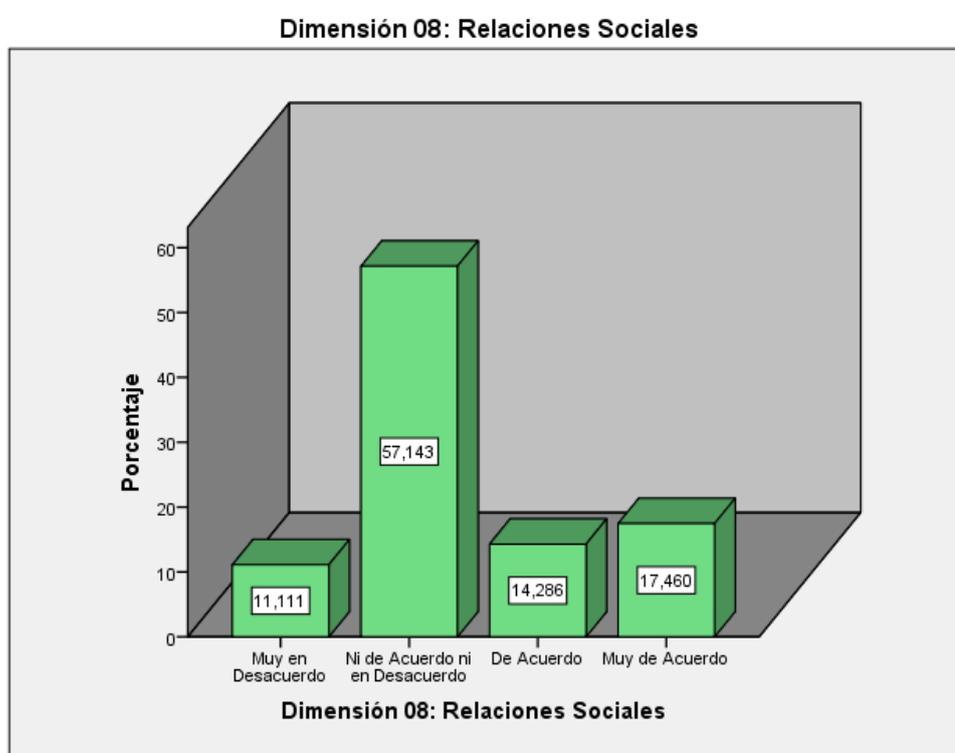
En el Gráfico 07 se puede observar que el 3.2% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 6.3% en Desacuerdo con respecto de las Beneficios Laborales y Remunerativas, encontrándose indecisos el 22.2% de los colaboradores. Mientras que el 30.2% está de Acuerdo, y el 38.9% Muy de acuerdo.

Tabla 08

Dimensión 08: Relaciones Sociales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	7	11,1	11,1	11,1
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	36	57,1	57,1	68,3
	De Acuerdo	9	14,3	14,3	82,5
	Muy de Acuerdo	11	17,5	17,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 08



Fuente: elaboración propia

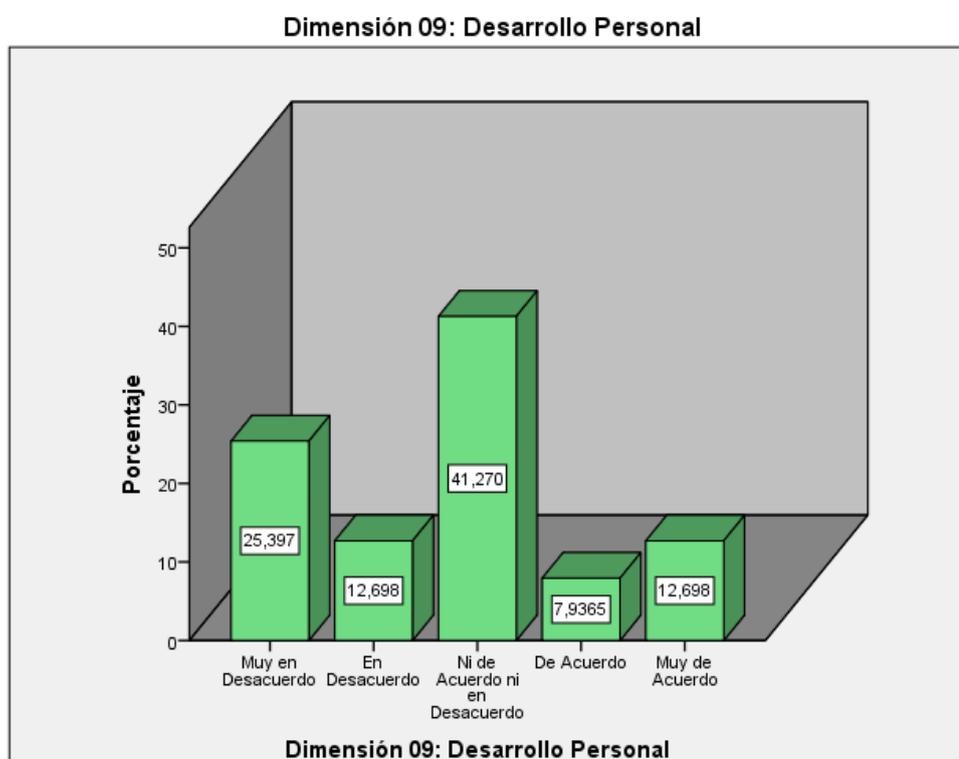
En el Gráfico 08 se puede observar que el 11.1% se encuentra Muy en Desacuerdo con respecto de las Relaciones Sociales, encontrándose indecisos el 57.1% de los colaboradores. Mientras que el 14.3% está de Acuerdo, y el 17.5% Muy de acuerdo.

