



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los  
Trabajadores de la Empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.**

## **TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración y Gerencia**

## **AUTOR**

**Rodríguez Gastelú, Eduardo Alejandro  
(ORCID: 0000-0002-5088-2801)**

## **ASESORA**

**Fernández Rodríguez, Rosa María  
(ORCID: 0000-0002-8200-8959)**

**Lima, Perú  
2022**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

**Rodríguez Gastelú, Eduardo Alejandro**

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 42725321

### **Datos de asesor**

**Fernández Rodríguez, Rosa María**

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09277632

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Estela Estela, Adan Humberto, DNI 06141876, Orcid 0000-0003-2878-8146

**JURADO 2:** Villa Esteves, José Antonio, DNI 07778554, Orcid 0000-0003-0005-4482

**JURADO 3:** Morón Espinal, Alejandro Ulises, DNI 07268816, Orcid 0000-0002-6907-6295

**JURADO 4:** Velarde López, Leonidas Martín, DNI 07349038, Orcid 0000-0001-9269-2726

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 413256

## **DEDICATORIA**

A toda mi familia, en especial a mi padre Sr. Gerardo Rodríguez Carrillo que; con sus enseñanzas y apoyo incondicional, logró forjar la persona y profesional que soy actualmente. A pocos meses de tu partida, desde donde estés, quiero decirte que lo logramos y que gran parte de este mérito te lo debo a ti. Con el profundo cariño y respeto que te tengo, te dedico esta investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todas las personas que participaron directa e indirectamente en la presente investigación; especialmente a mi familia que, con su apoyo y seguimiento, lograron que tenga la constancia necesaria para cumplir con mis objetivos y culminar mi formación de manera satisfactoria.

A la asesora, Dra. Rosa María Fernández Rodríguez, por la orientación y confianza brindada, haciendo posible el desarrollo de la presente investigación.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de la presente investigación, es analizar y determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; haciendo un reconocimiento de los aspectos negativos que desestabilizan la satisfacción de los trabajadores, en pro de la mejora de las condiciones laborales; por ende, de la organización.

Actualmente, es importante hacer un seguimiento periódico del clima organizacional y del nivel de satisfacción de los trabajadores, así como de las condiciones del entorno donde se desarrollan las actividades laborales, ya que; dicho acto preventivo, ayudará a contrarrestar los efectos negativos que merman la motivación del trabajador.

El presente estudio, consta de seis capítulos: Planteamiento del estudio, Bases teórico científicas, Hipótesis, Método, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones; seguido de las Referencias que respaldan las bases teórico - científicas utilizadas en esta investigación.

Capítulo I: El Planteamiento del Estudio hace referencia al contexto del problema y los síntomas que presenta, dando lugar a la Formulación del Problema, Objetivo General y Objetivos Específicos, Justificación y finalmente indicando los Alcances y Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: El Marco Teórico Conceptual contiene los Antecedentes Nacionales e Internacionales de la investigación, así como también, las Bases Teórico – Científicas representadas por Litwin & Stringer, Palma, Herzberg, Robbins & Coulter; etcétera. Dichos autores, a través de sus postulados, consolidan la fundamentación del estudio con relación a las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Capítulo III: Las hipótesis de la investigación fueron desarrolladas en función a supuestos relacionados a la influencia u relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral.

Capítulo IV: Hace mención al tipo, método y diseño de investigación empleado; así como a la población y muestra sujeta al análisis. Para determinar la muestra poblacional en congruencia a la población existente, se utilizó una fórmula estadística para dicho menester. Por otra parte, se aplicaron dos cuestionarios estructurados para medir las variables en cuestión (clima organizacional y satisfacción laboral); por último, los resultados fueron ingresados en el programa estadístico SPSS v26 para su debido procesamiento.

Capítulo V: Los Resultados Obtenidos, dan a conocer la información cuantitativa del estudio por medio de tablas e histogramas, los cuales fueron interpretados en función a la escala de Likert para luego realizar la prueba de hipótesis y el contraste respectivo, procediendo finalmente con la discusión de resultados.

Capítulo VI: Los resultados del estudio precisan que el clima organizacional está asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020. Las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales tienen influencia significativa en la satisfacción laboral; en consecuencia, se acepta la hipótesis planteada.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>xiii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xix</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	<b>1</b>
1.1            Formulación del problema	3
1.2            Objetivo general y Objetivos específicos	3
1.3            Justificación e importancia del estudio	4
1.4            Delimitación de la investigación	5
1.5            Alcance y limitaciones	5
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
2.1.            Antecedentes de la investigación	7
2.2.            Bases teórico - científicas	10
2.3.            Definición de términos usados	29
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>31</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>31</b>
3.1.            Hipótesis y/o Supuestos básicos	31
3.2.            Variables	32

<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>33</b>
MÉTODO	33
4.1. Tipo y método de investigación	33
4.2. Diseño específico de investigación	34
4.3. Población, muestra o participantes	34
4.4. Técnicas e instrumentos de investigación	35
4.5. Análisis de datos de la investigación	36
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>37</b>
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	37
5.1. Datos cuantitativos	37
CLIMA ORGANIZACIONAL	41
SATISFACCIÓN LABORAL	91
5.2. Análisis de resultados. –	118
5.3. Discusión de resultados	124
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>128</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
6.1. Conclusiones	128
6.2. Recomendaciones	129
<b>REFERENCIAS</b>	<b>132</b>
<b>APÉNDICE A - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>136</b>
<b>APÉNDICE B - MATRÍZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>137</b>
<b>APÉNDICE C - ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>138</b>
<b>APÉNDICE D - RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS</b>	<b>140</b>
<b>APÉNDICE E - RESULTADOS DEL CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS</b>	<b>142</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Edad de los encuestados.	37
Tabla 2 - Sexo de los encuestados	38
Tabla 3 - Tiempo de servicio en la organización.	39
Tabla 4 - Tiempo de servicio en el sector.	40
Tabla 5 - Existen oportunidades de progresar en la organización.	41
Tabla 6 - Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.	42
Tabla 7 - Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.	43
Tabla 8 - Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.	44
Tabla 9 - Los jefes expresan reconocimiento por los logros.	45
Tabla 10 - Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.	46
Tabla 11 - Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.	47
Tabla 12 - La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.	48
Tabla 13 - Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	49
Tabla 14 - Se reconoce los logros en el trabajo.	50
Tabla 15 - Se siente comprometido con el éxito de la organización.	51
Tabla 16 - Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	52
Tabla 17 - Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.	53
Tabla 18 - Los trabajadores están comprometidos con la organización.	54
Tabla 19 - En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.	55
Tabla 20 - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.	56
Tabla 21 - Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	57
Tabla 22 - Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.	58
Tabla 23 - Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	59

Tabla 24 - La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.	60
Tabla 25 - El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	61
Tabla 26 - En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	62
Tabla 27 - La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	63
Tabla 28 - Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	64
Tabla 29 - Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	65
Tabla 30 - Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	66
Tabla 31 - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	67
Tabla 32 - Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	68
Tabla 33 - El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	69
Tabla 34 - Existe un trato justo en la organización.	70
Tabla 35 - Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	71
Tabla 36 - En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.	72
Tabla 37 - En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.	73
Tabla 38 - Existen suficientes canales de comunicación.	74
Tabla 39 - Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	75
Tabla 40 - En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	76
Tabla 41 - La organización fomenta y promueve la comunicación.	77
Tabla 42 - El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.	78
Tabla 43 - Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.	79
Tabla 44 - Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	80
Tabla 45 - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	81
Tabla 46 - Los objetivos de trabajo son retadores.	82
Tabla 47 - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	83

Tabla 48 - El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	84
Tabla 49 - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	85
Tabla 50 - Existe buena administración de los recursos de la organización.	86
Tabla 51 - La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	87
Tabla 52 - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.	88
Tabla 53 - Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	89
Tabla 54 - La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.	90
Tabla 55 - Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	91
Tabla 56 - La tarea que efectúo es tan valiosa como cualquier otra.	92
Tabla 57 - Me siento útil con la labor que realizo.	93
Tabla 58 - Me complacen los resultados de mi trabajo.	94
Tabla 59 - Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	95
Tabla 60 - Me gusta el trabajo que realizo.	96
Tabla 61 - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	97
Tabla 62 - Me gusta la actividad que realizo.	98
Tabla 63 - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	99
Tabla 64 - El ambiente donde trabajo es confortable.	100
Tabla 65 - Me disgusta mi horario.	101
Tabla 66 - Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.	102
Tabla 67 - La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	103
Tabla 68 - El horario de trabajo me resulta incómodo.	104
Tabla 69 - En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.	105
Tabla 70 - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.	106
Tabla 71 - Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	107

Tabla 72 - Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.	108
Tabla 73 - Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.	109
Tabla 74 - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	110
Tabla 75 - Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	111
Tabla 76 - Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	112
Tabla 77 - Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.	113
Tabla 78 - Me siento mal con lo que gano.	114
Tabla 79 - El sueldo que tengo es bastante aceptable.	115
Tabla 80 - La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	116
Tabla 81 - Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	117

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Esquema de evaluación 360° Feedback	17
Figura 2 - Factores Motivadores e Higiénicos de Herzberg	21
Figura 3 - Perspectivas de la satisfacción e insatisfacción.	21
Figura 4 - Resultados del contraste de las hipótesis	119

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Edad de los encuestados.	37
Gráfico 2 - Sexo de los encuestados	38
Gráfico 3 - Tiempo de servicio en la organización.	39
Gráfico 4 - Tiempo de servicio en el sector.	40
Gráfico 5 - Existen oportunidades de progresar en la organización.	41
Gráfico 6 - Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.	42
Gráfico 7 - Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.	43
Gráfico 8 - Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.	44
Gráfico 9 - Los jefes expresan reconocimiento por los logros.	45
Gráfico 10 - Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.	46
Gráfico 11 - Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.	47
Gráfico 12 - La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.	48
Gráfico 13 - Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	49
Gráfico 14 - Se reconoce los logros en el trabajo.	50
Gráfico 15 - Se siente comprometido con el éxito de la organización.	51
Gráfico 16 - Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	52
Gráfico 17 - Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.	53
Gráfico 18 - Los trabajadores están comprometidos con la organización.	54
Gráfico 19 - En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.	55
Gráfico 20 - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.	56
Gráfico 21 - Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	57
Gráfico 22 - Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.	58
Gráfico 23 - Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	59

Gráfico 24 - La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.	60
Gráfico 25 - El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	61
Gráfico 26 - En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	62
Gráfico 27 - La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	63
Gráfico 28 - Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	64
Gráfico 29 - Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	65
Gráfico 30 - Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	66
Gráfico 31 - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	67
Gráfico 32 - Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	68
Gráfico 33 - El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	69
Gráfico 34 - Existe un trato justo en la organización.	70
Gráfico 35 - Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	71
Gráfico 36 - En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.	72
Gráfico 37 - En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.	73
Gráfico 38 - Existen suficientes canales de comunicación.	74
Gráfico 39 - Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	75
Gráfico 40 - En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	76
Gráfico 41 - La organización fomenta y promueve la comunicación.	77
Gráfico 42 - El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.	78
Gráfico 43 - Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.	79
Gráfico 44 - Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	80
Gráfico 45 - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	81
Gráfico 46 - Los objetivos de trabajo son retadores.	82
Gráfico 47 - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	83

Gráfico 48 - El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	84
Gráfico 49 - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	85
Gráfico 50 - Existe buena administración de los recursos de la organización.	86
Gráfico 51 - La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	87
Gráfico 52 - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.	88
Gráfico 53 - Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	89
Gráfico 54 - La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.	90
Gráfico 55 - Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	91
Gráfico 56 - La tarea que efectúo es tan valiosa como cualquier otra.	92
Gráfico 57 - Me siento útil con la labor que realizo.	93
Gráfico 58 - Me complacen los resultados de mi trabajo.	94
Gráfico 59 - Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	95
Gráfico 60 - Me gusta el trabajo que realizo.	96
Gráfico 61 - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	97
Gráfico 62 - Me gusta la actividad que realizo.	98
Gráfico 63 - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	99
Gráfico 64 - El ambiente donde trabajo es confortable.	100
Gráfico 65 - Me disgusta mi horario.	101
Gráfico 66 - Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.	102
Gráfico 67 - La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	103
Gráfico 68 - El horario de trabajo me resulta incómodo.	104
Gráfico 69 - En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.	105
Gráfico 70 - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.	106

Gráfico 71 - Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	107
Gráfico 72 - Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.	108
Gráfico 73 - Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.	109
Gráfico 74 - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	110
Gráfico 75 - Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	111
Gráfico 76 - Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	112
Gráfico 77 - Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.	113
Gráfico 78 - Me siento mal con lo que gano.	114
Gráfico 79 - El sueldo que tengo es bastante aceptable.	115
Gráfico 80 - La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	116
Gráfico 81 - Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	117

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020. La investigación desarrollada es de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño de investigación no experimental – transversal y un nivel de investigación aplicada, utilizando el método de análisis de datos correspondiente.

Respecto a la recolección de datos, se aplicaron los instrumentos estructurados de Clima Organizacional, (CL-SPC), conformado por 50 ítems y de Satisfacción Laboral, (SL-SPC), compuesto de 27 ítems, ambos, autoría de Sonia Palma Carrillo cuya escala de valoración es de tipo Likert. La población estuvo compuesta por 86 personas, donde 70 trabajadores formaron parte de la muestra sujeta a estudio. Finalmente, recabada la información proveniente de las encuestas, se procesaron los datos en el programa estadístico IBM SPSS versión 26 (Statistical Package for the Social Sciences) para su posterior interpretación, conclusión y recomendación.

Los resultados de la investigación evidencian que el clima organizacional está asociado a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020. Por otra parte, las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral con un grado de significancia menor a 0.05; en ese sentido, se acepta la hipótesis formulada.

Tomar acciones inmediatas sobre los factores críticos que afectan directa e indirectamente la satisfacción de los trabajadores, es de suma importancia; ya que pueden mejorar las condiciones laborales; aquellas que determinarán el nivel de productividad y prosperidad de la organización en función a las actitudes que los empleados tomen frente a las decisiones de la organización.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of employees of GESMIN SRL. company - Lima 2020. The research developed is of a descriptive - correlational type, with a non-experimental - transversal research design and an applied research level, using the corresponding data analysis method.

Regarding data collection, a structured instruments of Organizational Climate (CL-SPC), composed of 50 items, and Job Satisfaction (SL-SPC), composed of 27 items, both by Sonia Palma Carrillo, with a Likert-type rating scale, were applied. The population consisted of 86 people, where 70 workers were part of the sample subject to study. Finally, once the information from the surveys had been collected, the data were processed in the IBM SPSS version 26 (Statistical Package for the Social Sciences) statistical program for subsequent interpretation, conclusion and recommendation.

The results of the research show that the organizational climate is associated with the job satisfaction of the workers of Gesmin SRL. - Lima 2020. On the other hand, the dimensions of self-fulfillment, work involvement, supervision, communication and working conditions have a significant influence on job satisfaction with a significance level of 0.05; in this sense, the hypothesis formulated is accepted.

Taking immediate action on the critical factors that directly and indirectly affect employee satisfaction is of utmost importance, as they can improve working conditions; those that will determine the level of productivity and prosperity of the organization based on the attitudes that employees take towards the organization's decisions.

**Key Words:** Organizational climate, Job satisfaction.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

Diversas empresas han generado cierto interés por mejorar el clima organizacional, factor de importancia, debido a su determinación en el óptimo desempeño y crecimiento de las organizaciones. Generalmente las empresas tienen inconvenientes para identificar oportunamente la manera en que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, en especial, aquellos factores que indiquen negativamente en el desempeño de los trabajadores.

Münch (2005) señala al clima organizacional como el “conjunto de características del ambiente interno que influyen en la motivación, conducta, satisfacción y moral de los integrantes de la organización”.

Según Aptitus, el 86% de trabajadores encuestados estarían dispuestos a renunciar al trabajo si existe un inadecuado clima organizacional. De acuerdo a la firma, existen factores que los postulantes consideran antes de aceptar un empleo y estos se reflejan en el siguiente orden prioritario; en primer lugar, remuneración 27%; en segundo lugar, buen clima laboral 23%; en tercer lugar, contar con los beneficios de un trabajador formal 22%; seguido de, línea de carrera 19% y finalmente, tener incentivos 9%. (El Comercio, 2018).

Sin embargo, los factores de mayor incidencia pueden detectarse aplicando un instrumento de medición que proporcione información acerca del clima organizacional en cuestión; de esta manera, emprender las acciones correctivas que contrarresten las causas que lastran el clima de la organización, en desmedro de la satisfacción de los trabajadores. Cabe mencionar que,

hasta el momento, la organización no se ha sometido a ninguna prueba de medición de las variables de clima y satisfacción laboral.

Spector (2002) manifiesta que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

En los últimos meses se incrementó el absentismo, conflictos entre trabajadores, comunicación deficiente, desmotivación, desorden e imprecisión en las tareas y estrés. Aquellos síntomas aún no han sido abordados por la organización y pueden obedecer a una inadecuada administración de los recursos, que estaría indisponiendo el clima, comprometiendo la motivación y satisfacción de los trabajadores; por ende, la productividad de la organización.

En consecuencia, de no mejorar las condiciones en referencia a los síntomas antes mencionados, hará que la satisfacción de los trabajadores decline; trayendo consigo una serie de actitudes negativas que pueden incrementar el número de errores en las actividades. Respecto a la organización se reflejará: Baja productividad, incremento de rotación de personal, mala experiencia del cliente, mala reputación de la organización, pérdidas financieras y finalmente la liquidación de la empresa.

Por tal motivo, con esta investigación, se pretende obtener información relevante que contribuya con la mejora del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL.; además de servir como punto de referencia a otras organizaciones para la mejora de múltiples aspectos que tengan como común denominador síntomas similares.

## **1.1 Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema general**

- ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL? – Lima 2020?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera la autorrealización influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL? – Lima 2020?

- ¿De qué manera el involucramiento laboral influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL? – Lima 2020?

- ¿De qué manera la supervisión influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL? – Lima 2020?

- ¿De qué manera la comunicación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL? – Lima 2020?

- ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL? – Lima 2020?

## **1.2 Objetivo general y Objetivos específicos**

### **1.2.1. Objetivo general**

- Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la autorrealización en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- Determinar la influencia del involucramiento laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- Determinar la influencia de la supervisión en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- Determinar la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- Determinar la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

### **1.3 Justificación e importancia del estudio**

Actualmente, el clima organizacional es un elemento importante para todas las organizaciones, debido a su determinación en la optimización de procesos y productividad en las empresas. Sin embargo, existen factores que impactan negativamente en los trabajadores originando cambios en su comportamiento y rendimiento; afectando la satisfacción laboral en desmedro de la organización.

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Esta investigación tiene justificación en el análisis realizado al contenido conceptual, el cual proporciona diferentes puntos de vista que aportan a la casuística y al conocimiento ya existente, identificando los factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral a través de instrumentos de medición cuyos resultados, producto de su aplicación, propicien recomendaciones que representen una mejora a la problemática organizacional. Del mismo modo, sirva de referencia a otros investigadores que deseen profundizar sus investigaciones en este tema.

#### **1.3.2. Justificación práctica**

Esta investigación se justifica en la necesidad de mejorar las condiciones del clima organizacional, por ende, de la satisfacción laboral; además de ser una propuesta de mejora elaborada en función a la descripción y análisis de los datos presentados que, de ser considerada, podría beneficiar a la organización y sus trabajadores.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Esta investigación aporta instrumentos de recolección de datos estructurados, los cuales han sido sometidos a un proceso de validez y confiabilidad. Debido a su aporte al conocimiento, responde rigurosamente a las fases del método científico basándose en los resultados obtenidos.

## **1.4 Delimitación de la investigación**

### **1.4.1. Delimitación espacial**

La investigación se llevó a cabo en el departamento de Lima, distrito de Los Olivos.

### **1.4.2. Delimitación temporal**

La investigación cubrió un periodo de 8 meses (noviembre 2020 - junio 2021).

### **1.4.3. Delimitación conceptual**

- a) Disciplina: Administración y Gerencia.
- b) Línea de investigación: Administración, Innovación y Desarrollo.
- c) Área temática: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

## **1.5 Alcance y limitaciones**

### **1.5.1. Alcance**

El presente estudio tuvo una duración aproximada de 8 meses continuos, realizándose en función a los diversos problemas presentados en los trabajadores y en el desarrollo de sus actividades; para el análisis situacional, se requirió la aplicación de un instrumento de medición del clima en la organización y de la satisfacción de los trabajadores, orientado a todos aquellos, con funciones administrativas y operativas de las distintas áreas de la organización.

La investigación busca minimizar el impacto que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL., cambiando positivamente la percepción de los colaboradores y así revertir el impacto negativo que está generando en la organización.

### **1.5.2. Limitaciones**

El presente estudio, tuvo algunas limitaciones respecto al acceso de información adecuada y veraz para la realización del mismo; restricciones en la autorización para poder utilizar y procesar los datos recabados y finalmente tiempo para poder cumplir con las distintas etapas de la investigación según el cronograma establecido.

No obstante, las limitaciones antes mencionadas no imposibilitaron que los objetivos de esta investigación cumplan su finalidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

De la Cruz, J. & Farje, S. (2018) en su investigación “El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de intermediación laboral.” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú; tiene por finalidad determinar el impacto de clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente por la empresa y aquellos que lo son a través una empresa de intermediación laboral de las empresas Primax, Pecsca y Repsol. El estudio es de carácter descriptivo, cuantitativo - ordinal con un análisis estadístico inferencial. La muestra poblacional estuvo compuesta por 379 trabajadores de los cuales el 39.3% corresponden a la planilla de la empresa y el 60.7% es de planilla tercerizada. Los resultados demuestran que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, del mismo modo se evidencia una diferencia de percepciones en los trabajadores que están contratados bajo la modalidad directa y de intermediación.

Huamán, L. (2019) en su investigación “Impacto de la satisfacción laboral y clima organizacional del capital humano en la sede corporativa del grupo Santa Elena.” Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú; cuyo objetivo fue determinar el impacto de la satisfacción laboral y clima organizacional del capital humano en la sede corporativa del Grupo

Santa Elena; además de la relación entre ambas variables materia de investigación. Este estudio es de tipo cuantitativo; utilizando el método descriptivo – correlacional adoptando un diseño no experimental – transversal. La población estuvo compuesta por 50 colaboradores quienes se sometieron a la aplicación de un instrumento de medición (encuesta) cuyas alternativas utilizaron la escala Likert; de esta manera se obtuvo información relevante que posteriormente fue procesada determinando que existe una relación significativa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral; por otro lado, se concluye que las dimensiones de necesidades primarias, sociales y personales tienen relación directa con el clima organizacional del capital humano en la sede corporativa del grupo Santa Elena.

Moreno, J. & Moreno, N. (2017) en su investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.” Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú; cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral. Esta investigación utilizó el método descriptivo – correlacional, adoptando un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 21 colaboradores dependientes, a quienes se les aplicó los cuestionarios estructurados de clima organizacional (2004) compuesto por 50 ítems y satisfacción laboral (2005) compuesto por 27 ítems; ambos, autoría de la PhD. Sonia Palma Carrillo. Los resultados determinaron que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C. existe una relación significativa, por tanto, se cumple la hipótesis principal. Finalmente, con respecto a las hipótesis específicas, no se encontró relación entre la dimensión de Involucramiento laboral del clima organizacional y la variable de satisfacción laboral, por lo que se desestima dicha hipótesis.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Montalvo, F. (2014) en su investigación “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA.”

Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador, cuyo objetivo es determinar la influencia y relación del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita. El método aplicado en esta investigación es correlacional de diseño no experimental. La muestra estuvo representada por 40 trabajadores quienes se sometieron a la aplicación de un cuestionario para medir el clima organizacional compuesto por 19 ítems y otro para medir la satisfacción laboral de 24 ítems, ambos cuestionarios con alternativas tipo Likert; luego del procesamiento de datos se determinó que el clima organizacional influye directamente en la satisfacción de los colaboradores, así como también, ambas variables guardan relación directa.

Rodríguez, S. (2018) en su investigación “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor.” Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador, siendo su objetivo determinar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral. Este estudio es de tipo descriptivo – correlacional, adoptando métodos inductivo, deductivo y estadístico. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores a quienes se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Koys & Decottis (1991) compuesto de 40 ítems y el cuestionario de satisfacción laboral del Dr. Benjamín Meza y Nancy Yajamin, compuesto de 45 ítems, ambos cuestionarios utilizaron la escala de valoración tipo Likert. Procesada la información proveniente de las encuestas, se confirmó la hipótesis inicial y se determinó que el clima organizacional influye en la satisfacción del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda.