Tabla 09

Dimensión 09: Desarrollo Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	16	25,4	25,4	25,4
	En Desacuerdo	8	12,7	12,7	38,1
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	26	41,3	41,3	79,4
	De Acuerdo	5	7,9	7,9	87,3
	Muy de Acuerdo	8	12,7	12,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 09



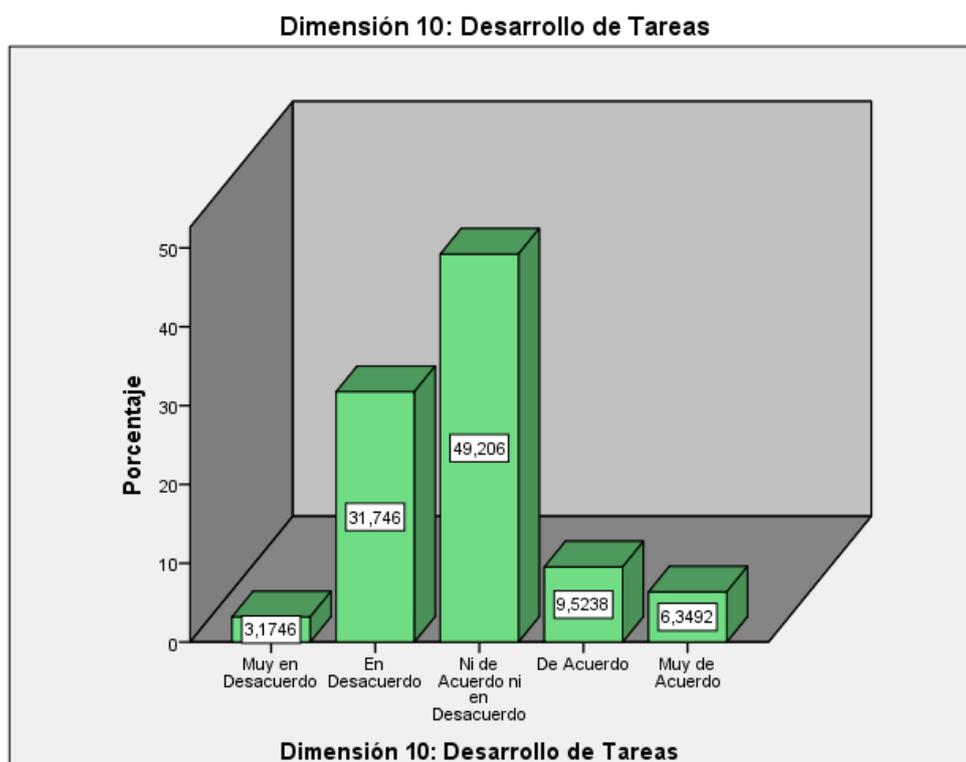
Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 09 se puede observar que el 25.4% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 12.7% en Desacuerdo con respecto del Desarrollo Personal, encontrándose indecisos el 41.3% de los colaboradores. Mientras que el 7.9% está de Acuerdo, y el 12.7% Muy de acuerdo.

Tabla 10

Dimensión 10: Desarrollo de Tareas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	En Desacuerdo	20	31,7	31,7	34,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	31	49,2	49,2	84,1
	De Acuerdo	6	9,5	9,5	93,7
	Muy de Acuerdo	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Gráfico 10



Fuente: elaboración propia

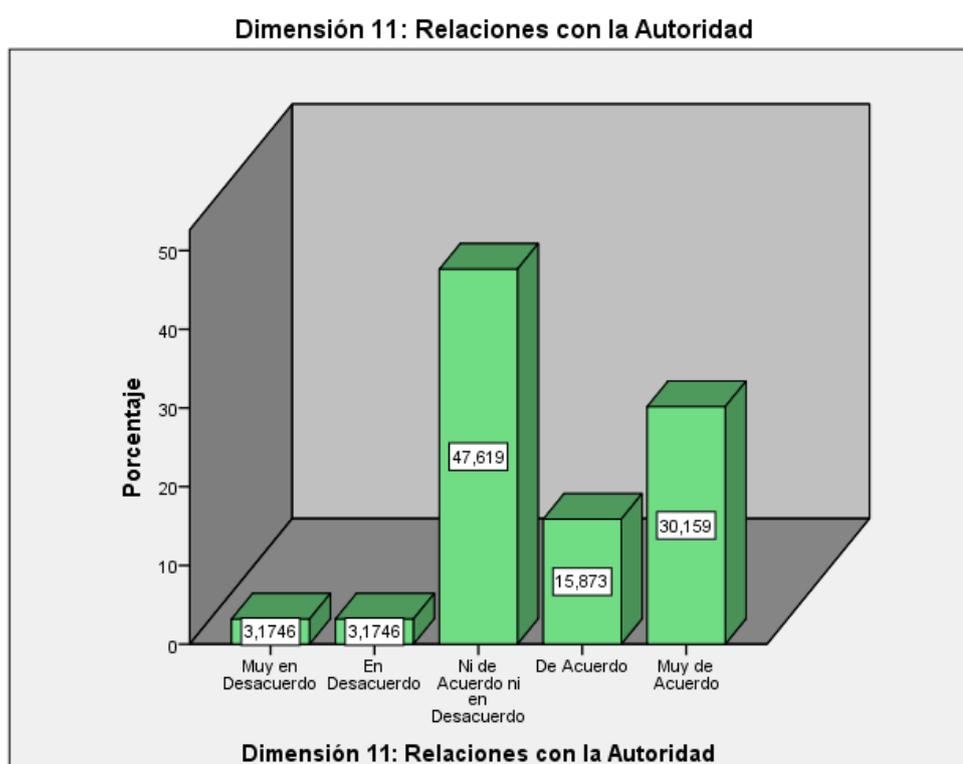
En el Gráfico 10 se puede observar que el 3.2% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 31.7% en Desacuerdo con respecto del Desarrollo de tareas, encontrándose indecisos el 49.2% de los colaboradores. Mientras que el 9.5% está de Acuerdo, y el 6.3% Muy de acuerdo.

Tabla 11

Dimensión 11: Relaciones con la Autoridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	En Desacuerdo	2	3,2	3,2	6,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	30	47,6	47,6	54,0
	De Acuerdo	10	15,9	15,9	69,8
	Muy de Acuerdo	19	30,2	30,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 11



Fuente: elaboración propia

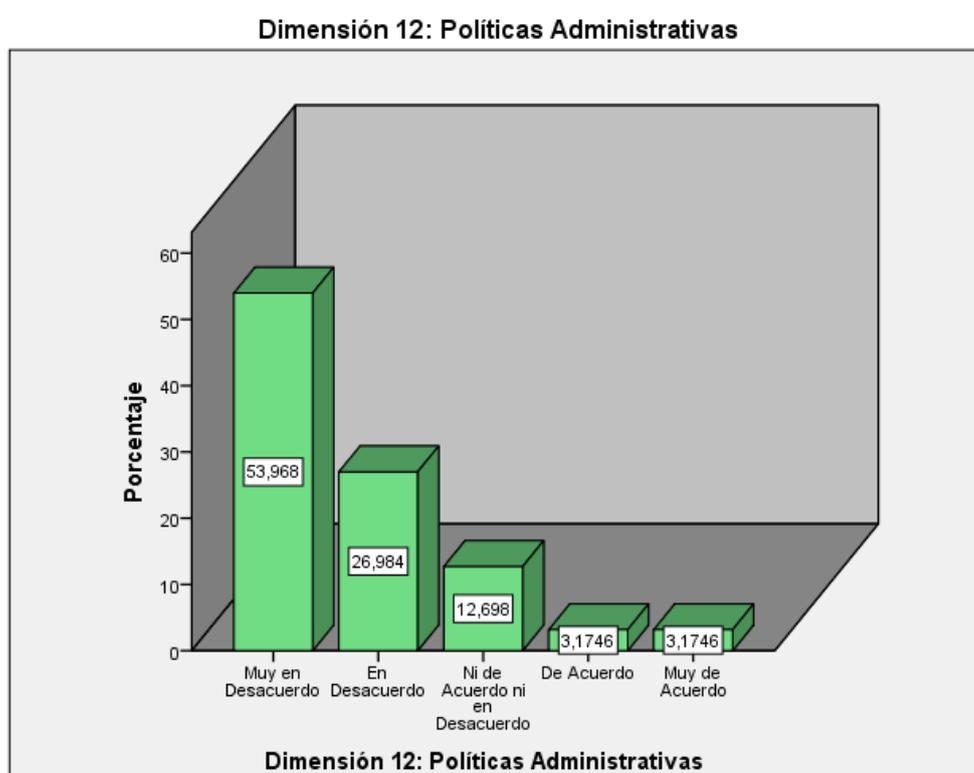
En el Gráfico 11 se puede observar que el 3.2% se encuentra Muy en Desacuerdo y otro 3.2% en Desacuerdo con respecto de las Relaciones con la Autoridad, encontrándose indecisos el 49.2% de los colaboradores. Mientras que el 15.9% está de Acuerdo, y el 30.2% Muy de acuerdo.

Tabla 12

Dimensión 12: Políticas Administrativas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	34	54,0	54,0	54,0
	En Desacuerdo	17	27,0	27,0	81,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	12,7	12,7	93,7
	De Acuerdo	2	3,2	3,2	96,8
	Muy de Acuerdo	2	3,2	3,2	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 12



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 12 se puede observar que el 54.0% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 27.0% en Desacuerdo con respecto de las Políticas Administrativas, encontrándose indecisos el 12.7% de los colaboradores. Mientras que el 3.2% está de Acuerdo, y otro 3.2% Muy de acuerdo.

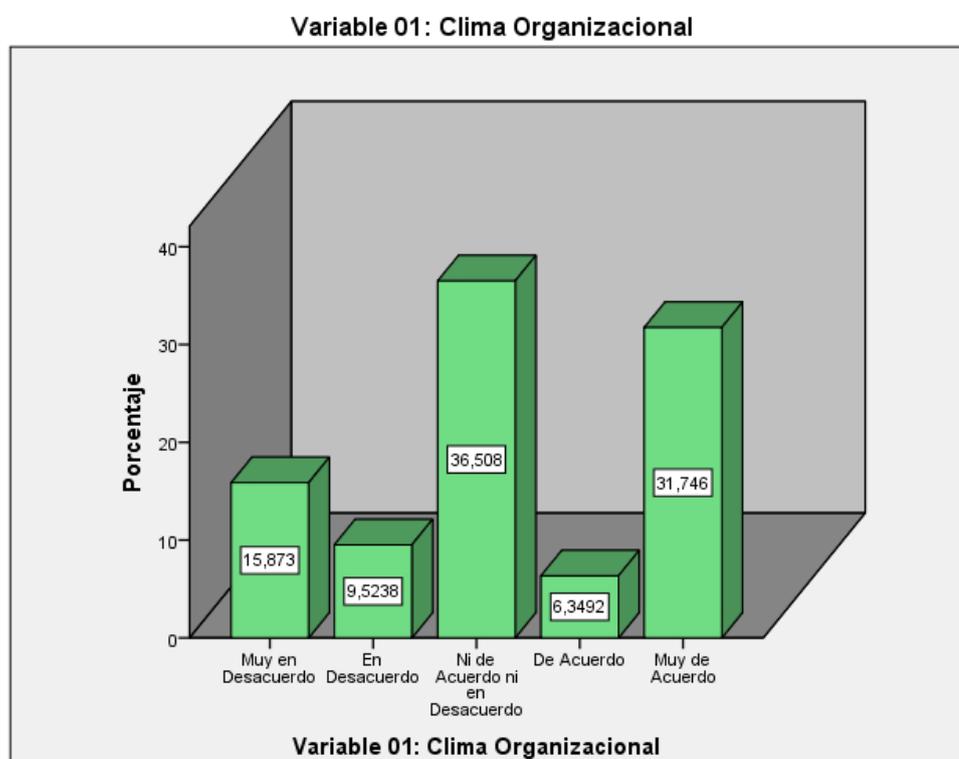
Tabla 13

Variable 01: Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	10	15,9	15,9	15,9
	En Desacuerdo	6	9,5	9,5	25,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	23	36,5	36,5	61,9
	De Acuerdo	4	6,3	6,3	68,3
	Muy de Acuerdo	20	31,7	31,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 13



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 13 se puede observar que el 15.9% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 9.5% en Desacuerdo con respecto del Clima Organizacional, encontrándose indecisos el 36.5% de los colaboradores. Mientras que el 6.3% está de Acuerdo, y el 31.2% Muy de acuerdo.