Velázquez, S. (2015) en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México.” Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México, dicha investigación pretende dar a conocer si el grado de calidad del clima organizacional podría predecir el grado de satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva,

explicativa y transversal. La muestra poblacional está compuesta por 143 empleados a quienes se les aplicó dos instrumentos; uno para medir la calidad del clima organizacional (17 ítems) y otro para medir el grado de satisfacción laboral (15 ítems). Luego del procesamiento de datos en el sistema estadístico SPSS v22, se determinó que el grado de calidad del clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teórico - científicas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición de Clima organizacional**

A pesar de los estudios realizados respecto al clima en las organizaciones; debido a su complejidad e importancia y a las características que adopta según el tipo de organización, no existe un consenso para estandarizar el alcance y significado de esta expresión.

(Palma, 2004) define el clima laboral como la percepción de los miembros de una organización frente a los aspectos que se desarrollan en el entorno de trabajo; estas características son parte de un diagnóstico, orientado a formular medidas preventivas y correctivas con la finalidad de fortalecer los procesos y optimizar los resultados de la organización.

(Rodríguez, 2005) determina que la definición del clima organizacional está orientada a las percepciones descritas y compartidas entre los integrantes de una organización respecto al empleo, infraestructura, relaciones interpersonales u otros elementos involucrados que se desarrollen en el mismo medio, además de las reglamentaciones que logren impactar en el trabajo.

(Litwin & Stringer, 1968, en Díaz, R. y Zavala, G., 2006) señalan que el clima organizacional es un conjunto de atributos subjetivos percibidos por los integrantes de una organización, los cuales influyen en su comportamiento y en el rendimiento de las empresas.

Las cualidades del clima existente pueden ser descritas, recabadas y detectadas a través de la aplicación de un instrumento de medición estructurado.

(Brunet, 2011, en Altez, E. y Arias, L., 2019) resuelve que el clima organizacional es el conjunto de propiedades percibidas por los miembros de una organización, vinculadas a las opiniones, necesidades, valores y actitudes, en consecuencia, a la satisfacción laboral. Estos elementos diferencian a las organizaciones, además de definir el comportamiento de sus integrantes.

(Toro, 2009, en Uribe, 2015) indica que el clima organizacional es un constructo complejo y multidimensional, vinculado a la cultura de la organización de manera no tan clara; de tal forma que puede analizarse como causa, como efecto u condición intermediaria, refiriéndose al conocimiento que los miembros construyen en función a las experiencias vividas en colectividad.

(Toro, 2010) manifiesta tres conceptos diversos referentes al estudio del clima organizacional: Como variable independiente, responsable de los efectos sobre la motivación, satisfacción y productividad; Como variable dependiente, determinada por condiciones tales como: antigüedad en la empresa, edad, género, condiciones laborales u otras realidades anexas; Por último, como variable interviniente, mediando entre las realidades sociales y orgánicas de la organización y el comportamiento individual de sus integrantes.

En efecto, las conceptualizaciones de los autores antes mencionados coinciden en que el clima organizacional se fundamenta en las percepciones de los miembros de una organización respecto al ambiente laboral donde desarrollan sus actividades que, de alguna forma, influyen en su motivación, actitudes y desempeño; por ende, en la organización.

La composición variopinta del clima en las organizaciones, pone en manifiesto la complejidad existente para estandarizar dicha definición; lo cual lo convierte en un constructo multidimensional, que debe ser analizado con profundidad para tener precisión en la

identificación de los aspectos involucrados que inciden negativamente en él. Por otro lado, es considerado como un predictor importante de la satisfacción laboral.

De acuerdo con la revisión de la literatura del clima en las organizaciones, podemos definir el clima como el conjunto de percepciones que los miembros de una organización tienen respecto a la infraestructura, al trabajo, a las relaciones interpersonales u otros elementos anexos que modifiquen su comportamiento, causando positividad y/o negatividad en los niveles motivación y satisfacción, en consecuencia, en el desempeño organizacional.

#### **2.2.1.2. Características del clima organizacional**

De acuerdo con Rodríguez (2005) el clima organizacional tiene muchas particularidades. A continuación, se presentan las más notables:

- a. Las variables que determinan el clima laboral están relacionadas con el ambiente laboral de la organización.
- b. Las organizaciones, a menudo, poseen un clima relativamente constante pese a ciertos cambios progresivos provenientes de alguna situación coyuntural o de mejora. La estabilidad del clima puede afectarse debido a las decisiones inconsistentes frente a eventos suscitados que podrían comprometer el devenir organizacional.
- c. El clima organizacional tiene un gran impacto en el comportamiento de los trabajadores de una organización que, al no encontrarse equilibradas las condiciones del mismo, puede generar diversas dificultades en la dirección y coordinación de las tareas asignadas.
- d. Afecta el grado de compromiso e identificación de los integrantes de la organización.
- e. Modifica el comportamiento y las actitudes de los integrantes de la organización y viceversa.
- f. El clima organizacional impacta en las variables estructurales como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistema de contratación y despidos, del mismo modo; estas afectan al clima.

g. Presencia de ausentismo e incremento en la rotación del personal son algunos indicios de un clima organizacional deteriorado; del mismo modo, las tardanzas, desacato a las normas, conflictos interpersonales, falta de proactividad, errores en las actividades, comunicación no asertiva y desmotivación; actúan como predictores de futuros problemas.

h. El clima es una variable modificable, para ello se requiere efectuar cambios significativos en los puntos críticos de la organización; aquellos que ayuden a mantener un clima sostenible, evitando todo efecto adverso que dificulte su correcto restablecimiento.

### **2.2.1.3. Modelo de Litwin y Stringer**

Litwin & Stringer (1968) dieron inicio a la conceptualización del clima en las organizaciones desde una perspectiva perceptual la cual denominaron como el conjunto de características del entorno laboral, percibidas directa e indirectamente por los trabajadores, que influyen en su motivación y comportamiento dentro de una organización. (Acosta y Venegas, 2010).

Ambos autores se basaron en el modelo motivacional de McClelland para analizar y comprender el comportamiento de las personas en una organización; según Palma (2004) desarrollaron un modelo para el estudio del clima organizacional el cual contiene nueve dimensiones que explicarían el clima existente además de relacionarse con algunas características de la organización y estas se detallan a continuación:

a. Estructura. - Referido a la percepción de los integrantes de la organización respecto a las reglas, procedimientos y trámites que forman parte del sistema de trabajo, que conflictúan con el desenvolvimiento de las funciones de sus miembros.

b. Responsabilidad. - Sensación de los integrantes de la organización de tener autonomía en la toma de decisiones concernientes al cumplimiento de sus labores, teniendo una supervisión general mas no instigadora, otorgando subliminalmente cierto empoderamiento.

c. Recompensa. - Percepción de los integrantes de una organización sobre la realización de un trabajo exitoso el cual es valorado a través de un incentivo.

d. Desafío. - Es la sensación de los miembros de la organización respecto a los desafíos que implica su trabajo. Sin embargo, la organización asume riesgos controlados por los resultados de dichas labores, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.

e. Relaciones. - Percepción de los integrantes de la organización respecto a la existencia de un ambiente laboral adecuado con una buena comunicación tanto vertical como horizontal.

f. Cooperación. - Refiere a la actitud proactiva – colaborativa que tienen los miembros de la organización frente a las dificultades que afronten otros compañeros, haciendo efectiva la práctica del apoyo mutuo y sinergia.

g. Estándares. - Relacionado a la importancia que dan las organizaciones a las normas de rendimiento, del mismo modo; debe considerarse como la exigencia en el desempeño para lograr mejores resultados.

h. Conflictos. – Vinculados la incapacidad de los integrantes de la organización para consensuar las discrepancias u conflictos suscitados, dificultando una solución rápida y oportuna al problema.

i. Identidad. - Sensación de compatibilidad entre los objetivos personales y organizacionales de los miembros de una empresa, lo cual genera pertenencia, ayudando a tomar decisiones beneficiosas para ambas partes.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional**

Connotados autores han formulado diversos factores para analizar y diagnosticar el clima en las organizaciones. Palma (2004) a través de las dimensiones propuestas tales como: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; logró considerar y contener en las mismas múltiples aspectos del clima de gran valor para el estudio. A continuación, se desarrollan las siguientes:

**Autorrealización**

Valoración de las oportunidades presentadas en el entorno laboral que contribuyen con el desarrollo personal y profesional; forjando un mejor futuro para los interesados.

**Involucramiento laboral**

Identificación con las actividades organizacionales que expresan compromiso y pertenencia en los trabajadores, cumpliendo con sus responsabilidades laborales en pro del desarrollo de la organización.

**Supervisión**

Inspección, asesoramiento y soporte de los superiores hacia las actividades llevadas a cabo por los trabajadores respecto a su funcionalidad, calificación y los métodos de trabajo establecidos.

**Comunicación**

Grado de fluidez de la información manejada por los miembros de la organización, cuyo contenido debe ser claro y preciso en su transmisión, para obtener eficiencia en los resultados.

**Condiciones Laborales**

Conjunto de condiciones establecidas por una organización para proveer de recursos materiales, económicos y psicosociales a los trabajadores para el desarrollo de sus funciones.

**2.2.1.5. Importancia del clima organizacional**

La importancia del clima organizacional radica en evidenciar la influencia que tiene en las organizaciones, además de identificar los elementos involucrados que intervienen negativamente en la motivación, satisfacción y rendimiento de los empleados; orillando a las organizaciones a tomar las acciones correctivas para alcanzar un equilibrio que mejore las condiciones bilaterales (empleador – trabajador).

Según (Brunet, 1999, en Cutipa, 2018) es relevante el estudio, análisis y diagnóstico del clima organizacional por las siguientes razones:

- Examinar las fuentes de conflicto, estrés e insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas hacia la organización.
- Iniciar y mantener un cambio que exponga los elementos específicos sobre los cuales se deban orientar las intervenciones.
- Hacer un seguimiento periódico al desarrollo de la organización para prever los problemas que puedan presentarse.

#### **2.2.1.6. Proceso de evaluación 360°**

Según Alles (2005) la evaluación 360° o Feedback 360° es un instrumento integral que tiene por función la recolección de datos referentes a las competencias, fortalezas, comportamientos y desempeño de los miembros de una organización. Dicha información será provista por: jefes, pares, subordinados y empleados autoevaluados. A consideración, se puede tomar en cuenta a proveedores y clientes.

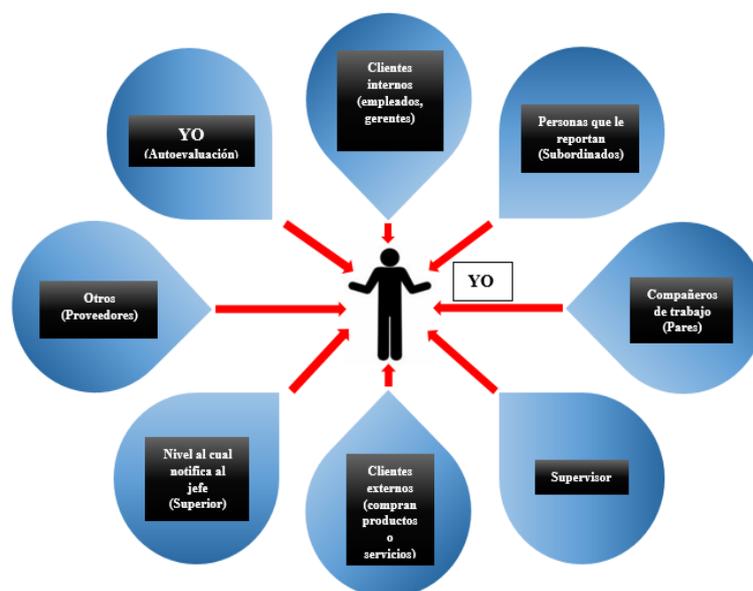
Los elementos antes mencionados forman parte del entorno laboral, por ello la denominación 360°, porque además de obtener información de diferentes frentes, tiene la función de retroalimentar eficientemente los resultados a los evaluados; con la finalidad de potenciar, mejorar, canalizar y/o cambiar algunos aspectos en cuestión; atribuibles a la conducta del trabajador.

La aplicación de este instrumento se estriba en que un grupo de personas valore a otra a través de un cuestionario (anónimo) que contiene ítems predeterminados; los factores evaluados corresponden a comportamientos observables, aquellos puestos en práctica dentro del ambiente de trabajo. Dicho instrumento puede ser utilizado en el nivel administrativo y operativo de una organización.

De acuerdo con Alles (2005), se deben tomar algunas consideraciones para llevar a cabo el proceso de evaluación 360° y estas se presentan a continuación:

- Definir las competencias críticas de la organización y/o del puesto; sean estas generales (como la orientación a resultados que todo trabajador debe desarrollar en mayor o menor medida) o específicas (aquellas que corresponden a una persona que tiene personal a cargo y es lógico evaluar la competencia de liderazgo que tiene frente al grupo de trabajo).
- Diseño de un instrumento acorde con los factores a medir (cuestionario estructurado).
- Designar a las personas que van a intervenir bajo la figura de evaluadores: jefes, pares, subordinados o empleados autoevaluados.
- Ejecución del proceso de evaluación con las personas involucradas.
- Procesamiento de la información proveniente de las evaluaciones a cargo de un consultor externo que garantice la confidencialidad de la información y precisión de los resultados.
- Comunicar a los interesados los resultados de la evaluación 360°.
- Informar al evaluado los resultados que le conciernen; ya que la organización recibe un informe consolidado acerca de las competencias del grupo.

En la parte central del siguiente esquema encontramos a una persona denominada “YO”, quien es evaluado por diferentes sujetos pertenecientes a su entorno laboral.



*Figura 1 - Esquema de evaluación 360° Feedback  
Fuente: Edwards, Mark R. y Ewen, Ann J. (1996).*

- YO (autoevaluación).
- Clientes internos (empleados, gerentes).
- Personas que le reportan (subordinados).
- Clientes externos (compran productos o servicios de la empresa).
- Compañeros de trabajo (pares).
- Supervisor.
- Nivel al cual notifica el jefe (al superior).
- Otros (proveedores).

La selección oportuna de participantes es un punto clave para que la evaluación 360° sea efectiva; para ello, debemos tener presente que las relaciones humanas son complejas y las relaciones laborales no estarían exentas de serlo. Sin embargo, cuando existan desacuerdos entre dos personas, es mejor que no se evalúen mutuamente para evitar retroalimentaciones imprecisas u complicaciones en el proceso.

Por otro lado, la consultora especializada Integratec, recomienda que los evaluadores y evaluados tengan como mínimo 3 años en la organización, ya que la información que brinden tendrá consistencia al conocer a las personas y el trabajo que realizan; a diferencia de las personas que tienen poco tiempo laborando, podrían no aportar información suficiente y precisa para los fines deseados.

Finalmente, la tecnología ha facilitado el trabajo de muchas organizaciones, simplificando los diversos procesos que operan en sus estructuras; en este caso, reduciendo los tiempos en la aplicación de instrumentos de medición, procesamiento de datos y monitoreo on-line a través de plataformas confiables brindadas por consultoras especializadas en soluciones integrales corporativas, lo cual es una buena alternativa para optimizar los recursos de las organizaciones.

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1. Definición de Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un constructo complejo que pretende esclarecerse a través de las teorías motivacionales, identificando los factores que generan satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Es importante valorar el aspecto motivacional debido a su inherencia con la satisfacción laboral; consideración la cual, ayudará a obtener algunas aproximaciones respecto a los elementos que alteran el grado de satisfacción de los trabajadores en detrimento de la organización.

(Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001, en Huertas, Z., 2017) definen la satisfacción laboral como la conducta y/o postura que los trabajadores tienen frente a su empleo.

(Palma, 2005) manifiesta que la satisfacción laboral es el comportamiento estable del trabajador respecto al trabajo; basándose en los valores y creencias desarrollados a través de su experiencia laboral.

(Robbins & Coulter, 2010) definen la satisfacción laboral como la conducta que tiene el trabajador frente a su trabajo. De la satisfacción laboral derivan actitudes positivas; mientras que, de la insatisfacción laboral se desprenden actitudes negativas. Al analizar las diferentes conductas de los empleados, generalmente estamos hablando de la satisfacción en el trabajo.

(Newstrom, 2011) señala que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y actitudes (positivas o negativas) del trabajador con relación a su entorno y la actividad que realiza.

Las teorías antes mencionadas tienen un aporte y perspectiva importante para la satisfacción laboral, sin embargo, no hay definición que represente y/o abarque la complejidad de su contenido o que explique con precisión las causas del desempeño del trabajador. Por tal motivo, actualmente, muchos investigadores optan por combinar u adaptar algunos propuestos ya

establecidos, para así determinar los parámetros sobre los cuales se debe profundizar la investigación.

En ese sentido, podemos definir que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y actitudes relativamente estables, adoptados por los trabajadores, hacia las características del trabajo y los elementos que comprenden su entorno; estos pueden variar en función a los estímulos motivacionales que se reciba de la organización actuando como indicador de los niveles de satisfacción.

#### **2.2.2.2. Modelo de motivación e higiene de Herzberg**

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) en la publicación “Motivation at Work”, postularon la Teoría de la Motivación e Higiene llamada también Teoría de los dos Factores que explicaría la satisfacción en el trabajo; aduciendo que los factores intrínsecos están vinculados con la satisfacción laboral a diferencia de los factores extrínsecos, relacionados con la insatisfacción laboral (Robbins & Coulter, 2010).

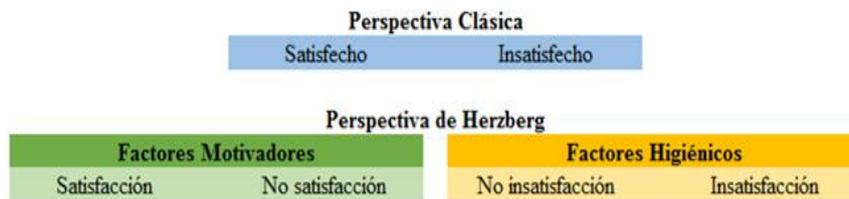
Según Robbins & Coulter (2010) Herzberg en sus investigaciones buscó identificar los agentes que generaban satisfacción e insatisfacción en el trabajo; aquellos trabajadores que se encontraban satisfechos hacían referencia a factores intrínsecos (motivadores), relacionados al trabajo en sí y sus características siendo estos: logro, reconocimiento profesional, trabajo en sí, responsabilidad y compromiso, progreso en las actividades programadas y oportunidades de crecimiento.

En cambio, los trabajadores insatisfechos citaban factores extrínsecos (higiénicos), vinculados al entorno y/o contexto laboral (condiciones físico – ambientales) tales como: relaciones interpersonales, supervisión, políticas de la organización, condiciones laborales, remuneración, vida personal, estatus y estabilidad laboral. Estos factores poco influyen sobre la conducta de los trabajadores en cambio los factores intrínsecos generan satisfacción prolongada e incrementan la productividad.

Factores Motivadores (Intrínsecos)	Factores Higiénicos (Extrínsecos)
Referidos al: Contenido del trabajo Su presencia incrementa la satisfacción laboral	Referidos al: Contexto Laboral Su presencia evita la insatisfacción laboral
Logro Reconocimiento profesional El trabajo en sí Responsabilidad y compromiso Progreso en las tareas programadas Oportunidades de crecimiento (promoción)	Relaciones interpersonales Supervisión Políticas de la organización Condiciones laborales Remuneración y beneficios Vida personal Estatus Estabilidad laboral

*Figura 2 - Factores Motivadores e Higiénicos de Herzberg  
Fuente: Robbins, S., P. & Coulter, M. (2010). Administración.*

La perspectiva clásica de la satisfacción señala que lo opuesto a “satisfacción” es “insatisfacción”; sin embargo, Herzberg planteó una dualidad existente en estos factores los cuales se expresan de la siguiente manera: lo opuesto a “satisfacción” es “no satisfacción” y lo opuesto a “insatisfacción” es “no insatisfacción”. Suprimir las características insatisfactorias de un trabajo, no lo hace más satisfactorio y/o motivante; solamente tiene un efecto paliativo sobre el problema (Robbins & Coulter, 2010).



*Figura 3 - Perspectivas de la satisfacción e insatisfacción.  
Fuente: Robbins, S., P. & Coulter, M. (2010). Administración.*

La revisión casuística resolvió que un trabajador con una remuneración adecuada, buenas relaciones interpersonales y estabilidad laboral (factores higiénicos); realizando actividades que no le generan desafíos, logros, reconocimientos u promoción; estaría no satisfecho. Del mismo modo, al experimentar desafíos, logros, reconocimientos u oportunidades (factores motivacionales); estaría satisfecho y al no cubrir por completo algún factor higiénico como el de remuneración, estaría insatisfecho (Ivancevich, 2006).

En consideración a lo antes expuesto, Herzberg recomendó mayor énfasis en los factores intrínsecos debido a su eficacia para propulsar la motivación y mejorar la satisfacción laboral.

Así mismo, sugirió aplicar el “Job Enrichment” sustituyendo las actividades simples del puesto por otras más complejas generando: trabajos desafiantes, mayor motivación y productividad, reducción de ausentismos y rotación; dando muestra de interés por el crecimiento profesional del trabajador e importancia a las actividades que desarrolla (Giovannone, 2011).

Sin embargo, algunas personas critican este método porque podría tener efectos negativos que traen consigo: ansiedad, conflictos, sensación de explotación y disminución de las interacciones personales a causa de un inadecuado análisis de las capacidades de la persona y del puesto además de una imprecisa dosificación de los cambios paulatinos que se requieren, generando en el trabajador sobrecarga laboral y frustración (Giovannone, 2011).

Finalmente, Ivancevich (2006), señala que el modelo bifactorial de Herzberg resuelve que la satisfacción laboral es una definición multidimensional debido a su variabilidad, complejidad y composición; por tanto, para comprenderla asertivamente se requiere la presencia de dos factores motivacionales.

La teoría de los dos factores obtuvo muchos detractores debido a los métodos y procedimientos empleados para su entendimiento, sin embargo; actualmente, este modelo tiene gran importancia e influencia en el campo de la administración de personas; sentando bases alternativas para un estudio exhaustivo de la satisfacción laboral, provista de información relevante para contrarrestar los efectos adversos de la insatisfacción.

Según (Harpaz, 1990, en Robbins & Coulter, 2010) estudios realizados en siete países, demostraron la importancia estandarizada del “trabajo interesante” donde Estados Unidos, Gran Bretaña, Bélgica e Israel se establecieron en el primer lugar, a diferencia de; Alemania, Holanda y Japón que calificaron por el segundo o tercer lugar. Otro estudio sobre las “preferencias laborales” entre estudiantes graduados de Canadá, Estados Unidos, Singapur y Australia; manifestaron preferencias por la responsabilidad, crecimiento y logros calificando por un primer lugar (G.E. Popp, H.J. Davis, y T.T. Herbert, 1986, en Robbins & Coulter, 2010).

(R.W. Brislin, et al., 2005, en Robbins & Coulter, 2010) las investigaciones realizadas nos advierten de cierta universalidad en la importancia de los factores intrínsecos de Herzberg en otros países; en tanto, las diferencias culturales y sus perspectivas podrían ser un obstáculo para superar los desafíos transculturales. Existen estudios que analizan las propensiones de la motivación en el trabajo, uno de ellos se hizo en Japón, donde al parecer el modelo de Herzberg se ajusta a la realidad laboral de los trabajadores nipones.

### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Tomando en cuenta el propósito de la presente investigación; para la medición de la satisfacción laboral, se consideraron las dimensiones postuladas por Palma (2005) debido a que contienen factores con mayor alcance para el estudio, aquellos que inciden y/o condicionan frecuentemente en la satisfacción de los trabajadores de una organización; el instrumento está compuesto por las siguientes dimensiones:

#### **Significación de la tarea**

Sensación del trabajador respecto a la realización de tareas que le causan complacencia al ser ejecutadas.

#### **Condiciones de trabajo**

Análisis de las circunstancias en las que se desarrolla el trabajo con relación a la existencia de elementos disponibles para su realización, así como las normas que orientan las actividades en la organización.