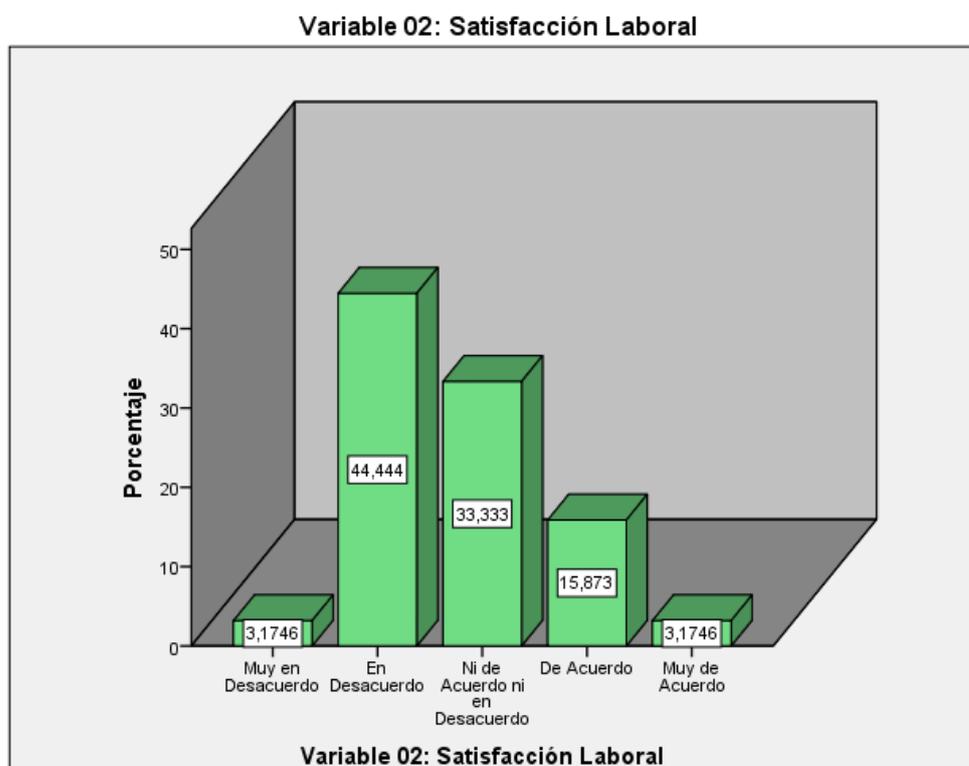
Tabla 14

Variable 02: Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en Desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	En Desacuerdo	28	44,4	44,4	47,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	21	33,3	33,3	81,0
	De Acuerdo	10	15,9	15,9	96,8
	Muy de Acuerdo	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 14



Fuente: elaboración propia

En el Gráfico 13 se puede observar que el 3.2% se encuentra Muy en Desacuerdo y el 44.4% en Desacuerdo con respecto de la Satisfacción Laboral, encontrándose indecisos el 33.3% de los colaboradores. Mientras que el 15.9% está de Acuerdo, y el 3.2% Muy de acuerdo.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Prueba de hipótesis general

Hp: El Clima Organizacional incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

Ho: El Clima Organizacional no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019.

Tabla 15

Tabla de contingencia Variable 01: Clima Organizacional * Variable 02: Satisfacción Laboral

Recuento		Variable 02: Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Variable 01: Clima Organizacional	Muy en Desacuerdo	0	7	2	1	0	10
	En Desacuerdo	0	4	2	0	0	6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	8	11	3	1	23
	De Acuerdo	0	0	3	0	1	4
	Muy de Acuerdo	2	9	3	6	0	20
Total		2	28	21	10	2	63

Fuente: elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,461 ^a	16	,048
Razón de verosimilitudes	26,761	16	,044
Asociación lineal por lineal	,850	1	,357
N de casos válidos	63		

a. 21 casillas (84,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

Fuente: elaboración propia

Descripción: Respecto al Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 10% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con el Clima Organizacional, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, asimismo el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 6%

manifiesta estar En desacuerdo con el Clima Organizacional, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral. El 23% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Clima Organizacional, de ellos el 8% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 11% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, además, el 3% manifiesta estar De acuerdo y el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 4% manifiesta estar De acuerdo con el Clima Organizacional, de ellos el 3% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 20% manifiesta estar Muy de acuerdo con el Clima Organizacional, de ellos el 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 9% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Clima Organizacional, el 6% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de la Hipótesis General, se puede observar que el valor chi cuadrado de la prueba es de 26.461 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.048, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el Clima Organizacional incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

5.2.2 Prueba de Hipótesis específica

Hipótesis específica 1 - Autorrealización

Tabla 16

Tabla de contingencia Dimensión 01: Autorealización * Variable 02: Satisfacción Laboral

Recuento		Variable 02: Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Dimensión 01: Autorealización	Muy en Desacuerdo	0	3	1	0	0	4
	En Desacuerdo	0	4	1	1	0	6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	5	10	1	0	16
	De Acuerdo	2	11	6	4	1	24
	Muy de Acuerdo	0	5	3	4	1	13
Total		2	28	21	10	2	63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,209 ^a	16	,438
Razón de verosimilitudes	17,137	16	,377
Asociación lineal por lineal	2,474	1	,116
N de casos válidos	63		

a. 20 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

Descripción: Respecto a la dimensión Autorrealización y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 4% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Autorrealización, de ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Autorrealización, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 16% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Autorrealización, de ellos el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 10% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, además, el 1% manifiesta estar De

acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 24% manifiesta estar De acuerdo con la Autorrealización, de ellos el 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 11% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, y el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral, el 13% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Autorrealización, de ellos 5 % manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de la Hipótesis Especifica Autorrealización y Satisfacción Laboral, se puede observar que el valor chi cuadrado de la prueba es de 16.209 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.377, como este valor de significancia es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Autorrealización no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Hipótesis específica 2 - Involucramiento laboral

Tabla 17

Tabla de contingencia Dimensión 02: Involucramiento Laboral * Variable 02: Satisfacción Laboral

Recuento		Variable 02: Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Dimensión 02: Involucramiento Laboral	Muy en Desacuerdo	0	6	4	0	0	10
	En Desacuerdo	0	7	5	3	0	15
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	4	7	1	2	14
	De Acuerdo	1	6	4	0	0	11
	Muy de Acuerdo	1	5	1	6	0	13
Total		2	28	21	10	2	63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,569 ^a	16	,036
Razón de verosimilitudes	29,148	16	,023
Asociación lineal por lineal	,465	1	,495
N de casos válidos	63		

a. 21 casillas (84,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,32.

Descripción: Respecto a la dimensión Involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 10% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 15% manifiesta estar En desacuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 5% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 3% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 14% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, además, el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral y el 2% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 11% manifiesta estar De acuerdo con el

Involucramiento laboral, de ellos el 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 13% manifiesta estar Muy de acuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y finalmente el 6% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de la Hipótesis Especifica Involucramiento laboral y Satisfacción Laboral, se puede observar que el valor chi cuadrado de la prueba es de 27.569 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.023, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Involucramiento laboral incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Hipótesis específica 3 - Supervisión

Tabla 18

Tabla de contingencia Dimensión 03: Supervisión * Variable 02: Satisfacción Laboral

Recuento		Variable 02: Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Dimensión 03: Supervisión	Muy en Desacuerdo	0	15	2	1	0	18
	En Desacuerdo	0	3	8	2	2	15
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	1	1	4	0	0	6
	De Acuerdo	0	5	7	7	0	19
	Muy de Acuerdo	1	4	0	0	0	5
Total		2	28	21	10	2	63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,441 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	43,368	16	,000
Asociación lineal por lineal	,814	1	,367
N de casos válidos	63		

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,16.

Descripción: Respecto a la dimensión Supervisión y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 18% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Supervisión, de ellos el 15% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 15% manifiesta estar En desacuerdo con la Supervisión, de ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 8% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral y el 2% está Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 6% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Supervisión, de ellos el 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, El 19% manifiesta estar De

acuerdo con la Supervisión, de ellos el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 5% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Supervisión, de ellos 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de la Hipótesis Especifica Supervisión y Satisfacción Laboral, se puede observar que el valor chi cuadrado de la prueba es de 44.441 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Supervisión incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Hipótesis específica 4 - Comunicación

Tabla 19

Tabla de contingencia Dimensión 04: Comunicación * Variable 02: Satisfacción Laboral

Recuento		Variable 02: Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Dimensión 04: Comunicación	Muy en Desacuerdo	0	7	4	1	0	12
	En Desacuerdo	0	10	6	2	0	18
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	4	8	5	1	18
	De Acuerdo	0	6	2	0	1	9
	Muy de Acuerdo	2	1	1	2	0	6
Total		2	28	21	10	2	63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,688 ^a	16	,006
Razón de verosimilitudes	26,102	16	,053
Asociación lineal por lineal	,221	1	,639
N de casos válidos	63		

a. 20 casillas (80,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

Descripción: Respecto a la dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 12% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Comunicación, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 18% manifiesta estar En desacuerdo con la Comunicación, de ellos el 10% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 18% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Comunicación, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 8% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 5% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral, El

9% manifiesta estar De acuerdo con la Comunicación, de ellos el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 6% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Comunicación, de ellos 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 2% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de la Hipótesis Especifica Comunicación y Satisfacción Laboral, se puede observar que el valor chi cuadrado de la prueba es de 33.688 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.053, como este valor de significancia es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Comunicación no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Hipótesis específica 5 – Condiciones laborales

Tabla 20

Tabla de contingencia Dimensión 05: Condiciones Laborales * Variable 02: Satisfacción Laboral

Recuento		Variable 02: Satisfacción Laboral					Total
		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	
Dimensión 05: Condiciones Laborales	Muy en Desacuerdo	0	4	0	0	0	4
	En Desacuerdo	0	7	4	1	0	12
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	8	7	3	1	19
	De Acuerdo	0	3	7	2	1	13
	Muy de Acuerdo	2	6	3	4	0	15
Total		2	28	21	10	2	63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,217 ^a	16	,258
Razón de verosimilitudes	20,509	16	,198
Asociación lineal por lineal	1,255	1	,263
N de casos válidos	63		

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

Descripción: Respecto a la dimensión Condiciones laborales y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 4% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 12% manifiesta estar En desacuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 19% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 8% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 13% manifiesta estar De acuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción

Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 15% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Condiciones laborales, de ellos 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 4% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de la Hipótesis Especifica Condiciones laborales y Satisfacción Laboral, se puede observar que el valor chi cuadrado de la prueba es de 19.217 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.198, como este valor de significancia es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Condiciones laborales no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

5.3 Discusión de resultados

i. De acuerdo al objetivo general; Determinar en qué medida el Clima

Organizacional incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima en el año 2019, observamos en la prueba de hipótesis general que el valor chi cuadrado de la prueba es de 26.461 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.048, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que el Clima Organizacional incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

En la investigación de Bruzual Sandra (2016), titulada "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*". La investigación comprobó la relación entre estas 2 variables, ya que se ve reflejado en la importancia que tienen los trabajadores de que el Clima Organizacional es un factor indispensable para que se pueda obtener una buena Satisfacción Laboral. En el caso de nuestro estudio al comprobar que el Clima Organizacional incidió en la Satisfacción Laboral, se ha determinado darle mayor énfasis a conocer cómo es que los colaboradores perciben el Clima Organizacional de manera positiva o negativa y por lo tanto como repercutirá en el mejor desempeño de los empleados y por ende en la Satisfacción Laboral de los mismos.

ii. De acuerdo al objetivo específico; Determinar en qué medida la dimensión

Autorrealización incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019, observamos en la prueba de hipótesis específica que el valor Chi cuadrado es de 16.209 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.377, como este valor de significancia es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión

Autorrealización no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

según las respuestas obtenidas de los colaboradores encuestados, respecto a la dimensión Autorrealización y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 4% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Autorrealización, de ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Autorrealización, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 16% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Autorrealización, de ellos el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 10% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, además, el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 24% manifiesta estar De acuerdo con la Autorrealización, de ellos el 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 11% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, y el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral, el 13% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Autorrealización, de ellos 5 % manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral.

iii. De acuerdo al objetivo específico; Determinar en qué medida la dimensión Involucramiento Laboral incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019, observamos en la prueba de

hipótesis específica que el valor chi cuadrado de la prueba es de 27.569 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.023, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Involucramiento laboral incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019. Según las respuestas obtenidas de los colaboradores encuestados, respecto a la dimensión Involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 10% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 15% manifiesta estar En desacuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 5% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 3% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 14% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, además, el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral y el 2% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 11% manifiesta estar De acuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos el 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 13% manifiesta estar Muy de acuerdo con el Involucramiento laboral, de ellos 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y finalmente el 6% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

iv. De acuerdo al objetivo específico; Determinar en qué medida la dimensión Supervisión incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019, observamos en la prueba de hipótesis específica que el valor chi cuadrado de la prueba es de 44.441 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Supervisión incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Según las respuestas obtenidas de los colaboradores encuestados, respecto a la dimensión Supervisión y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 18% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Supervisión, de ellos el 15% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 15% manifiesta estar En desacuerdo con la Supervisión, de ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 8% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral y el 2% está Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 6% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Supervisión, de ellos el 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, El 19% manifiesta estar De acuerdo con la Supervisión, de ellos el 5% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 5% manifiesta estar

Muy de acuerdo con la Supervisión, de ellos 1% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral.

v. De acuerdo al objetivo específico; Determinar en qué medida la dimensión Comunicación incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019, observamos en la prueba de hipótesis específica que el valor chi cuadrado de la prueba es de 33.688 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.053, como este valor de significancia es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Comunicación no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Según las respuestas obtenidas de los colaboradores encuestados, respecto a la dimensión Comunicación y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 12% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Comunicación, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 1% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 18% manifiesta estar En desacuerdo con la Comunicación, de ellos el 10% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 18% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Comunicación, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 8% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 5% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral, El 9% manifiesta estar De acuerdo con la Comunicación, de ellos el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1%

manifiesta Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 6% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Comunicación, de ellos 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 2% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

vi. De acuerdo al objetivo específico; Determinar en qué medida la dimensión Condiciones Laborales incidió en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019, observamos en la prueba de hipótesis que el valor Chi cuadrado es de 19.217 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.198, como este valor de significancia es mayor a 0.05 existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmamos que la dimensión Condiciones laborales no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019.