#### **Reconocimiento personal y/o social**

Valoración de un óptimo desempeño que requiere de un reconocimiento económico u moral, proveniente de los logros alcanzados e impactos positivos generados en la organización.

### **Beneficios económicos**

Proviene del esfuerzo y rendimiento de los trabajadores frente a las actividades realizadas en la organización. Dicho esfuerzo deriva en una compensación económica.

#### **2.2.2.4. Determinantes de la satisfacción laboral**

Según Robbins (2004) innumerables estudios realizados nos permiten reconocer algunos aspectos importantes que promueven la satisfacción de los trabajadores tales como:

##### **Trabajo intelectualmente desafiante**

Desde siempre, los trabajadores han tenido preferencia por aquellos empleos que les permiten desarrollar sus habilidades y capacidades; del mismo modo, buscan que contengan actividades variadas, libertad en la toma de decisiones y retroalimentación de su desempeño, generándoles estímulos intelectuales.

##### **Remuneraciones equitativas**

Los trabajadores buscan remuneraciones y ascensos justos; aquellos que estén acordes con las exigencias que demandan las actividades encomendadas, sobre todo que cubran sus expectativas. Cuando se reúnen estas condiciones ciñéndose a ciertos preceptos del mercado laboral y de la organización, se sienten correspondidos y satisfechos laboralmente.

##### **Condiciones adecuadas de trabajo**

Los trabajadores se sienten cómodos en una organización que cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y con seguridad. Del mismo modo, cabe mencionar que, valoran el equipamiento tecnológico actualizado, ambientes limpios; aislados de ruidos e iluminados con mobiliario ergonómico para evitar cualquier accidente o enfermedad ocupacional.

##### **Compañeros cooperadores**

Los equipos de trabajo valoran mucho la cooperación individual y el establecimiento de buenas relaciones interpersonales, ya que dicho aspecto humano tiende a incrementar la

satisfacción de sus integrantes, poniendo en práctica la sinergia para poder superar cualquier adversidad u conflicto laboral. Del mismo modo, cuando un jefe reconoce el buen desempeño de los trabajadores denota respaldo e interés, por ende, el nivel de satisfacción incrementa.

#### **2.2.2.5. Manifestaciones de la insatisfacción laboral**

Son diversas las manifestaciones de insatisfacción de los trabajadores. Generalmente se hacen presentes por medio de actitudes negativas, lo cual da indicios de problemas encubiertos de origen (causa que lo motivan), situación que podría generar dificultades futuras para la organización. Las actitudes de disconformidad pueden provocar: demora en las actividades, bajo desempeño, ausentismo, alta rotación de personal, robos, violencia, huelgas entre otros (situaciones que afectan directamente a la organización).

Por otro lado, se puede desencadenar una baja productividad, indisciplina, sabotajes, producción defectuosa e inadecuado servicio al cliente (situaciones que derivan de la organización y afectan al cliente). Todas estas actitudes generan una reducción significativa de la competitividad, menor participación en el mercado, por ende, pérdidas.

Para Newstrom (2011) los principales factores de insatisfacción son los que se detallan a continuación:

#### **Bajo desempeño**

El desempeño de los colaboradores se ve afectado al no cubrir sus expectativas respecto a: aspectos remunerativos, ascensos justos, apoyo de los compañeros, reconocimiento del jefe, etc. La relación satisfacción – desempeño resulta compleja porque involucra múltiples factores que se comportan de manera distinta y en situaciones distintas; a esto añadámosle el temperamento del trabajador y carga personal. Dichas variables deben ser estudiadas para establecer sus implicancias y efectos.

### **Ausentismo y demoras**

Los trabajadores con bajos niveles de satisfacción, tienen inclinación por ausentarse esporádicamente del trabajo, sin embargo, existen dos posiciones que delimitan aquellas inasistencias. Los ausentismos involuntarios, tienen asidero en situaciones médicas y/o personales, generalmente corresponden a trabajadores satisfechos que tienen respaldo de su ausencia.

Por otro lado, están los ausentismos voluntarios, donde el trabajador busca la oportunidad para ausentarse de manera injustificada; en acto de rebeldía o disconformidad ante algún aspecto que le genera descontento en el trabajo; generalmente esta actitud es practicada por trabajadores insatisfechos que merecen ser sancionados previa evaluación del caso.

Las demoras son otra forma de ausentismo. Aquí el trabajador se ausenta de la organización por cortos periodos de tiempo que pueden imposibilitar el término oportuno de las labores; aquellas que se trabajan en equipo y que tienen una responsabilidad individualizada, afectando las relaciones productivas de otros compañeros.

En aras de regular el ausentismo y las demoras, surge otro fenómeno llamado presentismo que es más complicado evaluar. Aquí los empleados van a laborar a pesar de los problemas que tienen; aquellos relacionados a la salud física y emocional cuyos factores de mayor incidencia son: enfermedades ocupacionales, depresión, migrañas, sinusitis, alergias y preocupaciones variadas. Físicamente están presentes, pero al no cumplir los objetivos del trabajo pareciera que están ausentes.

### **Rotación de personal**

La alta rotación de personal es un claro indicador de insatisfacción laboral, debido a que los trabajadores quizás no son reconocidos por sus logros, tengan permanentes conflictos con sus compañeros u jefes, o tal vez se sientan estancados profesionalmente. Dichas condiciones

orillan a los trabajadores a migrar a otras empresas que cubran sus expectativas; a diferencia de los que se encuentran satisfechos que permanecen por más tiempo en la organización.

Sin embargo, la rotación genera sobrecostos para el empleador tales como: Costos de separación (tiempo que demandan los trámites, pago de liquidación); Costos de capacitación (instrucción para el desarrollo de habilidades y actividades); Costos de la vacante (pago por tiempo extra para el desarrollo de actividades vacantes producto de la renuncia, pérdida de productividad y fatiga del personal); Costos del reemplazo (reclutamiento y selección); Impacto en el estado de ánimo (pérdida de amigos, intranquilidad ante una inminente reducción del personal).

### **Robo**

Usar y/o apropiarse de los recursos de la empresa sin autorización es considerado robo; un ejemplo de ello son las llamadas telefónicas realizadas, en donde no solo se hurta el valor de la llamada sino también el tiempo productivo. Del mismo modo, alterar la información y documentación para beneficio propio es tipificado como fraude (robo). Las causas del robo son diversas, pero una de ellas puede darse cuando el trabajador se siente explotado, saturado de trabajo o frustrado por el trato que le dan en la organización. Los trabajadores suelen justificar su actitud antiética, alegando que lo hacen a modo de compensar todo acto de injusticia en desagravio a su persona, dándole un sentido de equidad a la situación.

### **Violencia**

Manifestación extrema de la insatisfacción laboral ante el descontrol de una situación tensa que frustra a las personas involucradas (personas externas, clientes, compañeros de trabajo), recurriendo a la agresión física o verbal en sus diferentes formas. Es importante identificar los eventos de ira y amenazas que se desarrollan en el ambiente laboral ya que, mediante un mapeo de los mismos, se puedan tomar las medidas correctivas del caso y evitar una escalada en los conflictos.

Las conductas antes mencionadas son las manifestaciones más frecuentes de insatisfacción en el trabajo; aquellas afectan a la organización e indirectamente a los trabajadores. Sin embargo, existen empleados con conductas positivas que sobrepasan los límites normales de sus obligaciones, cuyas manifestaciones de naturaleza voluntaria y perfeccionista, pueden tener un efecto constructivo o agregado en los resultados que contribuyen con el crecimiento de la organización.

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

La satisfacción laboral es un factor relevante que beneficia no solamente a las organizaciones sino también a los trabajadores. Mantener el equilibrio de este binomio, en pro del mejoramiento de los niveles de satisfacción, se ha convertido en una tarea complicada para las organizaciones debido a la desacertada u omisa identificación de los elementos variables que contiene; así como las repercusiones para la organización.

El estudio de la satisfacción en las organizaciones nos permite hacer un diagnóstico de las actitudes de los trabajadores, identificando las posibles causas del disentimiento del personal; del mismo modo, como agente predictor del rendimiento organizacional, contribuye a la implementación de estrategias u mejora de algunos procedimientos poco funcionales para revertir todo efecto negativo sobre las partes involucradas, en aras de mejorar la satisfacción en el trabajo.

La importancia radica en dar atención rápida a los indicadores insatisfactorios tales como: retrasos, reclamos, ausentismo, alta rotación, daños al patrimonio e injuria; aquellos que deterioren el normal funcionamiento de una organización. Además, podemos agenciarnos de los registros de capacitación, indicadores de gestión y encuestas de salida que afianzan y evidencian anomalías en la satisfacción del personal.

Algunas organizaciones se preocupan por el bajo nivel de satisfacción de sus trabajadores debido a que representan altos costos de operación, incremento de enfermedades u accidentes

ocupacionales; sobre todo grandes pérdidas invaluable del capital humano que afectan el rendimiento y rentabilidad de la organización. Por tanto, existen consultoras especializadas en este tipo de evaluaciones que, debido a su expertiz, interpretan correctamente los resultados ofreciendo una radiografía nítida del nivel de satisfacción del personal en la organización, acompañada de algunas propuestas de mejora.

### **2.3. Definición de términos usados**

**Actitudes.** – Posturas y/o acciones que el trabajador adopta en función a las circunstancias que se presentan en el trabajo.

**Clima.** – Conjunto de condiciones favorables o desfavorables que se desarrollan en el lugar de trabajo.

**Comportamiento.** – Actitud adoptada por el trabajador frente a eventos laborales satisfactorios e insatisfactorios reflejados en actitudes positivas y negativas.

**Conflicto.** – Confrontación entre dos o más personas que tienen intereses distintos al no encontrar una solución que los beneficie de manera equilibrada.

**Desempeño.** – Proceso que integra el talento del trabajador, la estructura organizacional, el ambiente y los resultados obtenidos por la empresa.

**Job Enrichment.** – Elevación del grado de complejidad de las funciones de los trabajadores con la finalidad de proporcionarles actividades desafiantes que enriquezcan su experiencia y motivación.

**Motivación.** – Impulso subjetivo que induce al trabajador a realizar actividades que le representan satisfacción u la obtención de algún beneficio.

**Percepción.** – Interpretación de las impresiones de nuestros sentidos que definen un significado u juicio de valoración de lo sucede en nuestro entorno.

**Presentismo.** – Estar presente en el lugar de trabajo, dedicando parte de la jornada a situaciones ajenas a las actividades asignadas, incumpliendo responsabilidades.

**Productividad.** – Capacidad de una organización para producir bienes o servicios en mayor o menor proporción.

**Satisfacción.** – Nivel de conformidad del trabajador respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

**Sinergia.** – Acción conjunta de los trabajadores para llevar a cabo a una tarea.

**Transcultural.** – Fenómeno en donde se reciben y/o adoptan formas culturales que provienen de otros grupos sociales ubicados en otras regiones territoriales.

**Universalidad.** – Características validadas de alcance y relevancia mundial de los términos utilizados en las diversas disciplinas.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis y/o Supuestos básicos**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

- El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- El involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- La supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- La comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

- Las condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Variable independiente**

#### **Clima organizacional:**

Münch (2005) define el clima organizacional como el “conjunto de características del ambiente interno que influyen en la motivación, conducta, satisfacción y moral de los integrantes de la organización”. (p.110)

Toro (2010) define el clima organizacional como “una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción y/o la productividad”. (p.70)

### **3.2.2. Variable dependiente**

#### **Satisfacción laboral:**

Spector (2002) manifiesta que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”. (p. 29)

Chiang, Martin y Núñez (2010) indican que la satisfacción laboral es el “conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”. (p.156)

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1. Tipo y método de investigación

##### 4.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo debido a que emplea la recolección de datos para probar las hipótesis a través de una medición numérica, además de un análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y comprobar teorías. (Hernández et al., 2014).

Aplicada. - En este tipo de investigación la problemática ya es de conocimiento del investigador, y su propósito es dar respuestas a las interrogantes planteadas, buscando predecir los comportamientos en una situación determinada.

Descriptivo – Correlacional. – Esta investigación es de índole descriptivo porque expone las diversas situaciones que se presentan en la organización, del mismo modo, su comportamiento, características, perfiles de personas y el contexto en el cual se desarrollan todos estos elementos sujetos a un análisis. Es correlacional porque pretende hallar la relación o grado de asociación existente entre dos o más variables de estudio. (Hernández et al., 2014).

##### 4.1.2. Método de investigación

Hipotético - Deductivo: Este método se encarga de tomar las premisas (afirmaciones) en calidad de hipótesis, comprobando las mismas para luego realizar las conclusiones que corresponden a los hechos.

#### 4.2. Diseño específico de investigación

El estudio adoptó un diseño no experimental – transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación no experimental analiza los fenómenos en su estado natural, es decir, sin manipular intencionalmente las variables. Por otro lado, es transversal porque su objetivo es describir variables y analizar su influencia e interrelación en un determinado momento.

#### 4.3. Población, muestra o participantes

##### 4.3.1. Población

La población estuvo compuesta por trabajadores que ocupan puestos administrativos y operativos de la empresa, representado por 86 trabajadores.

##### 4.3.2. Muestra

Para la obtención del tamaño de la muestra poblacional, en aras de alcanzar una economía de tiempo y de recursos, se aplicó una fórmula muestral estándar, tomando en cuenta que la población es finita porque se conoce el número de los integrantes que la conforma. A continuación, se presenta la fórmula con la que se obtuvo la muestra poblacional para lograr una adecuada interpretación de los resultados.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

$$n = \frac{86 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(86 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 70$$

<b>N = Población</b>	<b>86</b>
<b>Z = Nivel de confianza</b>	<b>1.96 (95% de confianza)</b>
<b>p = Probabilidad a favor</b>	<b>0.5</b>
<b>q = Probabilidad en contra</b>	<b>0.5</b>
<b>e = Error</b>	<b>5%</b>
<b>n = Muestra</b>	<b>70</b>

Contamos con una población estándar de 86 trabajadores, de los cuales 70 conforman la muestra sujeta a estudio. Empleando un nivel de confianza del 95% con un margen de error estimado del 5%.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para medir la variable clima organizacional se utilizó el instrumento: Escala de Clima Laboral CL-SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo (2004), el cual contiene 50 ítems. Del mismo modo, para medir la variable satisfacción laboral se utilizó el instrumento: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005), el cual contiene 27 ítems.

En ambos casos, las alternativas de respuesta fueron elaboradas en función a la escala de valoración tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). La aplicación del instrumento está orientado a los trabajadores de la empresa, con el propósito de medir sus actitudes y conocer su nivel de conformidad.

Técnica de fichaje: Empleada para recopilar y sintetizar la información más relevante con la finalidad de ordenar las ideas de manera consecutiva, actuando como guía para la ponencia del estudio.

#### **4.5. Análisis de datos de la investigación**

La información recogida por las encuestas fue tabulada y posteriormente procesada en el programa estadístico IBM SPSS Statistics v26, acto seguido se interpretaron dichos resultados para finalmente determinar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

A continuación, las variables de estudio:

V1 = (Clima organizacional)

V2 = (Satisfacción laboral)

Para el análisis de datos se utilizaron tablas y gráficos de barras (histogramas) para una mejor representación gráfica de los resultados de las encuestas.

Finalmente, se usó la prueba estadística no paramétrica del chi-cuadrado para comprobar las hipótesis respecto a la relación existente de las dos variables.

## CAPÍTULO V

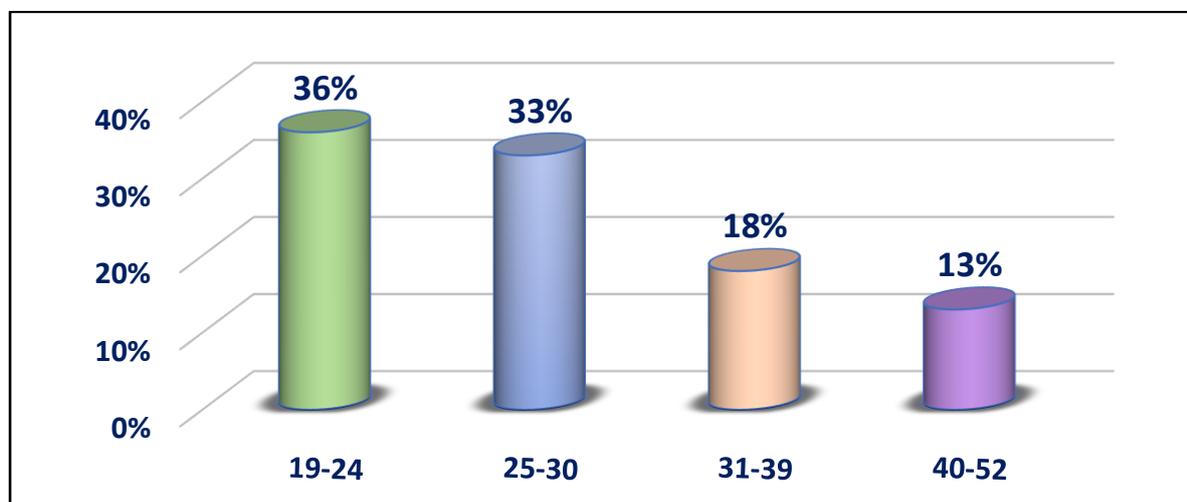
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

#### 5.1. Datos cuantitativos

Edad del encuestado. –

CATEGORÍA	FI	%
19-24	25	36%
25-30	23	33%
31-39	13	18%
40-52	9	13%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 1 - Edad de los encuestados.*

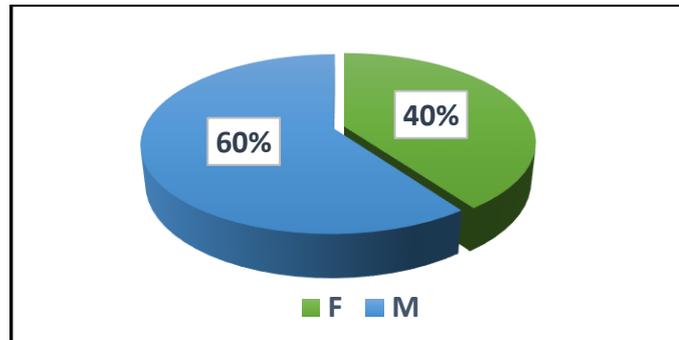


*Gráfico 1 - Edad de los encuestados.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a las edades de la muestra poblacional, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas. Las edades han sido distribuidas en cuatro rangos; donde 25 personas entre 19 a 24 años representan un 36%; 23 personas entre 25 a 30 años representan un 33%; 13 personas entre 31 a 39 años representan un 18% y 9 personas entre 40 a 52 años representan un 13%.

**Sexo del encuestado. –**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FI</b>	<b>%</b>
F	28	40%
M	42	60%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 2 - Sexo de los encuestados**Gráfico 2 - Sexo de los encuestados*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes al sexo de la muestra poblacional, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas de las cuales; 42 personas del sexo masculino representan un 60% y 28 personas del sexo femenino representan un 40%.

### Tiempo de servicio en la organización. –

CATEGORÍA	FI	%
0-12	43	61%
13-36	7	10%
37-62	20	29%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla 3 - Tiempo de servicio en la organización.

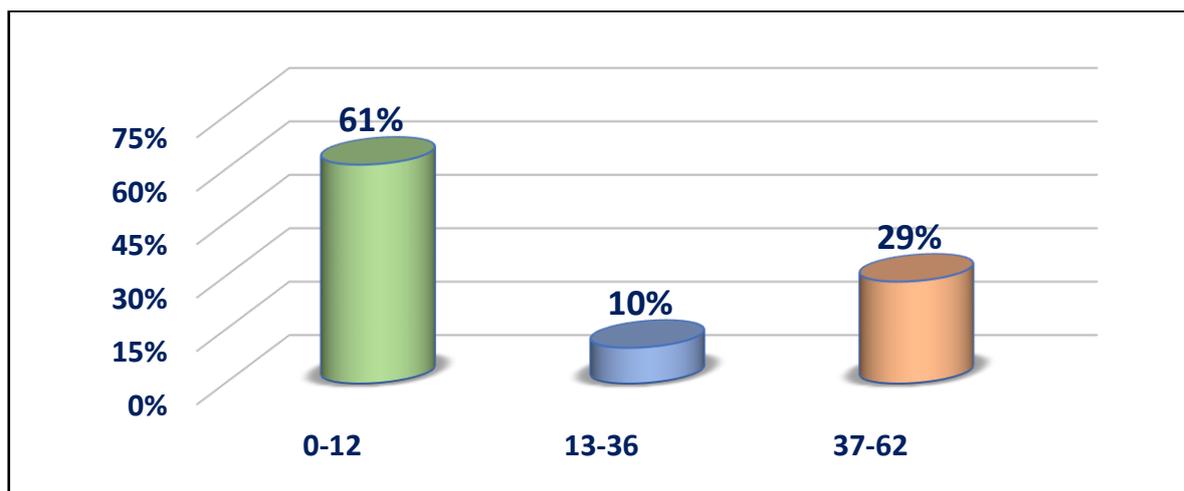


Gráfico 3 - Tiempo de servicio en la organización.

En relación con la tabla e histograma pertenecientes al tiempo de servicio en la organización de la muestra poblacional, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas. El tiempo de servicio ha sido distribuido en tres rangos de meses en dónde; 43 personas entre 0 a 12 meses representan un 61%; 20 personas entre 37 a 62 meses representan un 29% y 7 personas entre 13 a 36 meses representan un 10%.

### Tiempo de servicio en el sector. –

CATEGORÍA	FI	%
0-48	32	46%
49-96	27	39%
97-144	3	4%
145-192	6	8%
193-243	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla 4 - Tiempo de servicio en el sector.

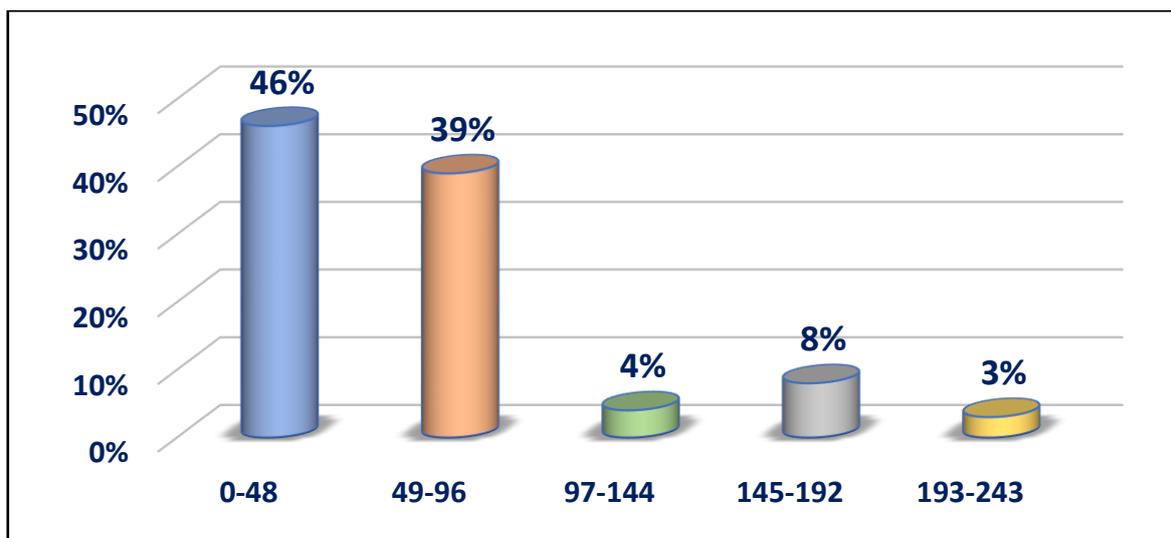


Gráfico 4 - Tiempo de servicio en el sector.