Según las respuestas obtenidas de los colaboradores encuestados, respecto a la dimensión Condiciones laborales y la Satisfacción Laboral, se puede observar que, el 4% de los encuestados afirman estar Muy en desacuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 4% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, por otro lado, el 12% manifiesta estar En desacuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 7% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 4% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% está De acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 19% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Condiciones laborales, de ellos el 8% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 13% manifiesta estar De acuerdo con la Condiciones laborales, de

ellos el 3% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 7% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 2% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 1% manifiesta Muy de acuerdo con la Satisfacción Laboral. El 15% manifiesta estar Muy de acuerdo con la Condiciones laborales, de ellos 2% manifiesta estar Muy en desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 6% manifiesta estar En desacuerdo con la Satisfacción Laboral, el 3% manifiesta estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Satisfacción Laboral y el 4% manifiesta estar De acuerdo con la Satisfacción Laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

i. El Clima Organizacional si incidió significativamente en la Satisfacción Laboral, ya que dentro de una organización debe primar un ambiente Laboral optimo que da como resultado una mayor Satisfacción de los colaboradores. En los resultados obtenidos se puede apreciar que una parte de los colaboradores percibe el Clima Organizacional como la Satisfacción Laboral de manera regular y no sienten que los directivos estén comprometidos en solucionarlo.

ii. De la dimensión Autorrealización en la Satisfacción Laboral, se puede observar que se aprueba la hipótesis nula y se afirma que la dimensión Autorrealización no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019. Ya que en los resultados arrojados podemos ver que los trabajadores no perciben haber alcanzado y cumplido una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y de su potencial laboral humano. Por medio de la autorrealización los colaboradores exponen al máximo sus capacidades, habilidades o talentos a fin de ser y hacer aquello que se quiere.

iii. De la dimensión Involucramiento laboral en la Satisfacción Laboral, se puede observar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmar que la dimensión Involucramiento laboral incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019. Ya que en los resultados arrojados podemos ver que la percepción que mide el grado de identificación psicológica del colaborador con su trabajo está relacionada directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

iv. De la dimensión Supervisión en la Satisfacción Laboral, se puede observar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmar que la dimensión Supervisión incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019. Ya que en los resultados arrojados podemos ver que hoy más que nunca, se requiere en la empresa colaboradores pensantes, capaces de producir altos niveles de productividad en un ambiente altamente motivador. La Supervisión en la empresa debe ser efectiva y se requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente.

v. De la dimensión Comunicación en la Satisfacción Laboral, se puede observar que existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmar que la dimensión Comunicación no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019. Ya que en los resultados arrojados podemos ver que los colaboradores perciben que la Comunicación en la empresa no está siendo la más apropiada y se debería tomar en cuenta que la Comunicación es un factor determinante para el éxito de la empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.

vi. De la dimensión Condiciones laborales en la Satisfacción Laboral, se puede observar que existen razones suficientes para aprobar la hipótesis nula y afirmar que la dimensión Condiciones laborales no incidió significativamente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una mediana empresa de servicios en la ciudad de Lima, año 2019. Ya que en los resultados arrojados podemos ver que el colaborador percibe que las condiciones laborales no son las más óptimas y no se toma en cuenta que cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores,

incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo, traen por consecuencia malos resultados.

6.2 Recomendaciones

i. Se recomienda realizar evaluaciones trimestrales sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de manera general, lo que permitirá identificar qué punto sigue siendo débil y se debe mejorar para que se pueda contar con personal satisfecho.

ii. Se recomienda a la gerencia, en base a la Autorrealización del colaborador organizar un cronograma de capacitaciones constantes a todo el personal, ya que los colaboradores sienten que pueden aprender mucho más en esta clase de beneficios y así poder aportar conocimientos a sus funciones en beneficio de todo. También se recomendó llevar reuniones de reconocimiento a aquellos colaboradores con más de 5 años en la empresa, premiándolos por su buen desempeño laboral durante todo ese tiempo.

iii. Se recomienda a la gerencia, en base al Involucramiento Laboral del colaborador, planificar de manera adecuada las áreas que necesitaban que el personal sea capacitado de manera correcta con la finalidad de que el colaborador se involucre con sus labores asignadas, ya que si bien es cierto la empresa brinda capacitaciones no está dirigido para cada una de las funciones si no de manera general, haciéndolos sentir en muchos casos que perdían el tiempo en charlas que no eran designados a sus funciones sin poder aprender como quisieran. Se recomendó realizar encuestas sobre en que quisieran ser capacitados y que puedan aportar no solo a sus funciones dentro de la empresa, también en el ámbito personal, esto con el fin de llevar de la mano la satisfacción laboral y personal. Se estableció dar a conocer a los colaboradores los beneficios de poder seguir con una línea de carrera dentro de la empresa, para que no sientan que sus funciones sean operativas y que podían desarrollarse en todas las áreas de la empresa.

iv. Se recomienda a la gerencia, en base a la Supervisión de las jornadas laborales, implementar un horario fijo y rutas más cortas de visita para aquellos colaboradores en el que su tiempo de trabajo sea full time especialmente el personal que sale a campo (operativo) ya que muchas veces no tenían horario de salida debido a que tenían muchos puntos de visita y no los podían cubrir todos en 1 solo día, motivo por el cual se quedaban más horas de lo establecido, con la implementación recomendada se podrá Supervisar el avance de sus funciones de manera eficaz sin tener al colaborar cansado física y mentalmente.

v. Se recomienda a la gerencia, establecer reuniones mensuales con los Gerentes de primera línea y reuniones 15 cenales con sus jefes directos, a fin de tener una buena comunicación con el personal; ya que muchos de ellos no se sentían escuchados o valorados por sus superiores. Se estableció que estas reuniones serían para que los trabajadores puedan estar al tanto de los resultados obtenidos por toda la empresa, así como poder conocer sus dudas e inquietudes en relación a sus funciones y su satisfacción dentro de la misma. Se recomienda también llevar a cabo reuniones de camaradería entre todos los colaboradores para poder conocerse mejor entre ellos y crear un buen equipo de trabajo de manera general. Realizar cada 4 meses una evaluación de Revisión de desempeño (RD), enfocado principalmente en la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización basándose en la relación con sus superiores y como poder mejorarlo, puesto que el principal cuello de botella es la falta de comunicación con sus superiores ya que los trabajadores no se sienten escuchados por ellos y resulta difícil poder expresarles sus puntos de vista. El resultado del RD dará una muestra sobre el nivel de la organización en la cadena de valor.

vi. Se recomienda a la gerencia, que un equipo de profesionales pueda evaluar todas las áreas de la empresa para poder determinar aquellas áreas que necesitan ser

equipadas e implementadas con materiales adecuados para que el desarrollo de las funciones de los colaboradores sean las óptimas de acuerdo a lo establecido por las organizaciones correspondiente de medir las condiciones físicas de todos los trabajadores, cumpliendo así con una adecuada muestra de cómo llevar a cabo las Condiciones Laborales que merece tener el colaborador. Un ambiente cómodo y adecuado, permitirá el buen desempeño y la satisfacción de los colaboradores.

vii. En relación a los beneficios laborales y remunerativos, se recomendó a la gerencia crear un programa de oportunidades laborales donde los colaboradores puedan acceder a beneficios educativos los que les permitirán darles oportunidades de poder usar sus habilidades aprendidas en sus funciones diarias y así no sientan que solo se dedican a hacer la misma función todo el día sin que esto aporte de manera significativa. Se recomendó también crear un cronograma de bonos por desempeño a los colaboradores por llegar a sus metas bimestrales y puedan sentir que su trabajo también es valorado de manera económica. Para el área operativa se llegó a establecer un bono adicional por pasar el foco de ventas mensuales a aquellos colaboradores que hayan llegado a su meta, esto sin perjudicar los resultados de ganancia obtenidos por la empresa.

viii. Se recomienda a la gerencia, en base a la relación con la autoridad, llevar a cabo un programa llamado “Uno para todos y todos para uno”, en el que el jefe directo sea capaz de impulsar la innovación y cuidar de los valores de comunicación con su personal en beneficio de todos. Con este programa se podrá desarrollar una comunicación estratégica en todos los niveles jerárquicos con el objetivo de establecer buenos niveles de confianza interpersonal con todos los miembros del equipo, dejando de lado aquellos líderes con quien no se podía contar porque era muy difícil llegar a ellos haciéndolos parecer inalcanzables para todos.

Referencias

- (Ripe), D. E. (2017). *Gestion*. Obtenido de ¿Por qué es importante tener una red de contactos?: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/importante-red-contactos-130421-noticia/>
- Academia. (10 de 02 de 2020). *Academia.edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Angulo Ibañez, S. A. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa servicios industriales de la marina Iquitos (SIMA)*. (Tesis de Bachiller), Universidad Privada de la Selva Peruana, Facultad de Administración, Contabilidad y Economía, Iquitos.
- Anónimo. (13 de abril de 2015). <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-Laboral-para-el-exito-empresarial/>.
- Barbon, M. B. (2006). *Guia de orientacion a la insercion Laboral*. Obtenido de http://www.inefop.org.uy/docs/Guia_orientacion%20para%20la%20insercion%20Laboral.pdf
- Barrós López, A. (2017). *Del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa MA' FRUTA - Huánuco 2017*. Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias empresariales, Huánuco.
- Becerra Velarde, R. A. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del personal de la Mype de San Juan de Lurigancho, Caso: Centros de*

servicio de estética y belleza. (Tesis de Licenciatura), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima.

Bisquerra, R. (s.f.). Obtenido de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/competencia-social.html>

blog. (s.f.). Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>

Brunet, L. (1987). *Del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.

Bruzual Sandra, F. B. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.* (Tesis de Maestría), Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas, México.

Cabrera Salas, A. L. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana.* (Tesis de Bachiller), Universidad Esan, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Lima.

Castellanos, L. F. (10 de Febrero de 2020). *Great Place To Work.* Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2019>

Celinda, Pamela, Etefania. (2017). *“Análisis de las estrategias de empleabilidad desarrolladas por los alumnos de noveno y décimo ciclo de la Facultad de Gestión y Alta Dirección. Periodo de análisis: 2017-1”.* Lima: PUCP.

Centrum. (28 de Septiembre de 2016). *RPP.* Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/branded-content/la-importancia-de-las-habilidades-blandas-y-duras-noticia-998207>

- Chero Bautista, M. F. (2019). *Satisfacción Laboral en los colaboradores del Lucky Star*. (Tesis de licenciatura), Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo, Facultad de ciencias empresariales, Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos - Capital humano de las organizaciones*. Mexico: mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración De Recursos Humanos*. Mexico D. F: Mc Graw Hill.
- Cruzado Pérez William Moisés. (2018). “*Competencias blandas en la empleabilidad de la Universidad Privada del Norte-sede los Olivos, año 2018*” . Lima: Univrsidad Nacional Federico Villareal.
- De La Cruz Pascual, J. D. (2018). El impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral. (Tesis de Licenciatura), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
- Dovala, j. M. (s.f.). *Metodología de la enseñanza basada en competencias*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Duran, C. R. (2017). *Clima Organizacional y nivel de Satisfacción Laboral percibidos por el personal de un grupo de colegios adventistas ubicados en la unión colombiana del norte durante el curso escolar 2016*. Tesis de maestría, universidad de montemorelos , colombia. Recuperado el 09 de marzo de 2020
- Echegoyen Olleta, J. (s.f.). Torre de Babel. Recuperado el 3 de Noviembre de 2019, de <https://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>

- Echeverría, m. (2004). *Flexibilidad Laboral en Chile*. Chile: departamento de estudios .
- Esan, u. (6 de octubre de 2015). *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/10/gestion-por-competencias-cuales-son-los-tipos-competencias-dentro-organizacion/>
- Esquerre Florián, J. P. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo del servicio nacional de sanidad agraria La Molina*, 2016.
- Fu Llampasi, M., & García Rivera, A. (2019). *Percepción de la importancia de la Satisfacción Laboral en la intención de rotación del personal en contacto con el cliente en el sector aeronáutico en el año 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
- García, E. (23 de Mayo de 2014). *Profesionistas*. Obtenido de <https://profesionistas.org.mx/la-importancia-de-tener-actividades-extracurriculares/>
- Gestion. (27 de marzo de 2019). *Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/10-habilidades-blandas-demandara-mercado-Laboral-futuro-nnda-nnlt-261487-noticia/>
- Gonzaga, L. L. (19 de enero de 2014). *Prezy*. Recuperado el 3 de noviembre de 2019, de https://prezi.com/0xwuo5_rzbz/metodo-hipotetico-deductivo/
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México.
- Herrera Quintanilla, Fabiola Stefhanie. (2017). *“Formación Laboral basado en competencias y su influencia en la empleabilidad de los egresados de la carrera de administración de la Universidad Privada del Norte, Los Olivos, 2015-I Al 2017-I”* . Lima: Universidad Privada del Norte.