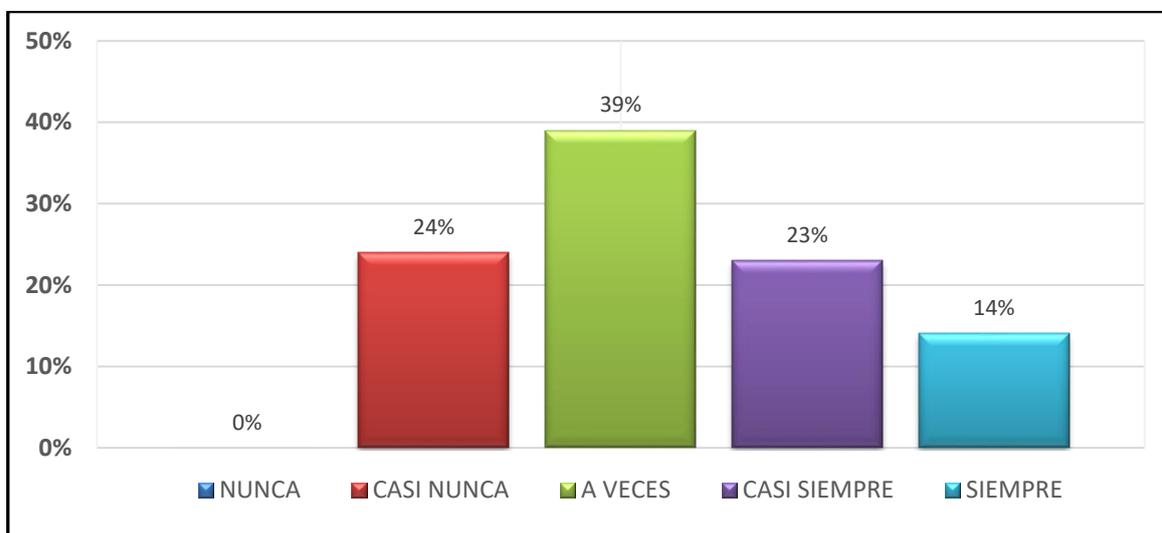
En relación con la tabla e histograma pertenecientes al tiempo de servicio en el sector de la muestra poblacional, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas. El tiempo de servicio en el sector ha sido distribuido en cinco rangos de meses en dónde; 32 personas entre 0 a 48 meses representan un 46%; 27 personas entre 49 a 96 meses representan un 39%; 6 personas entre 145 a 192 meses representan un 8%; 3 personas entre 97 a 144 meses representan un 4% y 2 personas entre 193 a 243 meses representan un 3%.

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### 1. Existen oportunidades de progresar en la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	17	24%
3 A VECES	27	39%
4 CASI SIEMPRE	16	23%
5 SIEMPRE	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 5 - Existen oportunidades de progresar en la organización.*



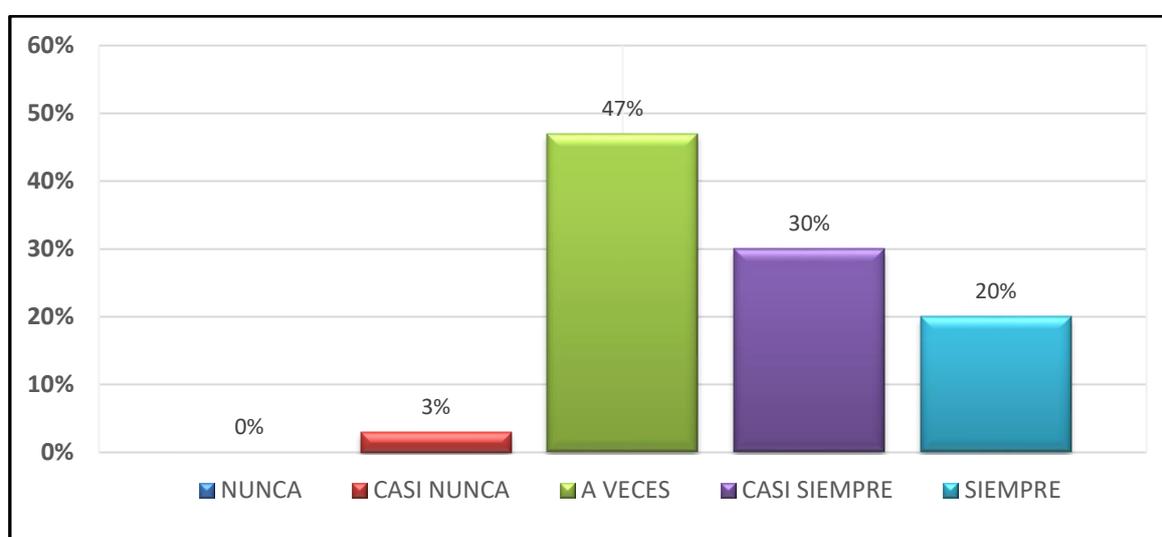
*Gráfico 5 - Existen oportunidades de progresar en la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 1, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre la existencia de oportunidades de progresar en la organización. En ese sentido, 27 personas señalan a veces, representado por un 39%; 17 personas indican casi nunca, representado por un 24%; 16 personas manifiestan casi siempre, representado por un 23% y 10 personas mencionan siempre, representado por un 14%.

2. Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	2	3%
3 A VECES	33	47%
4 CASI SIEMPRE	21	30%
5 SIEMPRE	14	20%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 6 - Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.*



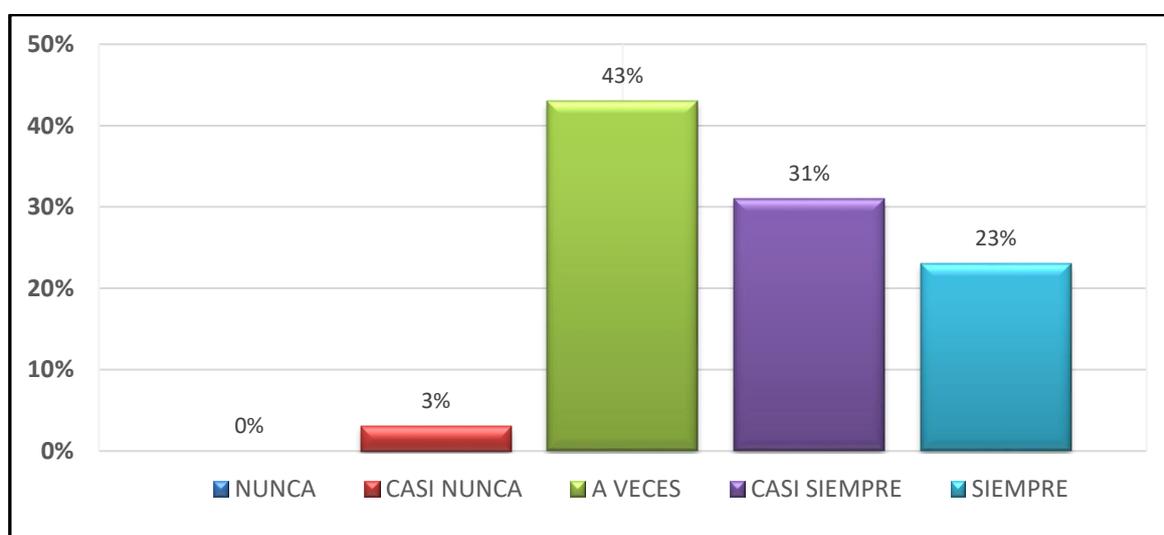
*Gráfico 6 - Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 2, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre el interés de los jefes por el éxito de sus trabajadores. En ese sentido, 33 personas señalan a veces, representado por un 47%; 21 personas manifiestan casi siempre, representado por un 30%; 14 personas mencionan siempre, representado por un 20% y 2 personas indican casi nunca, representado por un 3%.

3. Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	2	3%
3 A VECES	30	43%
4 CASI SIEMPRE	22	31%
5 SIEMPRE	16	23%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 7 - Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.*



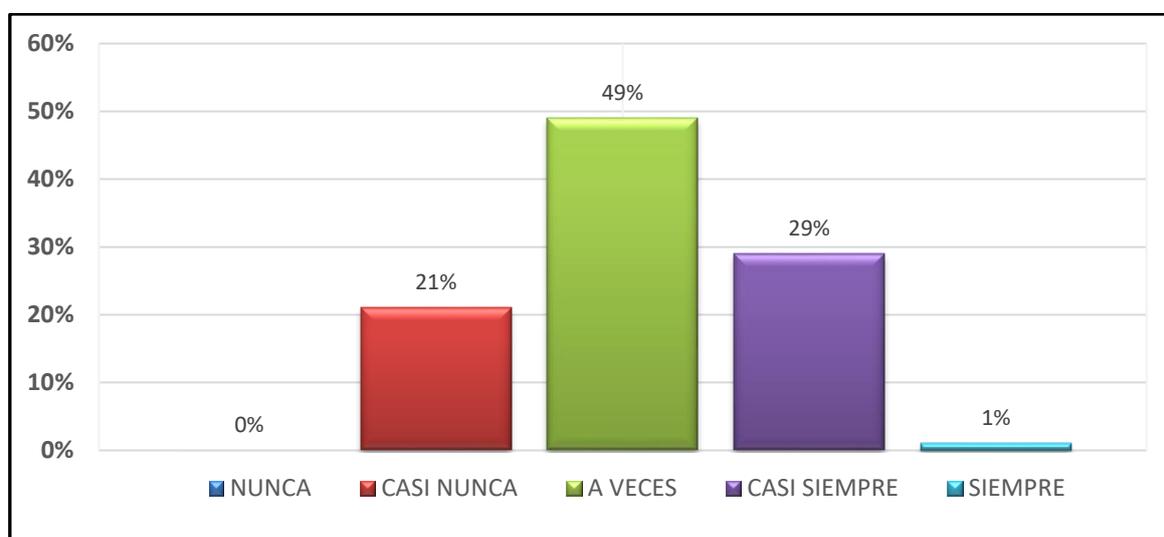
*Gráfico 7 - Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 3, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores. En ese sentido, 30 personas señalan a veces, representado por un 43%; 22 personas manifiestan casi siempre, representado por un 31%; 16 personas mencionan siempre, representado por un 23% y 2 personas indican casi nunca, representado por un 3%.

4. Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	15	21%
3 A VECES	34	49%
4 CASI SIEMPRE	20	29%
5 SIEMPRE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 8 - Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.*



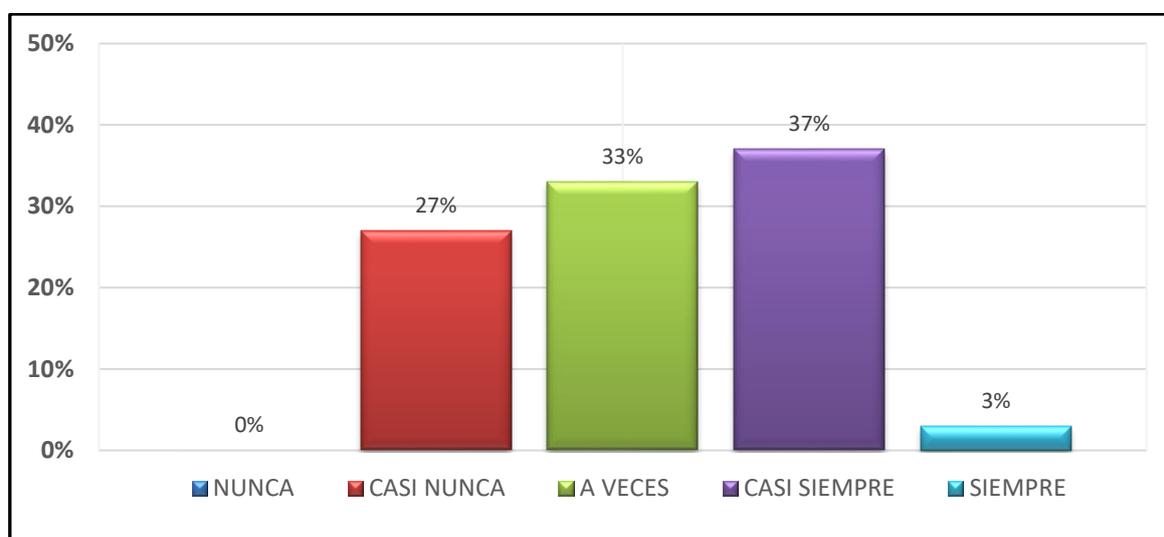
*Gráfico 8 - Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 4, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores. En ese sentido, 34 personas señalan a veces, representado por un 49%; 20 personas manifiestan casi siempre, representado por un 29%; 15 personas indican casi nunca, representado por un 21% y 1 persona menciona siempre, representado por un 1%.

## 5. Los jefes expresan reconocimiento por los logros.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	19	27%
3 A VECES	23	33%
4 CASI SIEMPRE	26	37%
5 SIEMPRE	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 9 - Los jefes expresan reconocimiento por los logros.*



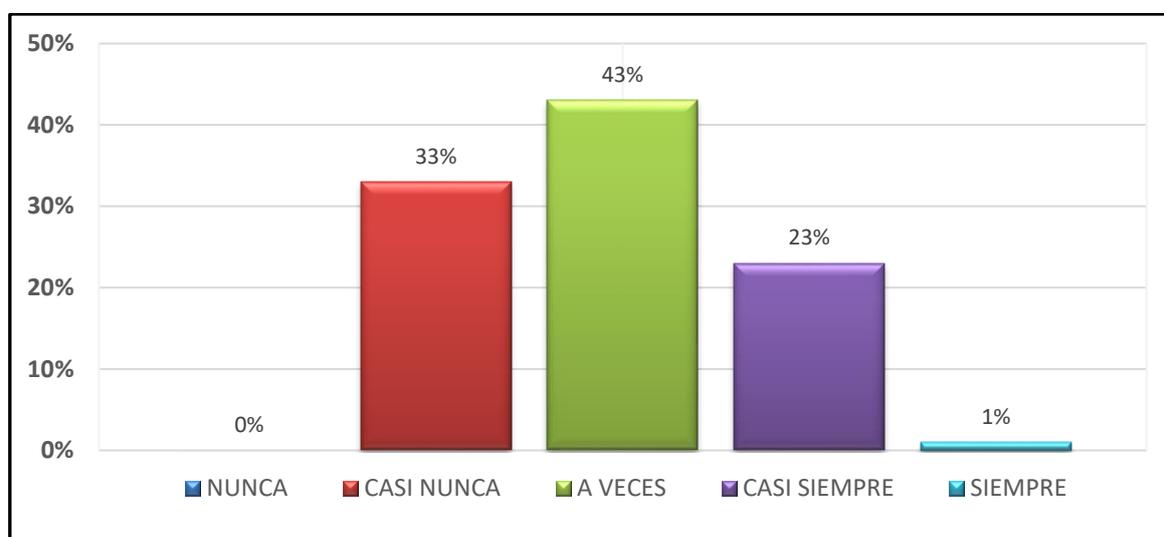
*Gráfico 9 - Los jefes expresan reconocimiento por los logros.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 5, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los jefes expresan reconocimiento por los logros. En ese sentido, 26 personas manifiestan casi siempre, representado por un 37%; 23 personas señalan a veces, representado por un 33%; 19 personas indican casi nunca, representado por un 27% y 2 personas mencionan siempre, representado por un 3%.

6. Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	23	33%
3 A VECES	30	43%
4 CASI SIEMPRE	16	23%
5 SIEMPRE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 10 - Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.*



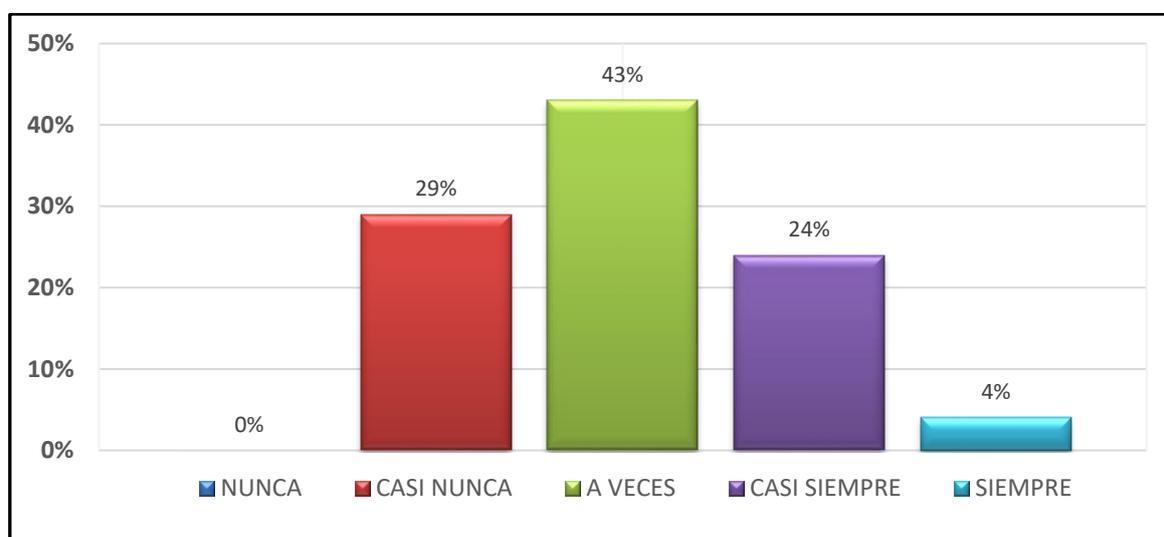
*Gráfico 10 - Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 6, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores. En ese sentido, 30 personas señalan a veces, representado por un 43%; 23 personas indican casi nunca, representado por un 33%; 16 personas manifiestan casi siempre, representado por un 23% y 1 persona menciona siempre, representado por un 1%.

7. Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	20	29%
3 A VECES	30	43%
4 CASI SIEMPRE	17	24%
5 SIEMPRE	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 11 - Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.*



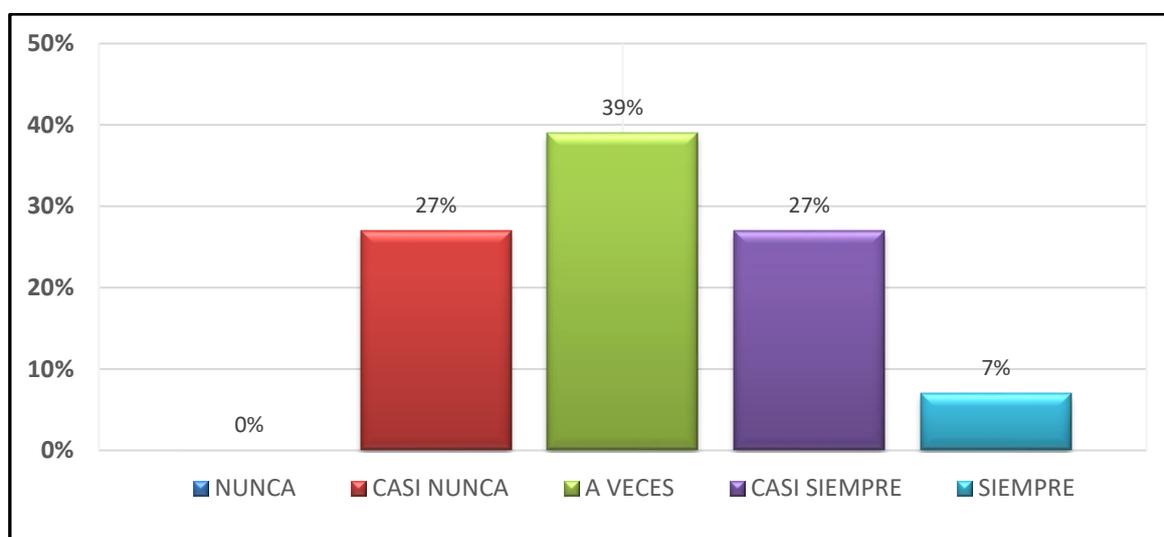
*Gráfico 11 - Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 7, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan. En ese sentido, 30 personas señalan a veces, representado por un 43%; 20 personas indican casi nunca, representado por un 29%; 17 personas manifiestan casi siempre, representado por un 24% y 3 personas mencionan siempre, representado por un 4%.

8. La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	19	27%
3 A VECES	27	39%
4 CASI SIEMPRE	19	27%
5 SIEMPRE	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 12 - La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.*



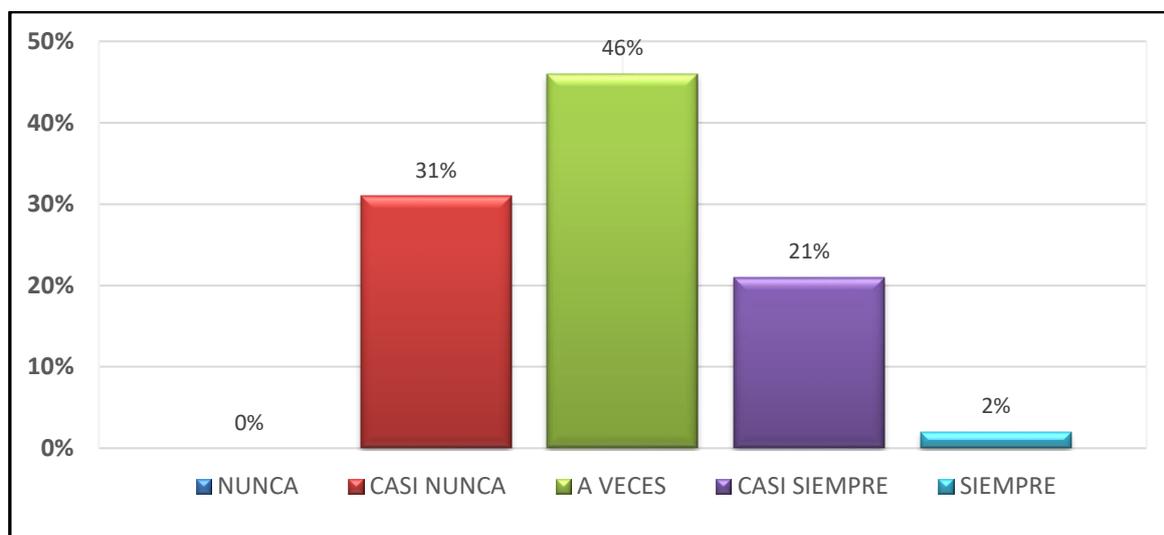
*Gráfico 12 - La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 8, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la organización promueve el desarrollo de los trabajadores. En ese sentido, 27 personas señalan a veces, representado por un 39%; 19 personas indican casi nunca, representado por un 27%; 19 personas manifiestan casi siempre, representado por un 27% y 5 personas mencionan siempre, representado por un 7%.

9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	22	31%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	15	21%
5 SIEMPRE	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 13 - Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.*



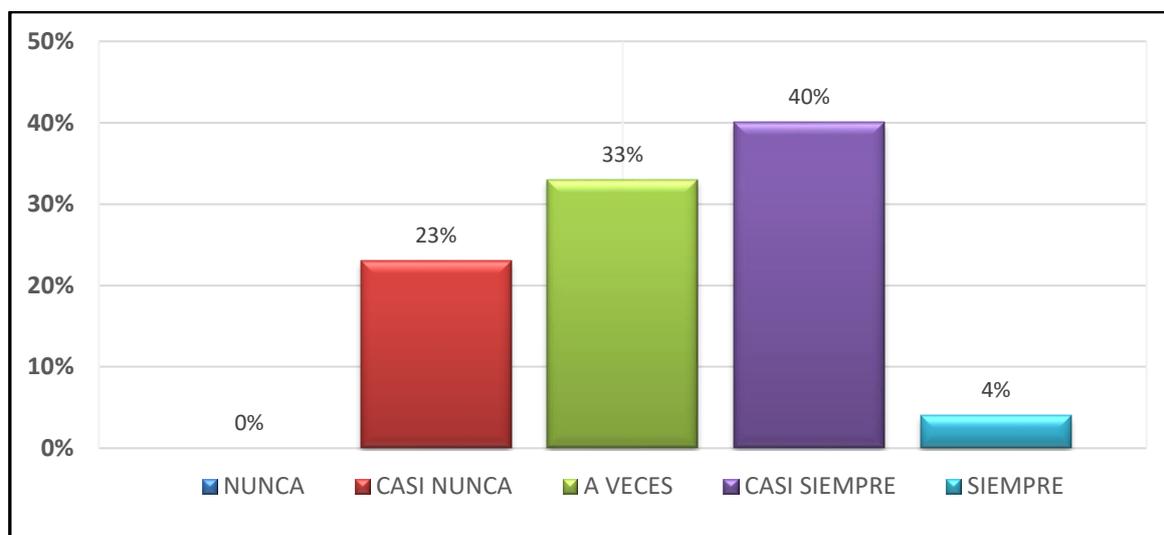
*Gráfico 13 - Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 9, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de la promoción de ideas creativas o innovadoras. En ese sentido, 32 personas señalan a veces, representado por un 46%; 22 personas indican casi nunca, representado por un 31%; 15 personas manifiestan casi siempre, representado por un 21% y 1 persona menciona siempre, representado por un 2%.