- Hirigoyen, m. A. (2012). *La educación para la responsabilidad, cuestiones a considerar en las aulas. Una aproximación desde la ética del discurso*. Argentina: conicet.
- Jordan, b. (17 de 10 de 2018). *Modelo curriculum*. Obtenido de <https://www.modelocurriculum.net/blog/como-hacer-un-mapa-de-empleabilidad-para-encontrar-trabajo>
- Lara, E. (2018). *Academia educativa*. Obtenido de https://www.academia.edu/32056513/Competencias_Conductuales
- Lic. Zans Castellón, A. J. (2016). *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, Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, Nicaragua.
- Ledema, P. (2 de Agosto de 2017). Obtenido de <https://www.lematraductores.com/blog/lenguaje-tecnico/>
- Mamani, I. M. (2016). “*Competencias Laborales e inserción Laboral de los egresados de la Universidad Nacional de Moquegua 2012 al 2015*”. Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua.
- Martinez, F. M. (2009). *El proceso de inserción Laboral: Implicaciones educativas para la mejora de la empleabilidad*. Granada: Revista complutense de educacion.
- Medina, j. A. (2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias Laborales* . Guatemala: universidad de san carlos de guatemala.

Meléndez Salazar, I., & Vargas Chaupis, S. (2018). Influencia de la comunicación interna en la Satisfacción Laboral en una empresa consultora. Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Escuela de Postgrado programa de maestría en dirección estratégica del factor humano.

Meza, C. S. (2005). *Liderazgo el manual del lider*. Lima: Biblioteca Nacional.

Minedu. (s.f.). *Minedu*. Obtenido de

<http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/consulta-instituto.php>.

Munayco reátegui, i. M. (2017). *Del Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción de clientes de una empresa de servicios de comunicación*. Tesis maestría , universidad san martín de porres, facultad de ciencias administrativas y recursos humanos , Lima.

Murillo Hernández, W. J. (2008). monografías.com. Recuperado el 3 de Noviembre de 2019, de monografías.com: <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>

Padrón G, J. (mayo de 2006). Padrón entre temas. Recuperado el 3 de noviembre de 2019, de <http://padron.entretemas.com/>

Peralta, R. (26 de Febrero de 2002). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-Clima-Organizacional/#autores>

Perez, G. (2018). *Orientacion para el empleo*. Obtenido de <https://www.orientacionparaelempleo.com/tecnicas-y-estrategias-para-la-busqueda-de-empleo/>

Perez, P. (2017). *El Ya Y El No*. Lima: Univ. Igv.

- Peréz Tenazoa, N. O. (2015). *“Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto De Investigaciones De La Amazonía Peruana, Período 2013”*. (Tesis De Maestría), Universidad Nacional De La Amazonía Peruana , Facultad De Ciencias Económicas Y De Negocios, Iquitos.
- Poblete, A. V. (2007). *Aprendizaje basado en competencias* . Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Ponce, R. (1950). *Intruc Pensamiento administrativo*. México: Limusa.
- R Hernandez, C fernandez, M Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Romero Suazo, P. K. (2017). *“Satisfacción Laboral y Satisfacción marital en los agentes policiales de la dirección de investigación criminal”*. (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Facultad de humanidades, Lima.
- Ruiz de Vargas, Maritza B. J. (2005). *Competencias Laborales y la formacion universitaria*.
- Ruiz Mitjana, L. (2019). *Psicología Y Mente*. Obtenido De [Https://Psicologiaymente.Com/Miscelanea/Prueba-Chi-Cuadrado](https://Psicologiaymente.Com/Miscelanea/Prueba-Chi-Cuadrado)
- Ruiz, M. R. (2015). *Herramientas tecnológicas como instrumentos para la gestión del conocimiento*. Colombia: Universidad cooperativa de colombia.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia De La Investigacion*. En M. D. Carlos Fernández Collado, *Metodologia De La Investigacion* (Pág. 632). Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.

School, E. B. (13 de abril de 2015). Obtenido de EAE Business School: <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-Laboral-para-el-exito-empresarial/>

Sergio, Giancarlo, Anthony. (2018). “*Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado Laboral según el ámbito empresarial, público y social*”, . Lima: PUCP.

Silva Chavez, Josel Jhonatan. (2016). “*Brecha Porcentual Entre Las Habilidades Blandas De Los Estudiantes De Relaciones Industriales Y Las Requeridas Por Empresas De Yanahuara – Arequipa, 2016*”. Arequipa: Universidad Nacional San Augustin De Arequipa.

Sunedu. (S.F.). *Sunedu*. Obtenido De <https://www.sunedu.gob.pe/lista-universidades/>.

Traver, M. (Junio de 2019). *WOMENALIA*. Obtenido de Tu perfil profesional incluye tu formación, tu experiencia, tus habilidades y las capacidades que has desarrollado a lo largo de tu vida Laboral hasta este momento.:
<https://www.womenalia.com/es/carrera-profesional/94-muy-util/9689-objetivo-profesional-curriculum>

Universo Fórmulas. (12 de 02 de 2020). *Universo Fórmulas*. Obtenido de <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/tabla-frecuencias/>

Universo Fórmulas. (16 de 02 de 2020). *Universo Fórmulas*. Obtenido de <https://www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/diagrama-barras/>

- Vallejos Patiño, M. I. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, Perú.
- Victorio Capillo, E. (2018). *La relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017*.

APÉNDICE A

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA MEDIANA EMPRESA DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA
MEDIANA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL
AÑO 2019

ENCUESTA

A continuación, encontrará 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 y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca	:	1
Poco	:	2
Regular o Algo	:	3
Mucho	:	4
Todo o Siempre	:	5

CUESTIONARIO: Clima Organizacional

ITEM	PREGUNTAS	N	P	R	M	S
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior 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 necesaria 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 permiten 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 es 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 motivo de 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					

Muchas gracias por su colaboración.

APÉNDICE B

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MEDIANA EMPRESA DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MEDIANA EMPRESA DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2019

ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad :

Género : F () M ()

Estado Civil : Soltero () Casado () Viudo ()
Divorciado () Conviviente ()

Grado de Instrucción :

Situación Laboral : Estable () Contratado ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente Laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total, Acuerdo: TA **Acuerdo:** A **Indeciso:** I

En Desacuerdo: D **Total Desacuerdo:** TD

ITEM	PREGUNTAS	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 en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Muchas gracias por su colaboración.