10. Se reconoce los logros en el trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	16	23%
3 A VECES	23	33%
4 CASI SIEMPRE	28	40%
5 SIEMPRE	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 14 - Se reconoce los logros en el trabajo.*



*Gráfico 14 - Se reconoce los logros en el trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 10, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si se reconoce los logros en el trabajo. En ese sentido, 28 personas manifiestan casi siempre, representado por un 40%; 23 personas señalan a veces, representado por un 33%; 16 personas indican casi nunca, representado por un 23% y 3 personas mencionan siempre, representado por un 4%.

11. Se siente comprometido con el éxito de la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	19	27%
3 A VECES	36	51%
4 CASI SIEMPRE	15	22%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla 15 - Se siente comprometido con el éxito de la organización.

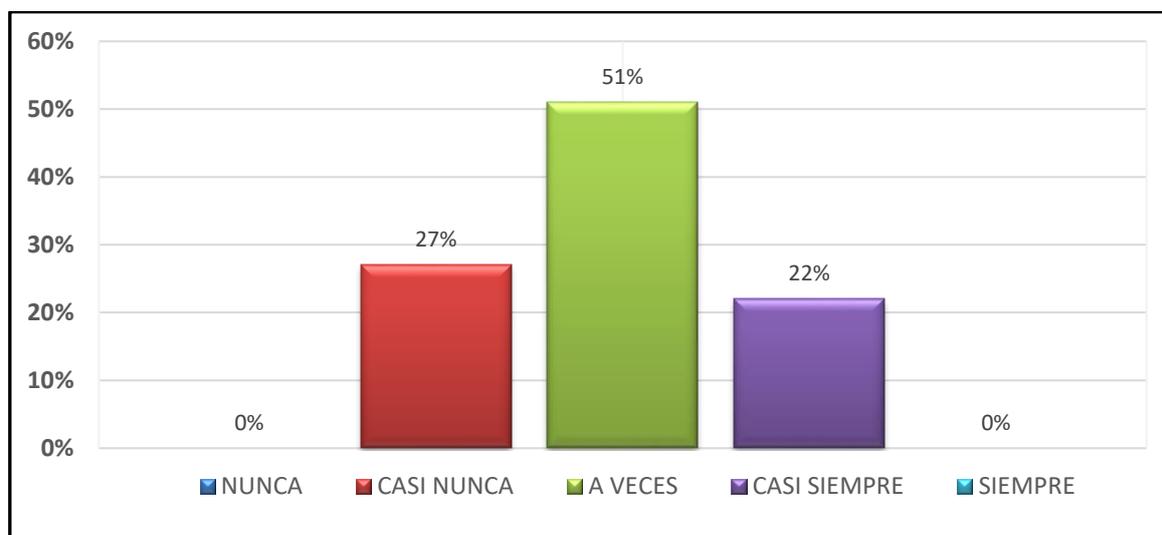


Gráfico 15 - Se siente comprometido con el éxito de la organización.

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 11, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de sentirse comprometidos con el éxito de la organización. En ese sentido, 36 personas señalan a veces, representado por un 51%; 19 personas indican casi nunca, representado por un 27% y 15 personas manifiestan casi siempre, representado por un 22%.

12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	16	23%
3 A VECES	35	50%
4 CASI SIEMPRE	19	27%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla 16 - Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

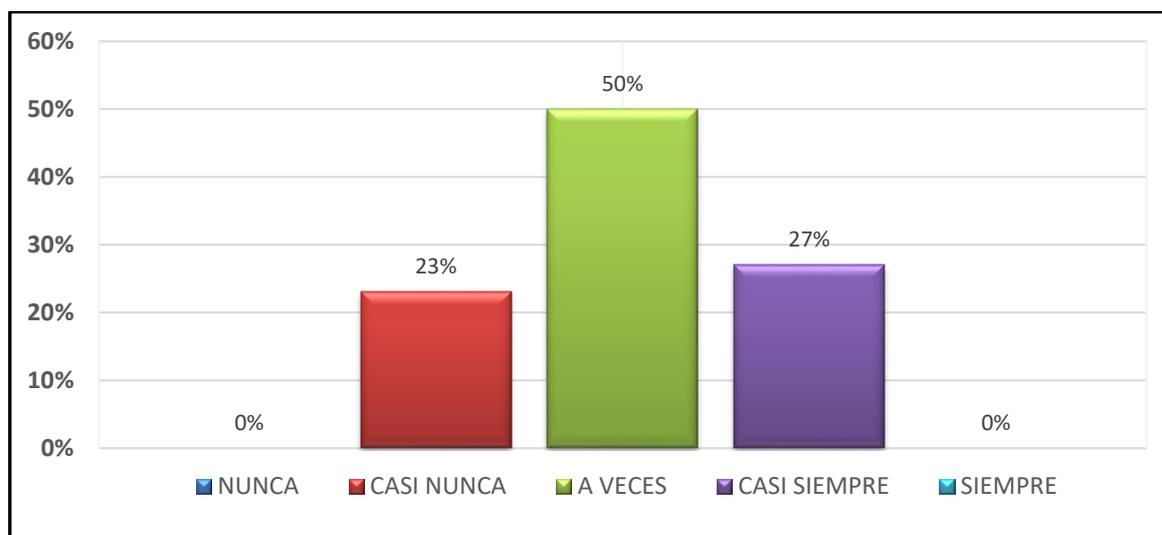


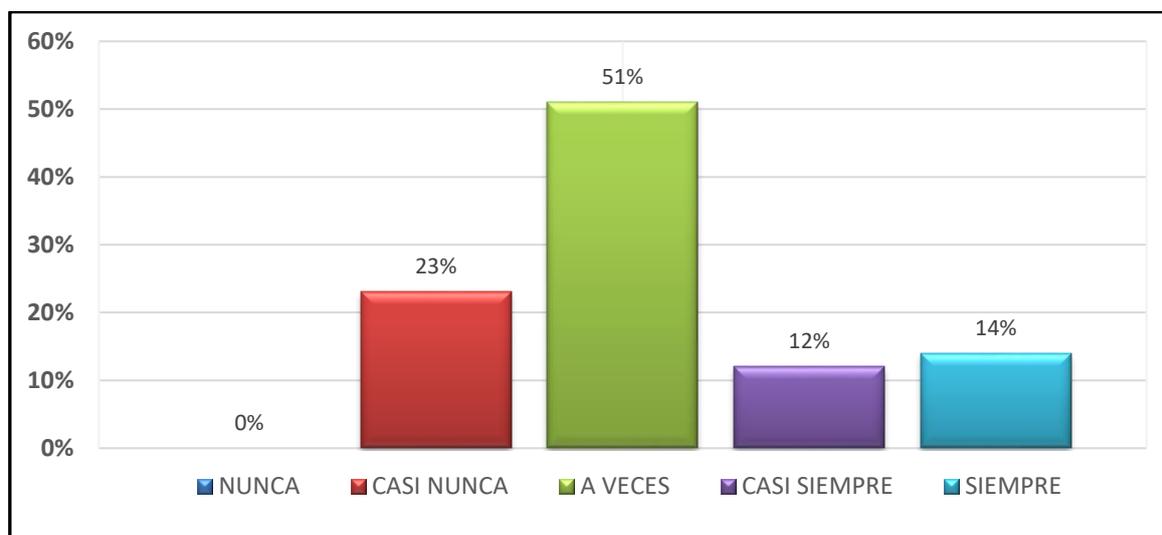
Gráfico 16 - Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 12, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En ese sentido, 35 personas señalan a veces, representado por un 50%; 19 personas manifiestan casi siempre, representado por un 27% y 16 personas indican casi nunca, representado por un 23%.

13. Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	16	23%
3 A VECES	36	51%
4 CASI SIEMPRE	8	12%
5 SIEMPRE	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 17 - Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.*



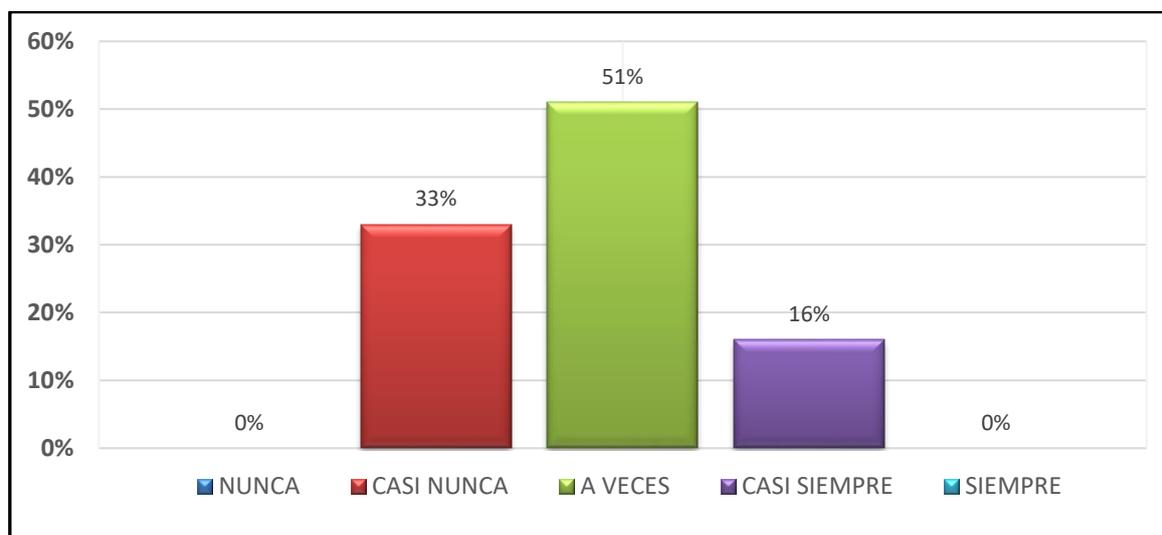
*Gráfico 17 - Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 13, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización. En ese sentido, 36 personas señalan a veces, representado por un 51%; 16 personas indican casi nunca, representado por un 23%; 10 personas mencionan siempre, representado por un 14% y 8 personas manifiestan casi siempre, representado por un 12%.

## 14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	23	33%
3 A VECES	36	51%
4 CASI SIEMPRE	11	16%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 18 - Los trabajadores están comprometidos con la organización.*



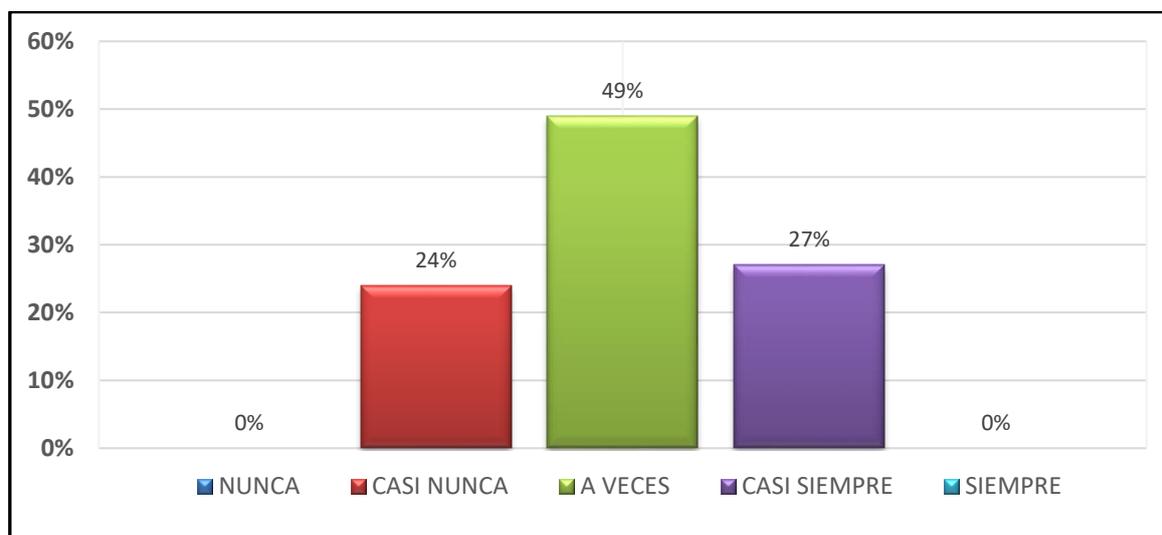
*Gráfico 18 - Los trabajadores están comprometidos con la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 14, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los trabajadores están comprometidos con la organización. En ese sentido, 36 personas señalan a veces, representado por un 51%; 23 personas indican casi nunca, representado por un 33% y 11 personas manifiestan casi siempre, representado por un 16%.

15. En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	17	24%
3 A VECES	34	49%
4 CASI SIEMPRE	19	27%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 19 - En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.*



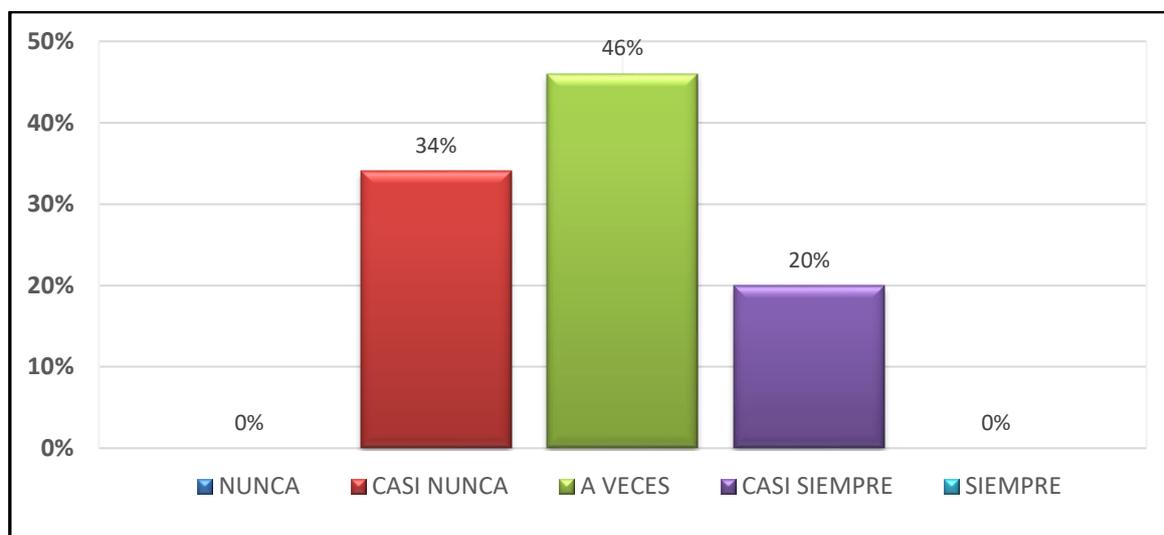
*Gráfico 19 - En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 15, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si, en el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día. En ese sentido, 34 personas señalan a veces, representado por un 49%; 19 personas manifiestan casi siempre, representado por un 27% y 17 personas indican casi nunca, representado por un 24%.

16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	24	34%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	14	20%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 20 - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.*



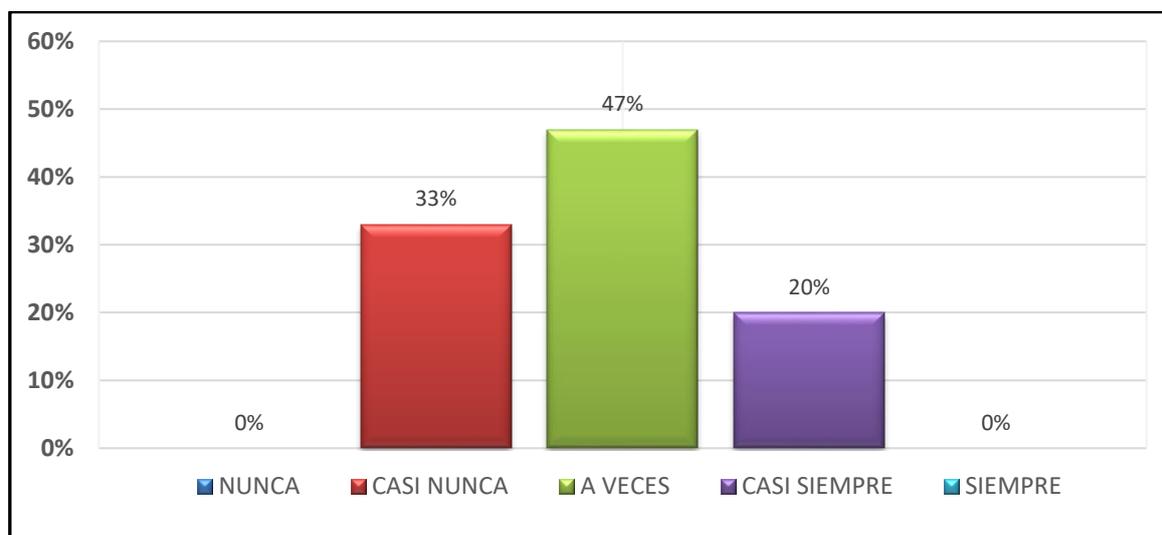
*Gráfico 20 - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 16, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal. En ese sentido, 32 personas señalan a veces, representado por un 46%; 24 personas indican casi nunca, representado por un 34% y 14 personas manifiestan casi siempre, representado por un 20%.

17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	23	33%
3 A VECES	33	47%
4 CASI SIEMPRE	14	20%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 21 - Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.*



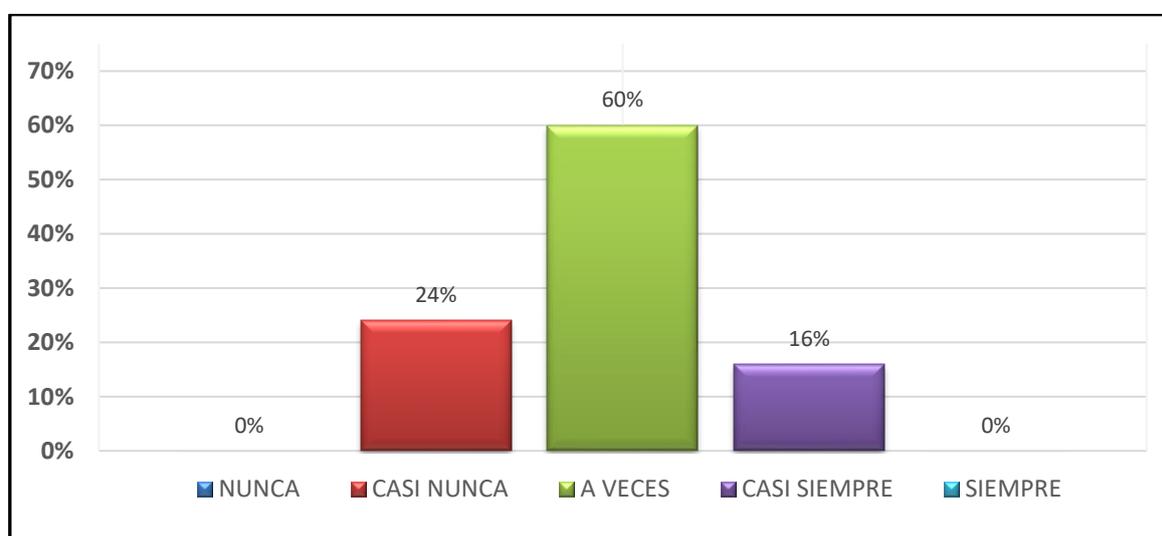
*Gráfico 21 - Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 17, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si, cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. En ese sentido, 33 personas señalan a veces, representado por un 47%; 23 personas indican casi nunca, representado por un 33% y 14 personas manifiestan casi siempre, representado por un 20%.

18. Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	17	24%
3 A VECES	42	60%
4 CASI SIEMPRE	11	16%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 22 - Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.*



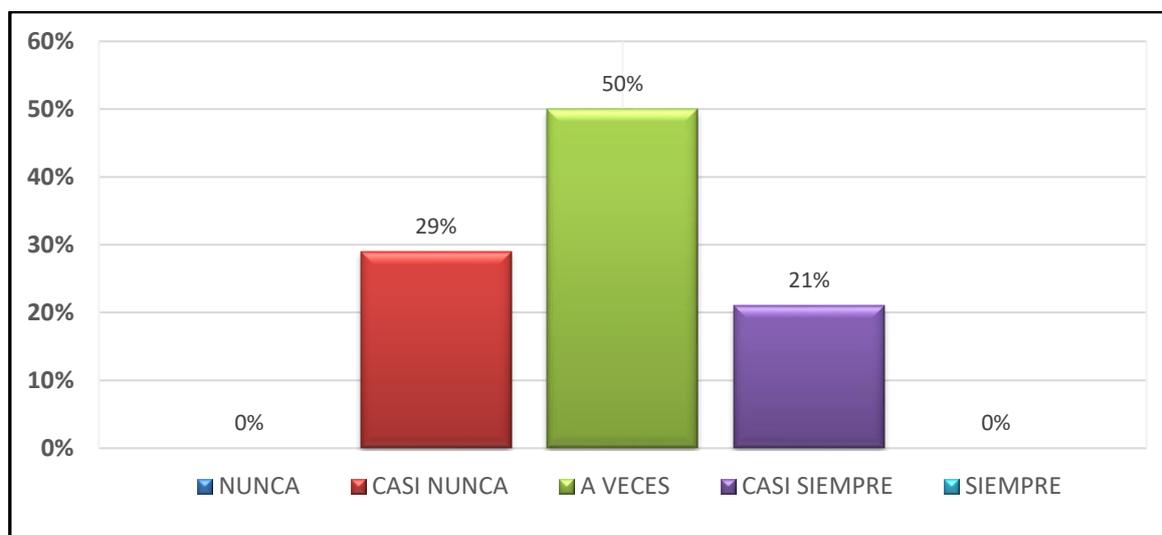
*Gráfico 22 - Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 18, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores. En ese sentido, 42 personas señalan a veces, representado por un 60%; 17 personas indican casi nunca, representado por un 24% y 11 personas manifiestan casi siempre, representado por un 16%.

19. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	20	29%
3 A VECES	35	50%
4 CASI SIEMPRE	15	21%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 23 - Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.*



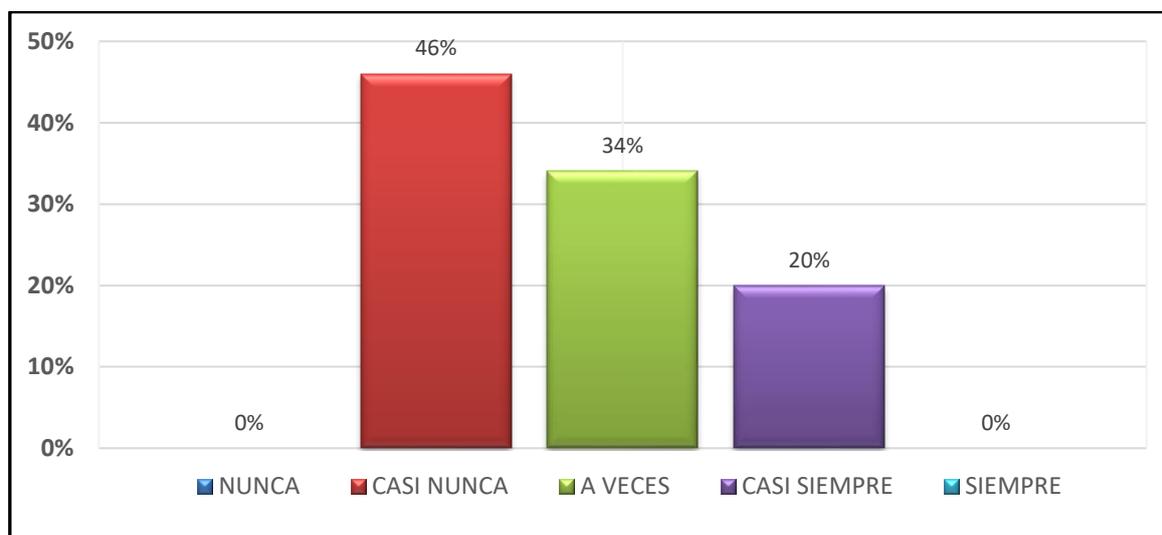
*Gráfico 23 - Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 19, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si existe clara definición de visión, misión y valores en la organización. En ese sentido, 35 personas señalan a veces, representado por un 50%; 20 personas indican casi nunca, representado por un 29% y 15 personas manifiestan casi siempre, representado por un 21%.

20. La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.

CATEGORÍA		FI	%
1	NUNCA	0	0%
2	CASI NUNCA	32	46%
3	A VECES	24	34%
4	CASI SIEMPRE	14	20%
5	SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 24 - La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.*



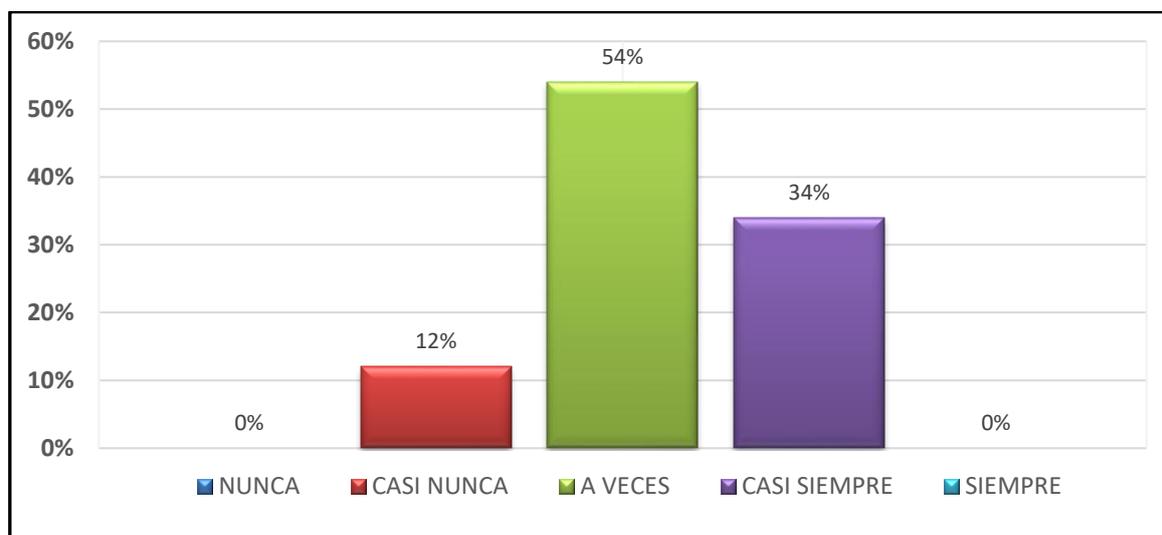
*Gráfico 24 - La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 20, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral. En ese sentido, 32 personas indican casi nunca, representado por un 46%; 24 personas señalan a veces, representado por un 34% y 14 personas manifiestan casi siempre, representado por un 20%.

21. El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

CATEGORÍA		FI	%
1	NUNCA	0	0%
2	CASI NUNCA	8	12%
3	A VECES	38	54%
4	CASI SIEMPRE	24	34%
5	SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 25 - El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*



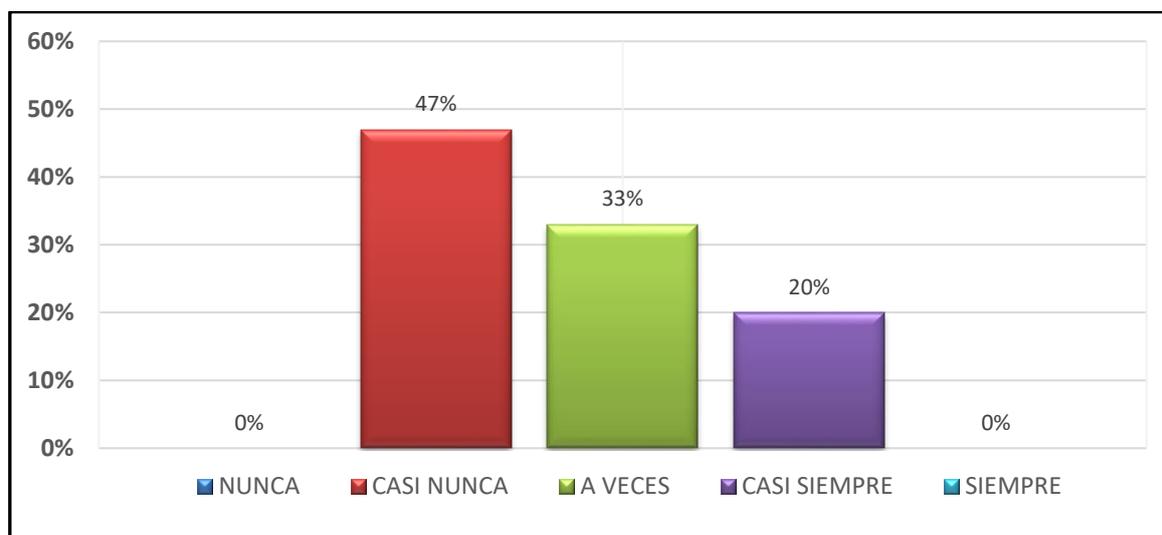
*Gráfico 25 - El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 21, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. En ese sentido, 38 personas señalan a veces, representado por un 54%; 24 personas manifiestan casi siempre, representado por un 34% y 8 personas indican casi nunca, representado por un 12%.

22. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	33	47%
3 A VECES	23	33%
4 CASI SIEMPRE	14	20%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 26 - En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.*



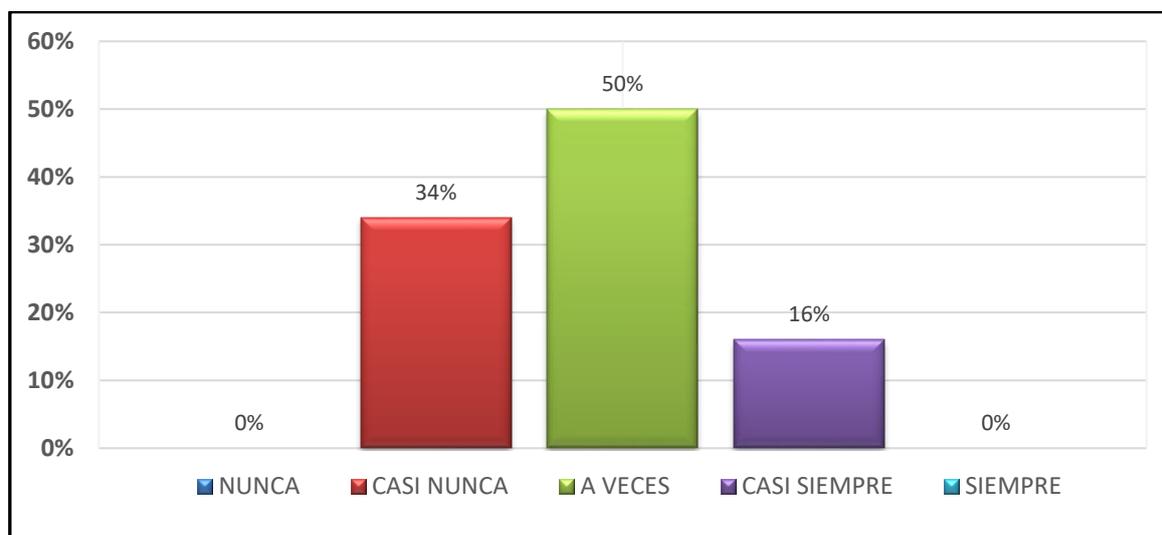
*Gráfico 26 - En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 22, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si, en la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. En ese sentido, 33 personas indican casi nunca, representado por un 47%; 23 personas señalan a veces, representado por un 33% y 14 personas manifiestan casi siempre, representado por un 20%.

23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	24	34%
3 A VECES	35	50%
4 CASI SIEMPRE	11	16%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 27 - La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.*



*Gráfico 27 - La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 23, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. En ese sentido, 35 personas señalan a veces, representado por un 50%; 24 personas indican casi nunca, representado por un 34% y 11 personas manifiestan casi siempre, representado por un 16%.

24. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	15	21%
3 A VECES	34	49%
4 CASI SIEMPRE	21	30%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla 28 - Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.

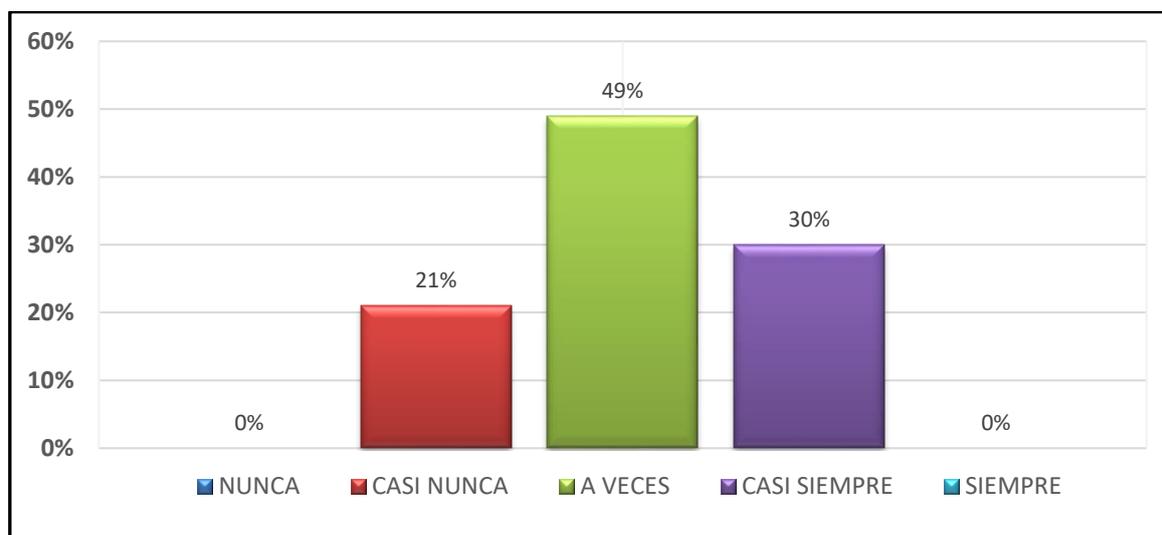


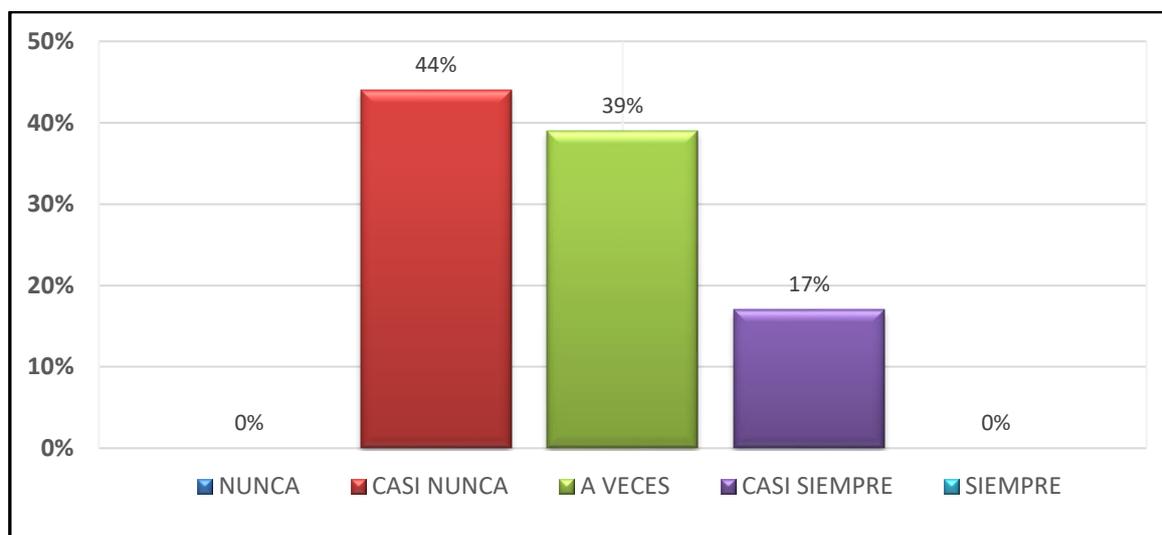
Gráfico 28 - Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 24, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de recibir preparación necesaria para realizar el trabajo. En ese sentido, 34 personas señalan a veces, representado por un 49%; 21 personas manifiestan casi siempre, representado por un 30% y 15 personas indican casi nunca, representado por un 21%.

25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	31	44%
3 A VECES	27	39%
4 CASI SIEMPRE	12	17%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 29 - Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.*



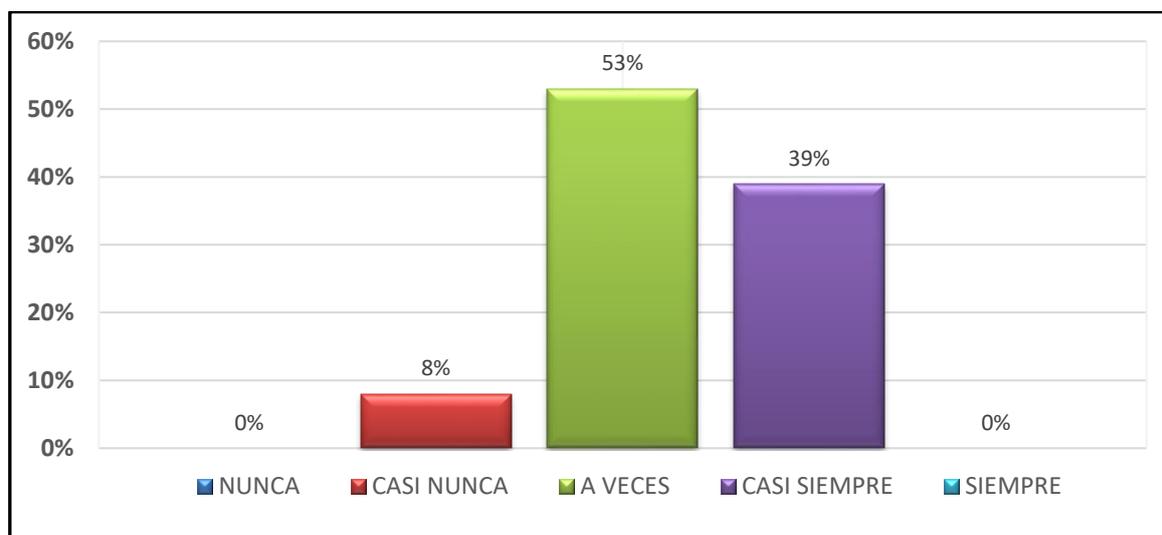
*Gráfico 29 - Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 25, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si las responsabilidades del puesto están claramente definidas. En ese sentido, 31 personas indican casi nunca, representado por un 44%; 27 personas señalan a veces, representado por un 39% y 12 personas manifiestan casi siempre, representado por un 17%.

26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	6	8%
3 A VECES	37	53%
4 CASI SIEMPRE	27	39%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 30 - Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.*



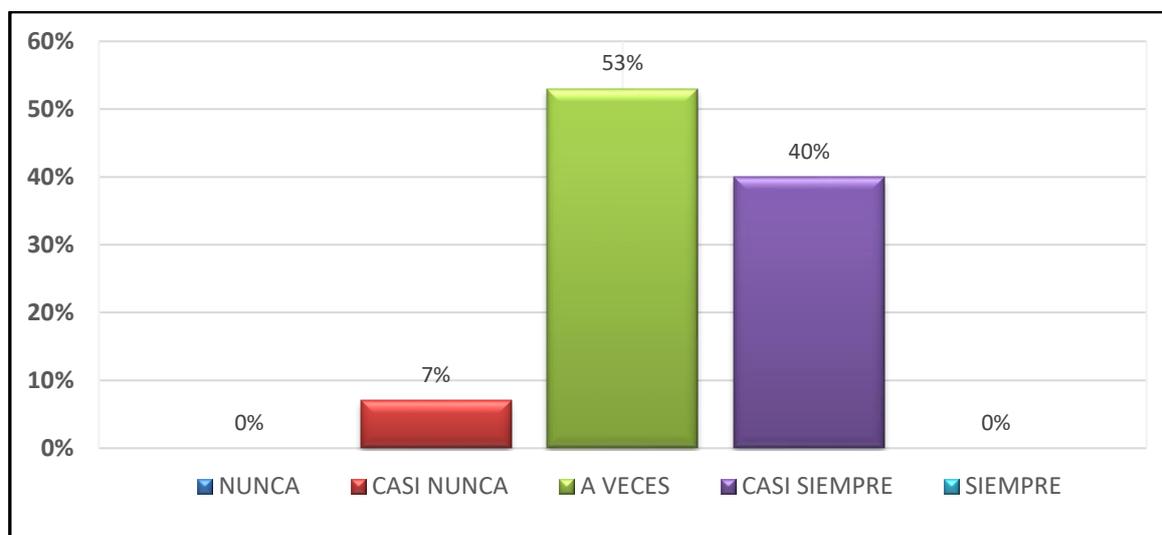
*Gráfico 30 - Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 26, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas donde opinan si se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. En ese sentido, 37 personas señalan a veces, representado por un 53%; 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 39% y 6 personas indican casi nunca, representado por un 8%.

27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	5	7%
3 A VECES	37	53%
4 CASI SIEMPRE	28	40%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 31 - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*



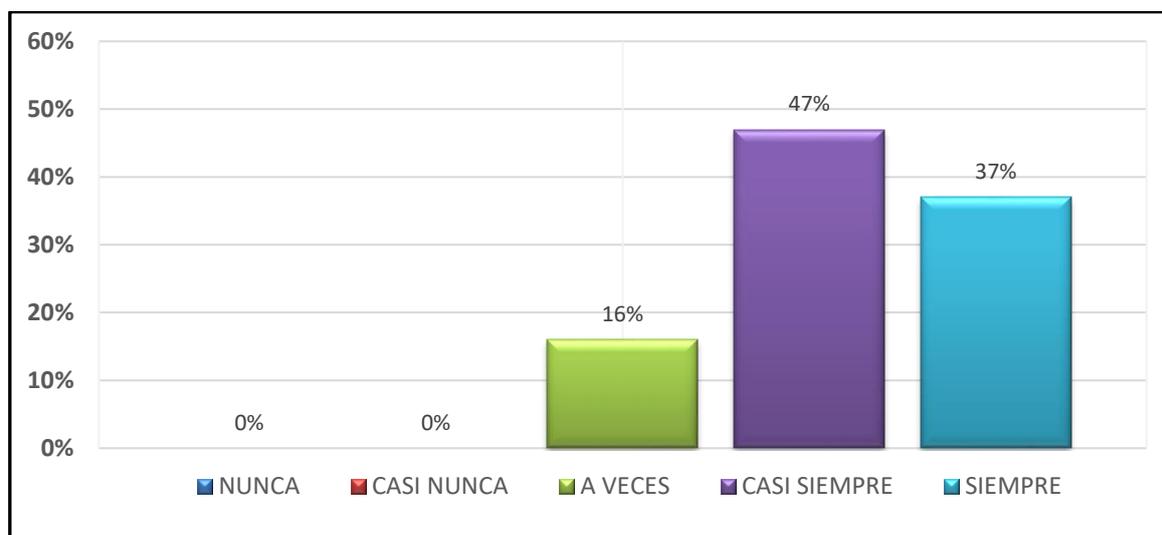
*Gráfico 31 - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 27, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre la existencia de normas y procedimientos como guías de trabajo. En ese sentido, 37 personas señalan a veces, representado por un 53%; 28 personas manifiestan casi siempre, representado por un 40% y 5 personas indican casi nunca, representado por un 7%.

28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	11	16%
4 CASI SIEMPRE	33	47%
5 SIEMPRE	26	37%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 32 - Los objetivos del trabajo están claramente definidos.*



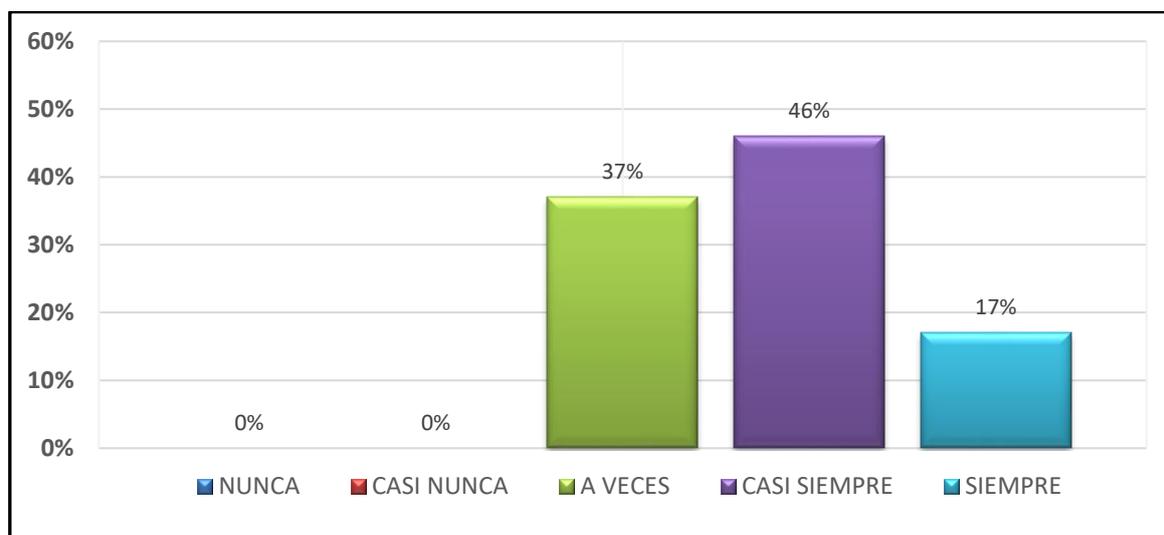
*Gráfico 32 - Los objetivos del trabajo están claramente definidos.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 28, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los objetivos del trabajo están claramente definidos. En ese sentido, 33 personas manifiestan casi siempre, representado por un 47%; 26 personas mencionan siempre, representado por un 37% y 11 personas señalan a veces, representado por un 16%.

29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	26	37%
4 CASI SIEMPRE	32	46%
5 SIEMPRE	12	17%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 33 - El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.*



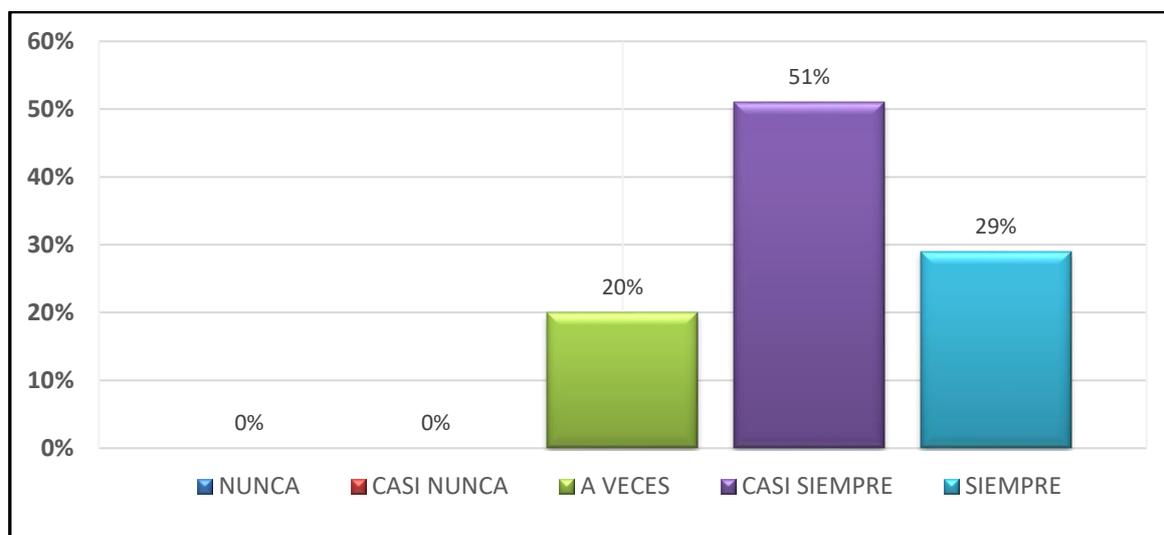
*Gráfico 33 - El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 29, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. En ese sentido, 32 personas manifiestan casi siempre, representado por un 46%; 26 personas señalan a veces, representado por un 37% y 12 personas mencionan siempre, representado por un 17%.

30. Existe un trato justo en la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	14	20%
4 CASI SIEMPRE	36	51%
5 SIEMPRE	20	29%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 34 - Existe un trato justo en la organización.*



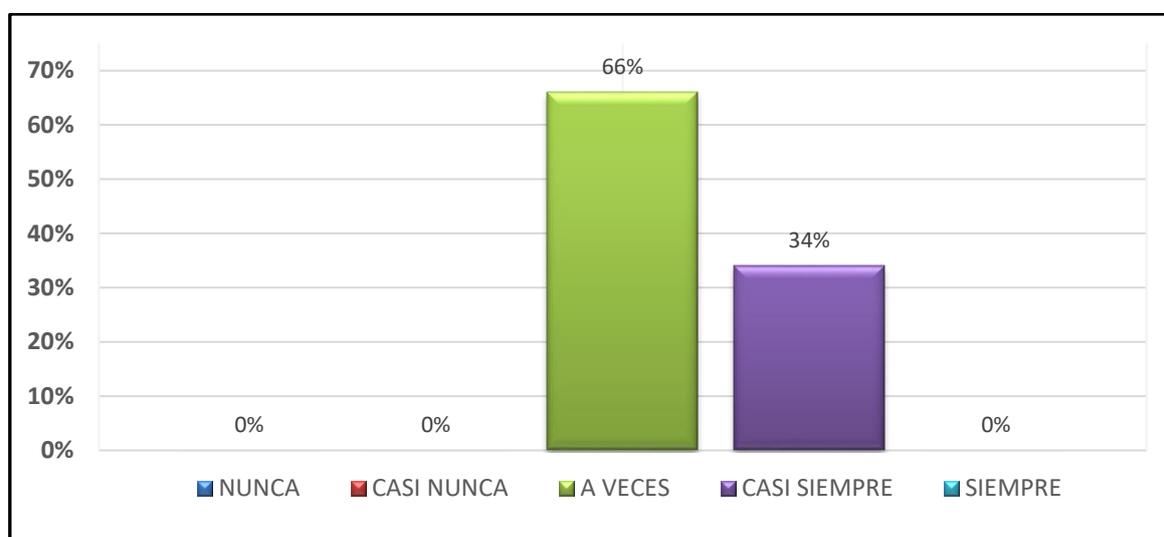
*Gráfico 34 - Existe un trato justo en la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 30, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si existe un trato justo en la organización. En ese sentido, 36 personas manifiestan casi siempre, representado por un 51%; 20 personas mencionan siempre, representado por un 29% y 14 personas señalan a veces, representado por un 20%.

31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	46	66%
4 CASI SIEMPRE	24	34%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 35 - Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*



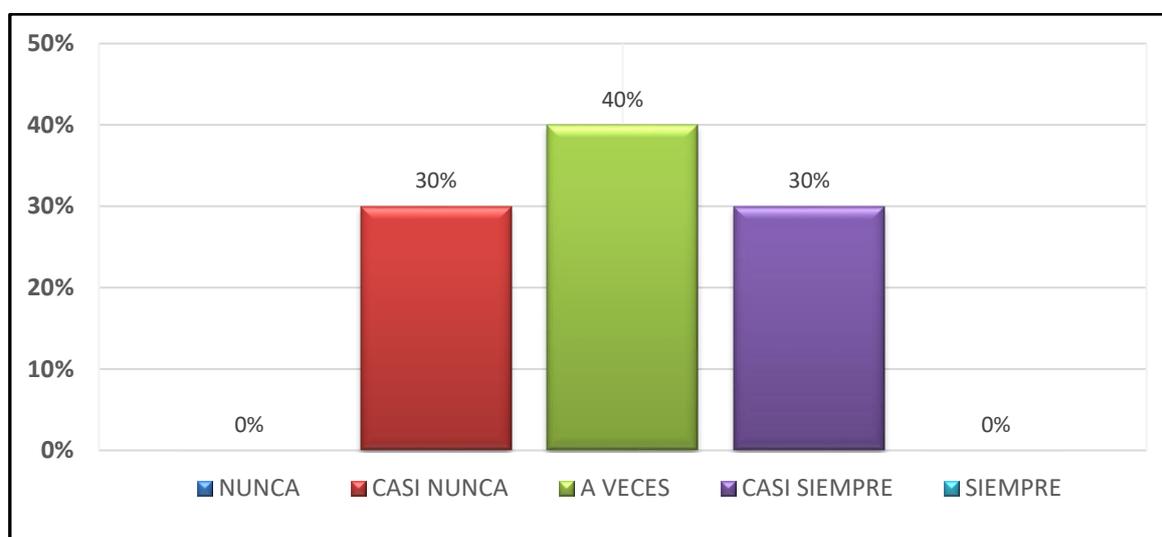
*Gráfico 35 - Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 31, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. En ese sentido, 46 personas señalan a veces, representado por un 66% y 24 personas manifiestan casi siempre, representado por un 34%.

32. En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	21	30%
3 A VECES	28	40%
4 CASI SIEMPRE	21	30%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 36 - En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.*



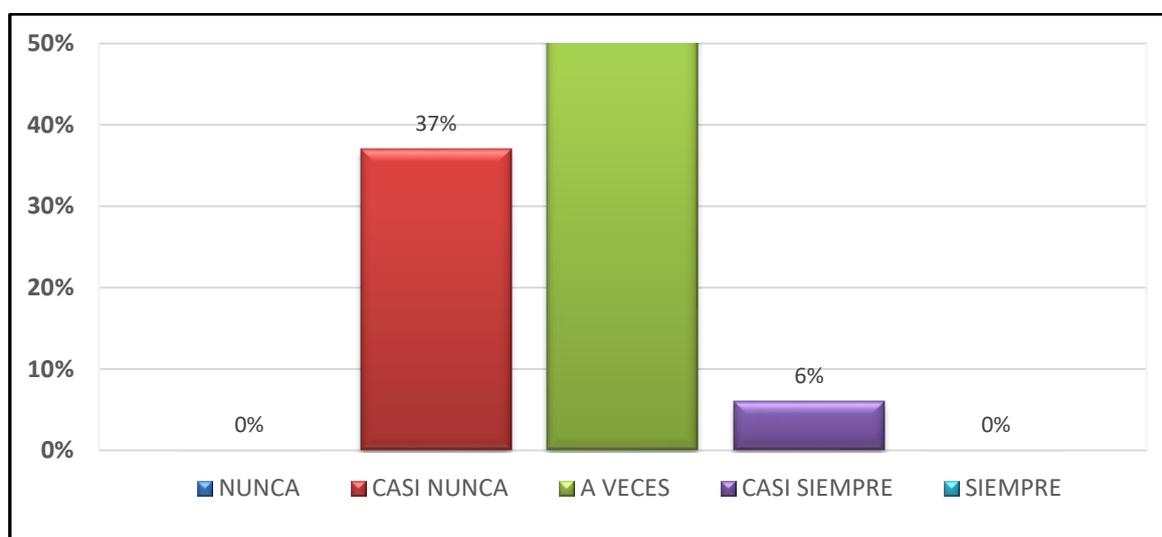
*Gráfico 36 - En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 32, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si en el área de trabajo, la información fluye adecuadamente. En ese sentido, 28 personas señalan a veces, representado por un 40%; 21 personas indican casi nunca, representado por un 30% y 21 personas manifiestan casi siempre, representado por un 30%.

33. En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	26	37%
3 A VECES	40	57%
4 CASI SIEMPRE	4	6%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 37 - En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.*



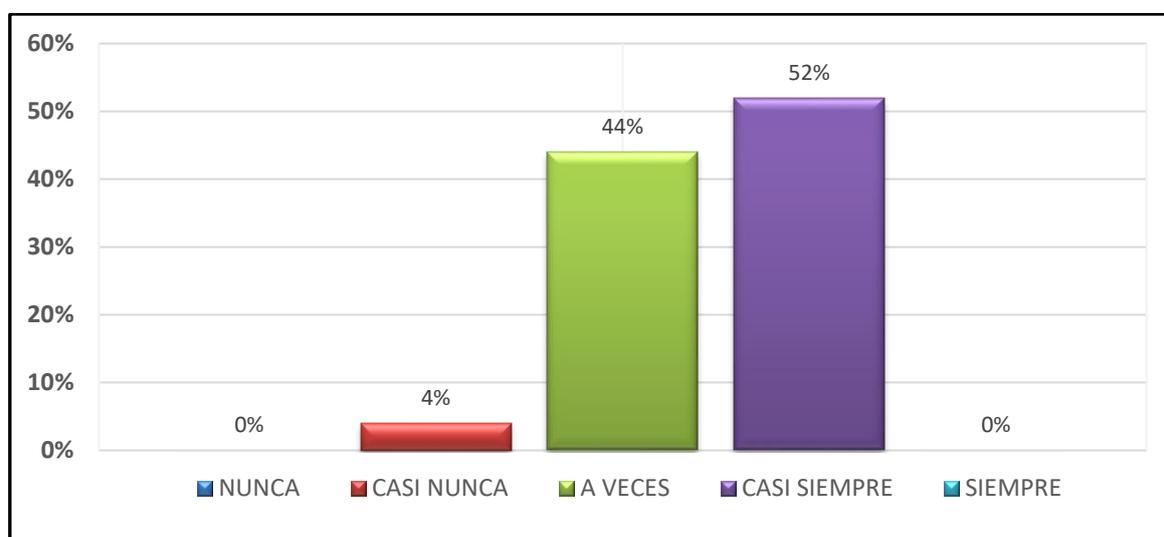
*Gráfico 37 - En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 33, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si en los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa. En ese sentido, 40 personas señalan a veces, representado por un 57%; 26 personas indican casi nunca, representado por un 37% y 4 personas manifiestan casi siempre, representado por un 6%.

## 34. Existen suficientes canales de comunicación.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	3	4%
3 A VECES	31	44%
4 CASI SIEMPRE	36	52%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 38 - Existen suficientes canales de comunicación.*



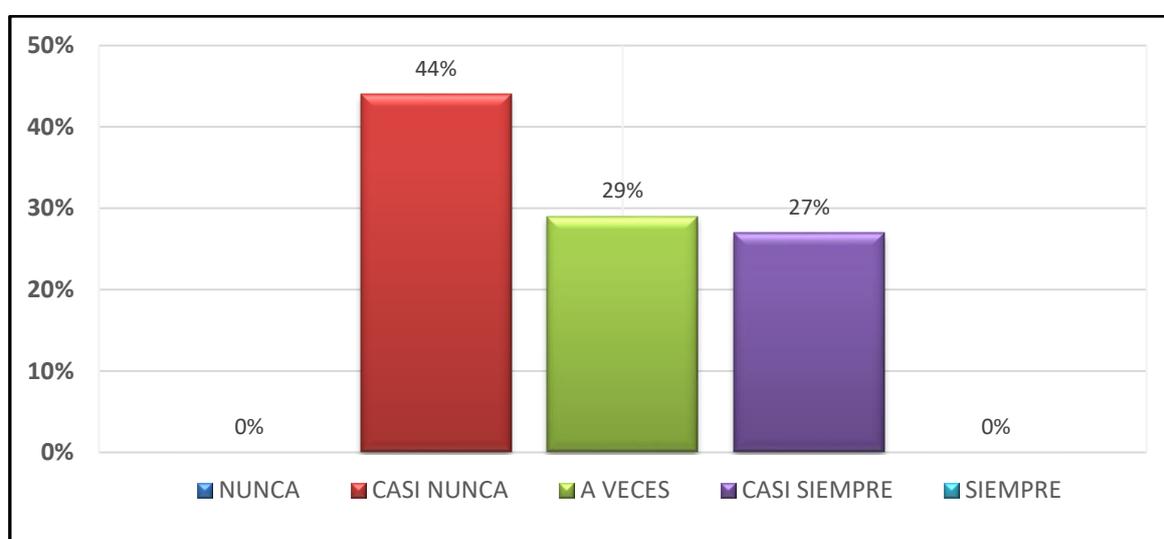
*Gráfico 38 - Existen suficientes canales de comunicación.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 34, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre la existencia de suficientes canales de comunicación. En ese sentido, 36 personas manifiestan casi siempre, representado por un 52%; 31 personas señalan a veces, representado por un 44% y 3 personas indican casi nunca, representado por un 4%.

35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	31	44%
3 A VECES	20	29%
4 CASI SIEMPRE	19	27%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 39 - Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.*



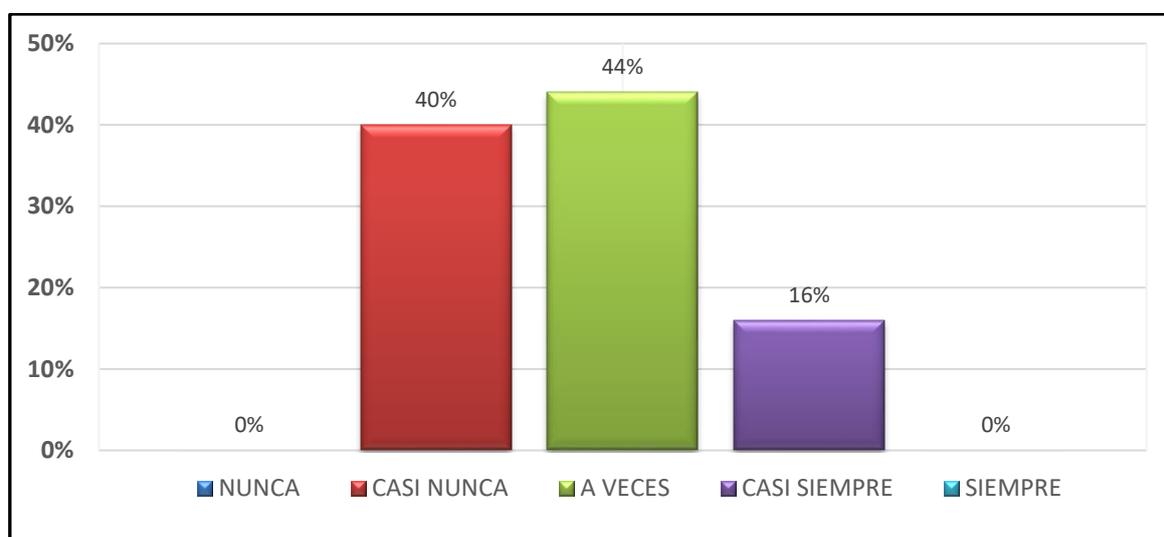
*Gráfico 39 - Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 35, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. En ese sentido, 31 personas indican casi nunca, representado por un 44%; 20 personas señalan a veces, representado por un 29% y 19 personas manifiestan casi siempre, representado por un 27%.

36. En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	28	40%
3 A VECES	31	44%
4 CASI SIEMPRE	11	16%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 40 - En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.*



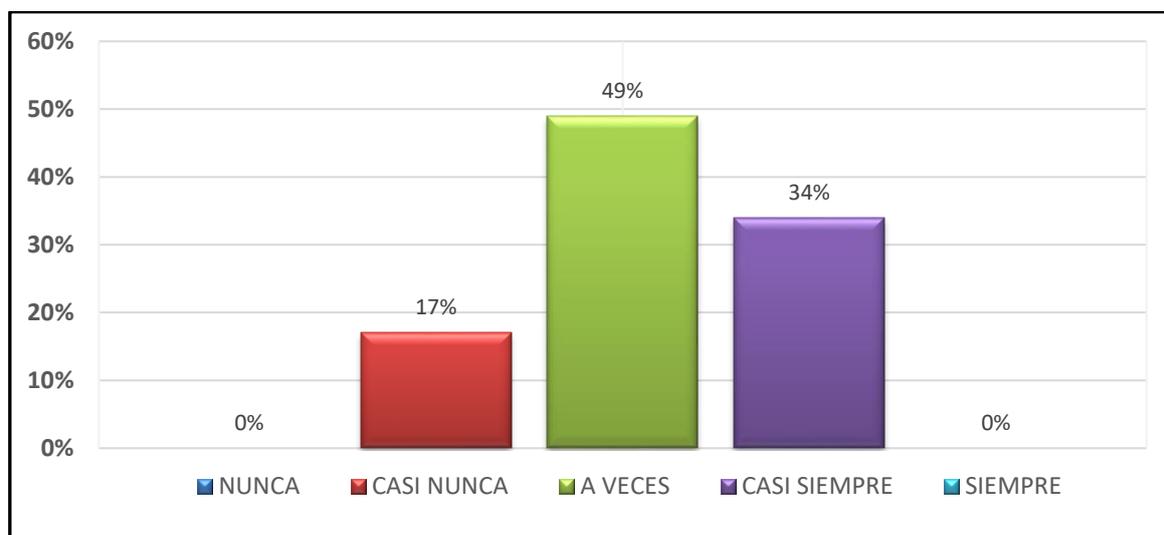
*Gráfico 40 - En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 36, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si en la organización, se afrontan y superan los obstáculos. En ese sentido, 31 personas señalan a veces, representado por un 44%; 28 personas indican casi nunca, representado por un 40% y 11 personas manifiestan casi siempre, representado por un 16%.

37. La organización fomenta y promueve la comunicación.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	12	17%
3 A VECES	34	49%
4 CASI SIEMPRE	24	34%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 41 - La organización fomenta y promueve la comunicación.*



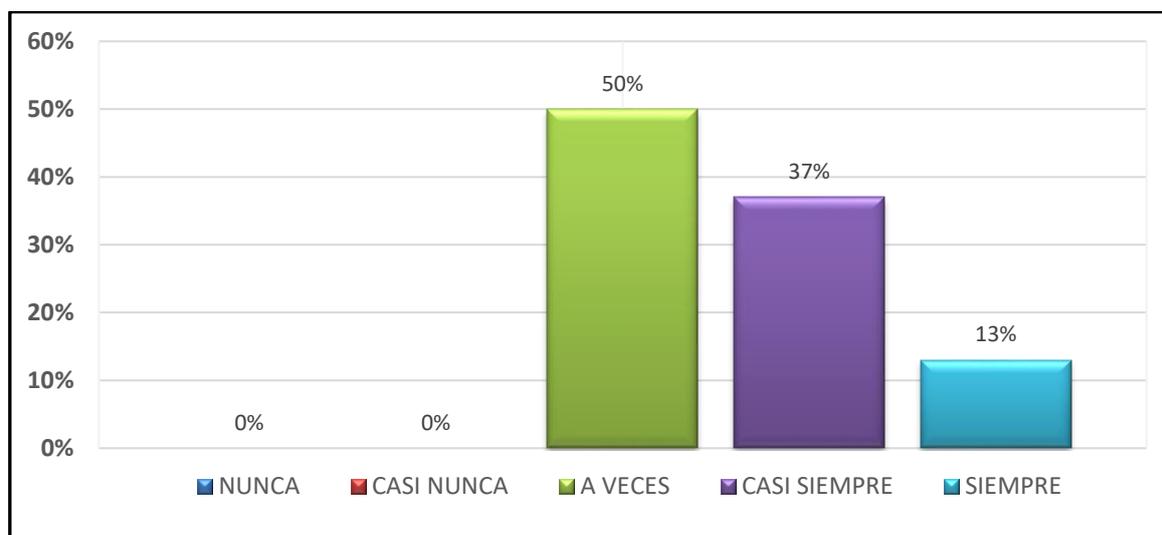
*Gráfico 41 - La organización fomenta y promueve la comunicación.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 37, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la organización fomenta y promueve la comunicación. En ese sentido, 34 personas señalan a veces, representado por un 49%; 24 personas manifiestan casi siempre, representado por un 34% y 12 personas indican casi nunca, representado por un 17%.

38. El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	35	50%
4 CASI SIEMPRE	26	37%
5 SIEMPRE	9	13%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 42 - El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.*



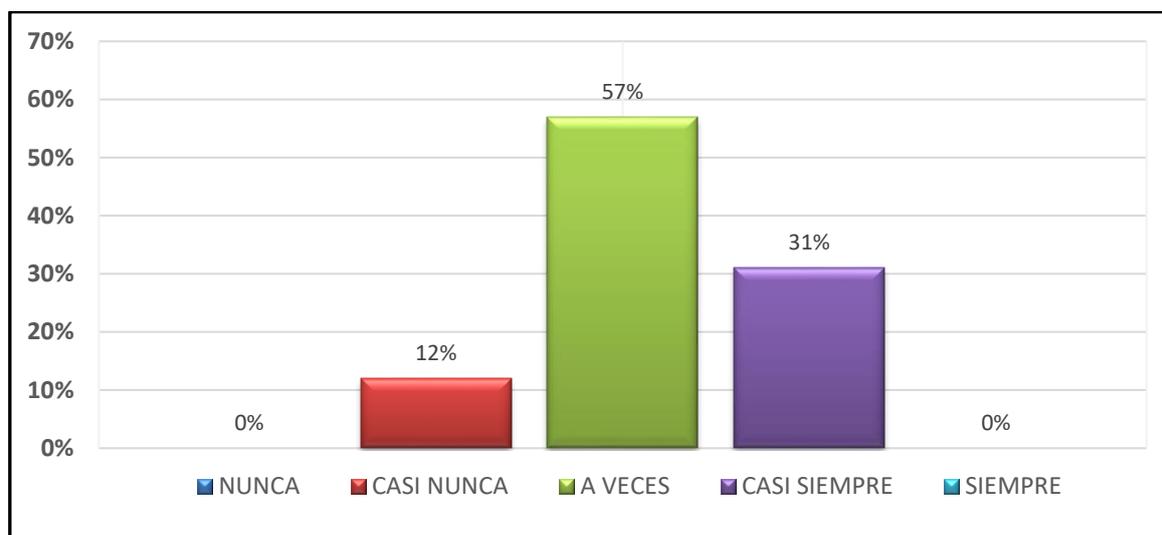
*Gráfico 42 - El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 38, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas donde opinan si el jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen. En ese sentido, 35 personas señalan a veces, representado por un 50%; 26 personas manifiestan casi siempre, representado por un 37% y 9 personas mencionan siempre, representado por un 13%.

39. Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	8	12%
3 A VECES	40	57%
4 CASI SIEMPRE	22	31%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 43 - Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.*



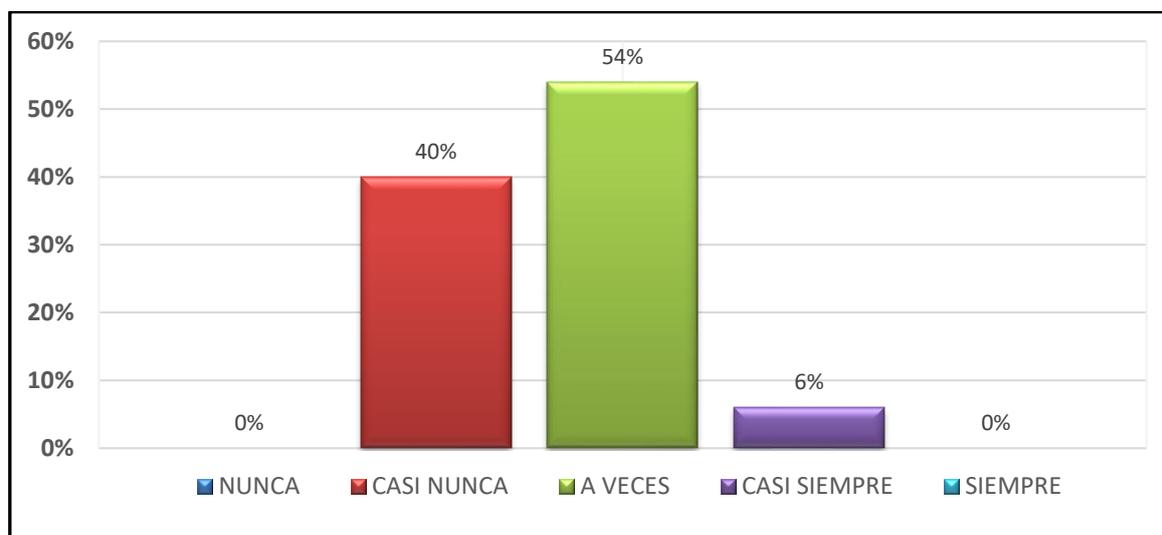
*Gráfico 43 - Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 39, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo. En ese sentido, 40 personas señalan a veces, representado por un 57%; 22 personas manifiestan casi siempre, representado por un 31% y 8 personas indican casi nunca, representado por un 12%.

40. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	28	40%
3 A VECES	38	54%
4 CASI SIEMPRE	4	6%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 44 - Se conocen los avances en otras áreas de la organización.*



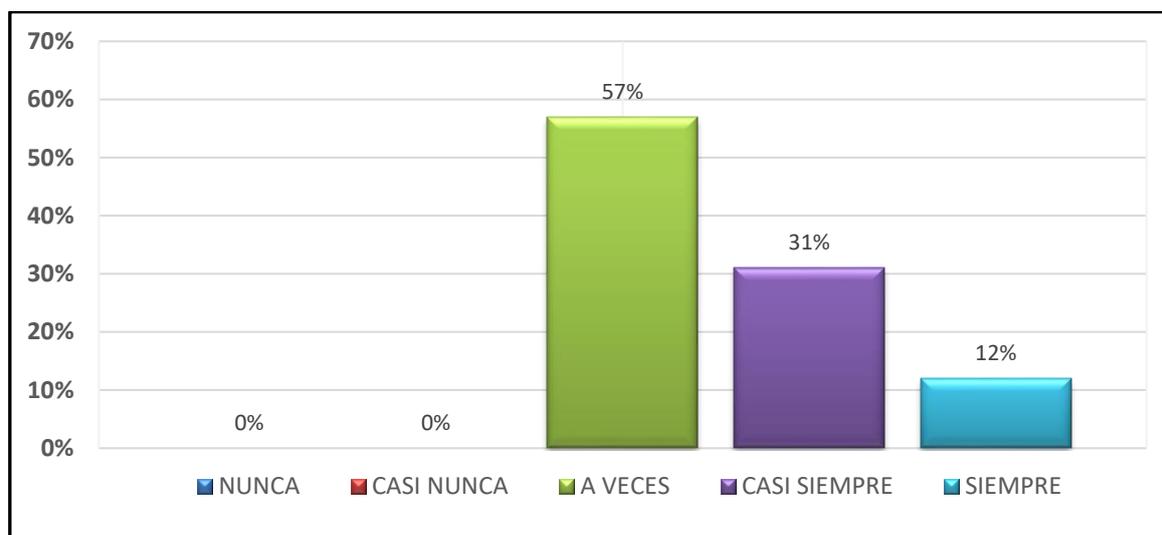
*Gráfico 44 - Se conocen los avances en otras áreas de la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 40, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas donde opinan si se conocen los avances en otras áreas de la organización. En ese sentido, 38 personas señalan a veces, representado por un 54%; 28 personas indican casi nunca, representado por un 40% y 4 personas manifiestan casi siempre, representado por un 6%.

41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	40	57%
4 CASI SIEMPRE	22	31%
5 SIEMPRE	8	12%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 45 - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.*



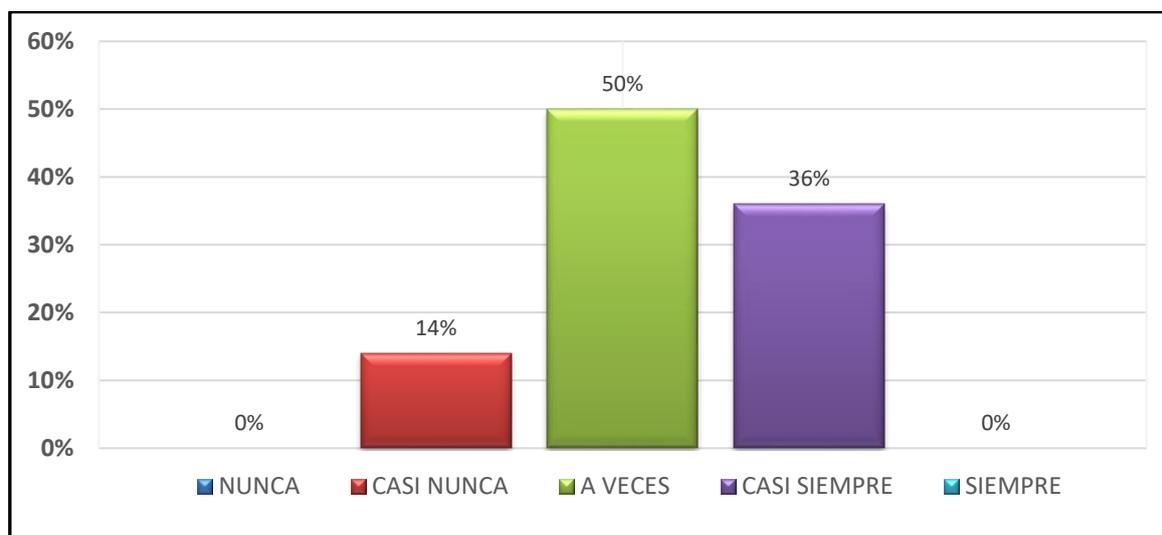
*Gráfico 45 - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 41, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas donde opinan si sus compañeros de trabajo cooperan entre sí. En ese sentido, 40 personas señalan a veces, representado por un 57%; 22 personas manifiestan casi siempre, representado por un 31% y 8 personas mencionan siempre, representado por un 12%.

42. Los objetivos de trabajo son retadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	10	14%
3 A VECES	35	50%
4 CASI SIEMPRE	25	36%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 46 - Los objetivos de trabajo son retadores.*



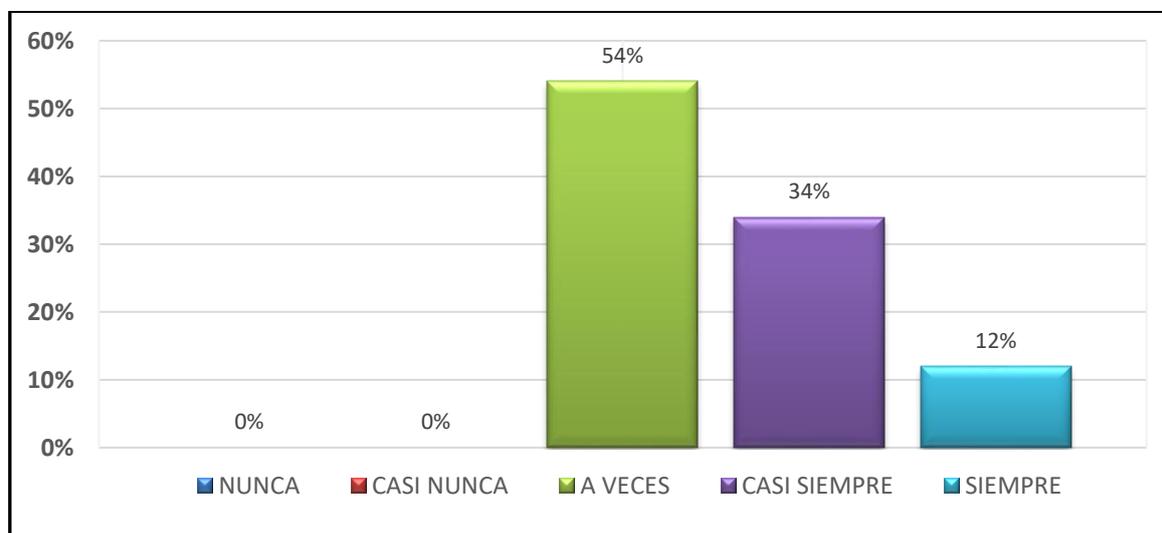
*Gráfico 46 - Los objetivos de trabajo son retadores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 42, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los objetivos de trabajo son retadores. En ese sentido, 35 personas señalan a veces, representado por un 50%; 25 personas manifiestan casi siempre, representado por un 36% y 10 personas indican casi nunca, representado por un 14%.

43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	38	54%
4 CASI SIEMPRE	24	34%
5 SIEMPRE	8	12%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 47 - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.*



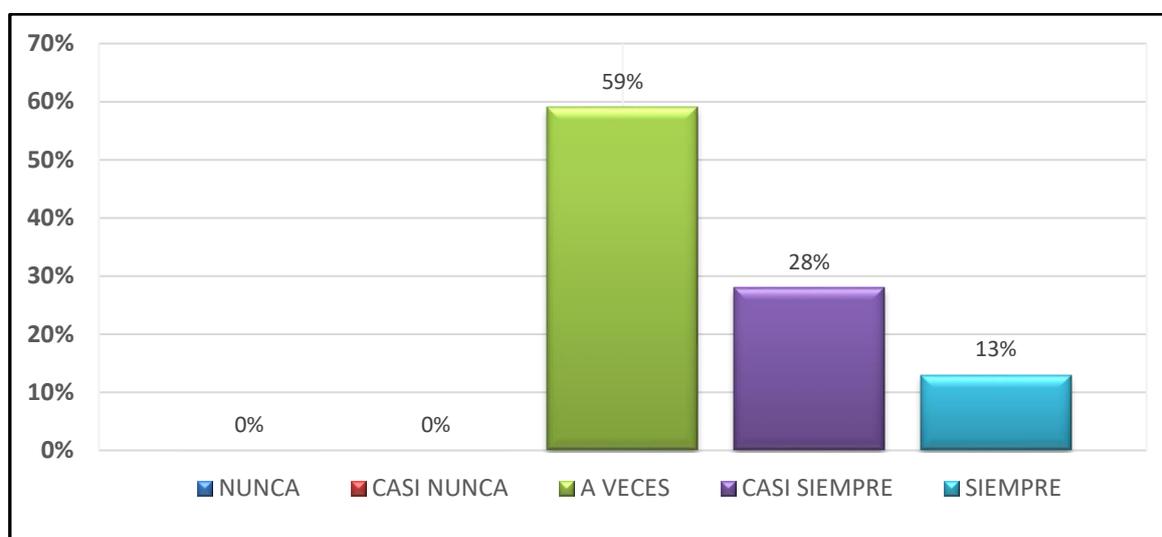
*Gráfico 47 - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 43, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas donde opinan si los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. En ese sentido, 38 personas señalan a veces, representado por un 54%; 24 personas manifiestan casi siempre, representado por un 34% y 8 personas mencionan siempre, representado por un 12%.

44. El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	41	59%
4 CASI SIEMPRE	20	28%
5 SIEMPRE	9	13%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 48 - El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.*



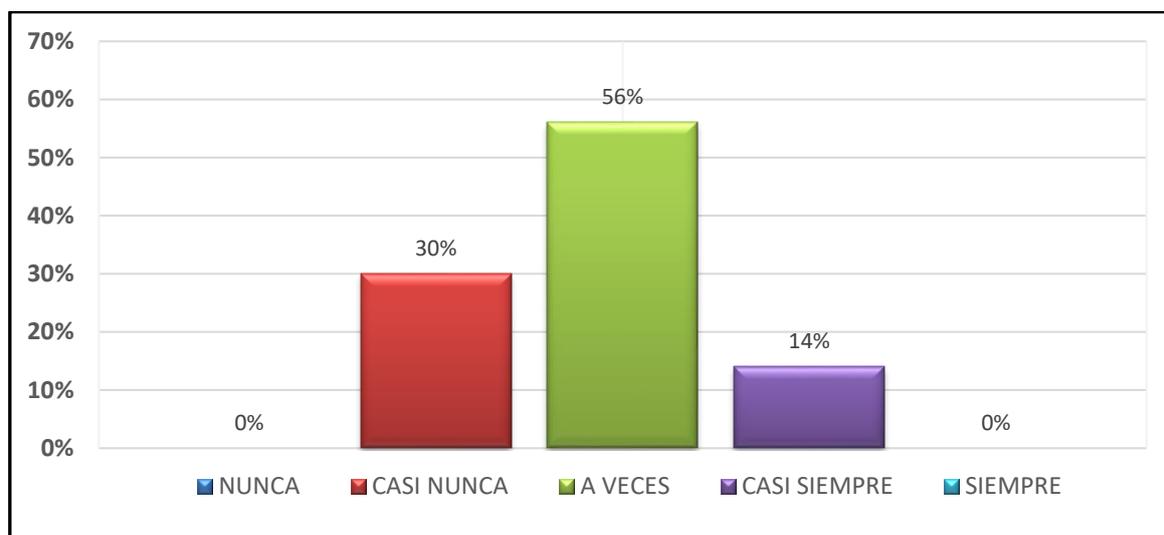
*Gráfico 48 - El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 44, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado. En ese sentido, 41 personas señalan a veces, representado por un 59%; 20 personas manifiestan casi siempre, representado por un 28% y 9 personas mencionan siempre, representado por un 13%.

45. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	21	30%
3 A VECES	39	56%
4 CASI SIEMPRE	10	14%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 49 - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.*



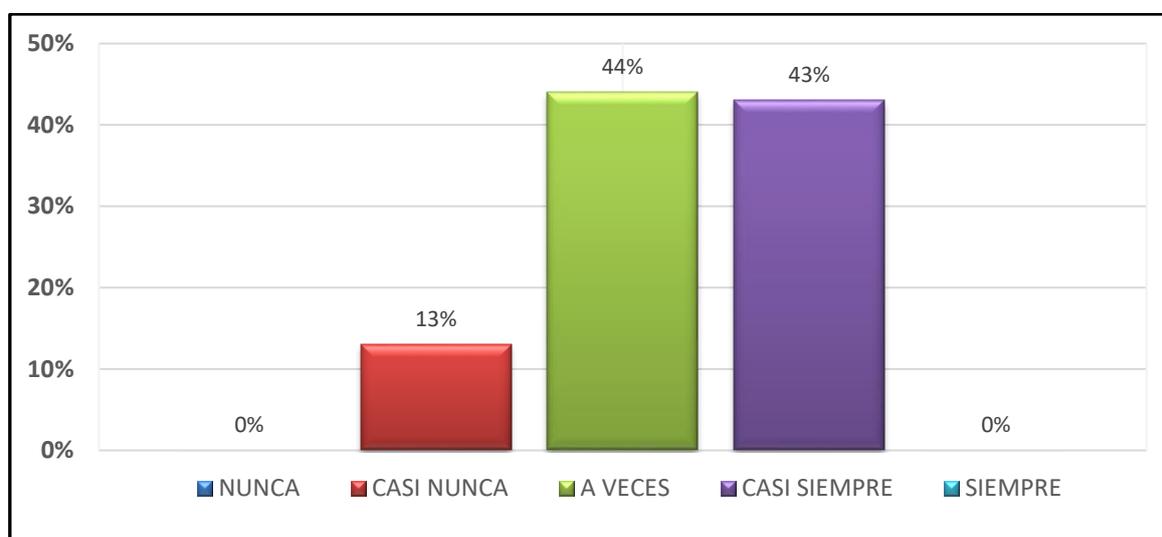
*Gráfico 49 - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 45, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de contar con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. En ese sentido, 39 personas señalan a veces, representado por un 56%; 21 personas indican casi nunca, representado por un 30% y 10 personas manifiestan casi siempre, representado por un 14%.

46. Existe buena administración de los recursos de la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	9	13%
3 A VECES	31	44%
4 CASI SIEMPRE	30	43%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 50 - Existe buena administración de los recursos de la organización.*



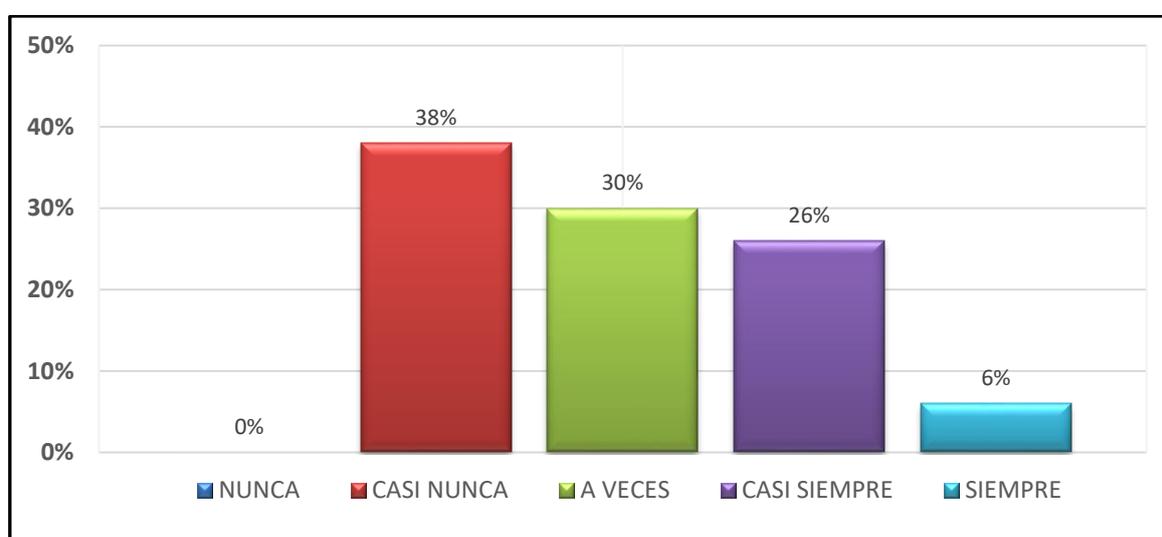
*Gráfico 50 - Existe buena administración de los recursos de la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 46, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre la existencia de una buena administración de los recursos de la organización. En ese sentido, 31 personas señalan a veces, representado por un 44%; 30 personas manifiestan casi siempre, representado por un 43% y 9 personas indican casi nunca, representado por un 13%.

47. La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	27	38%
3 A VECES	21	30%
4 CASI SIEMPRE	18	26%
5 SIEMPRE	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 51 - La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.*



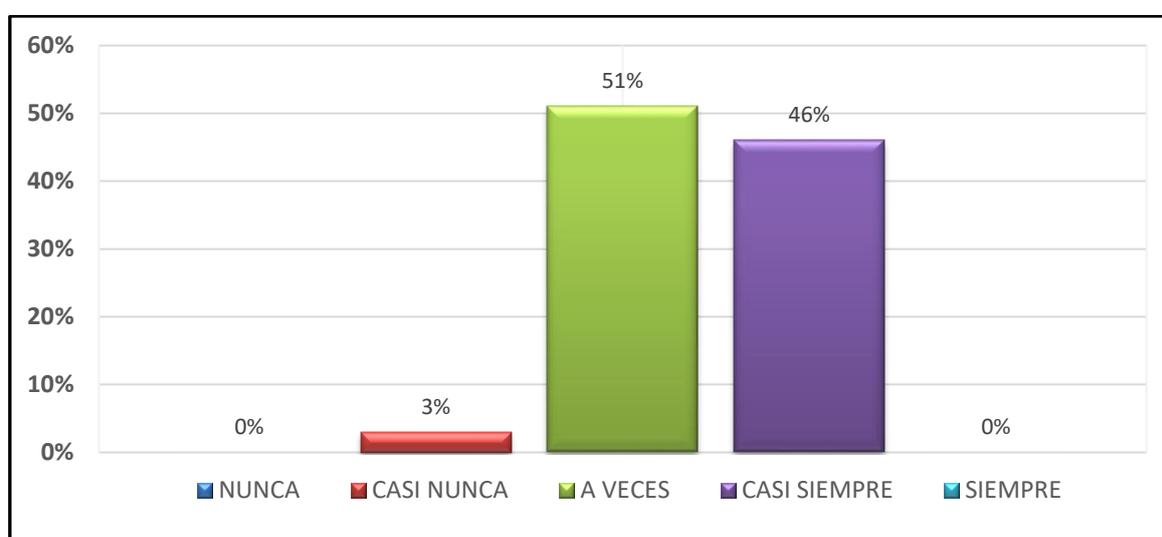
*Gráfico 51 - La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 47, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones. En ese sentido, 27 personas indican casi nunca, representado por un 38%; 21 personas señalan a veces, representado por un 30%; 18 personas manifiestan casi siempre, representado por un 26% y 4 personas mencionan siempre, representado por un 6%.

48. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	2	3%
3 A VECES	36	51%
4 CASI SIEMPRE	32	46%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 52 - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.*



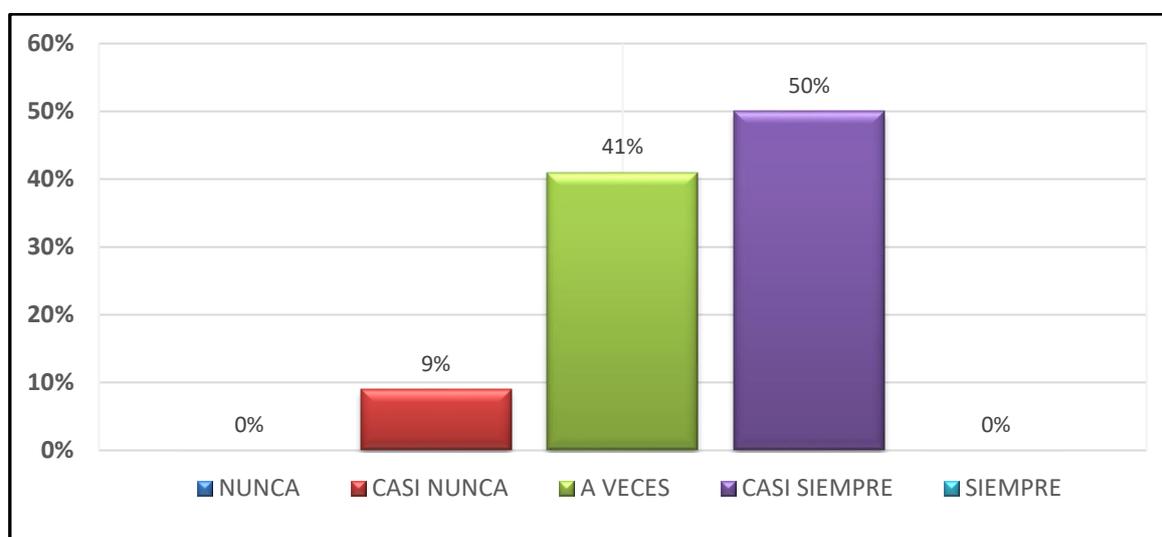
*Gráfico 52 - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 48, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización. En ese sentido, 36 personas señalan a veces, representado por un 51%; 32 personas manifiestan casi siempre, representado por un 46% y 2 personas indican casi nunca, representado por un 3%.

49. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	6	9%
3 A VECES	29	41%
4 CASI SIEMPRE	35	50%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 53 - Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.*



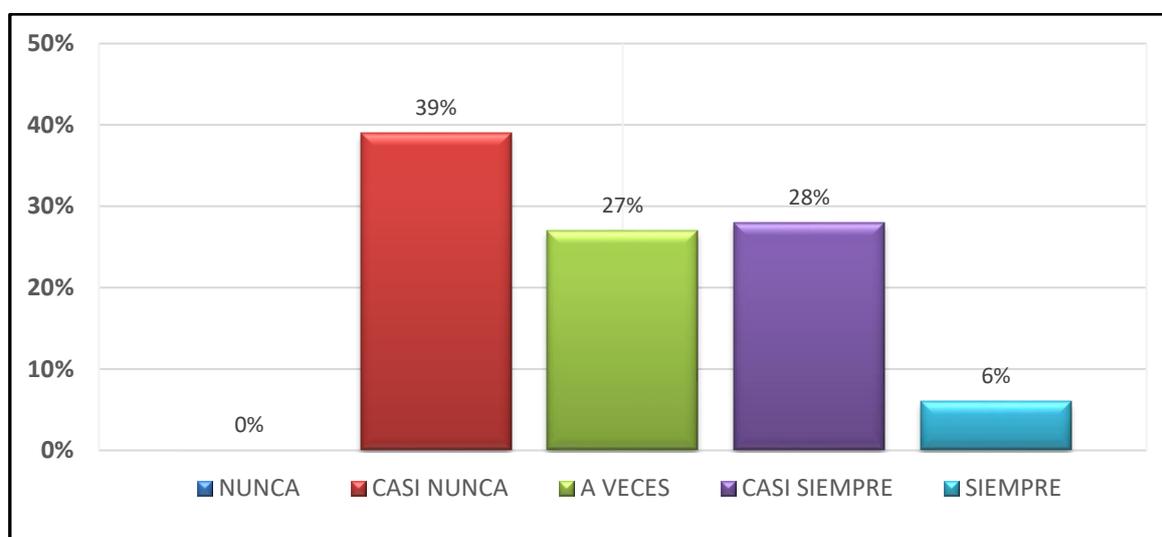
*Gráfico 53 - Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 49, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si se dispone de tecnología que facilite el trabajo. En ese sentido, 35 personas manifiestan casi siempre, representado por un 50%; 29 personas señalan a veces, representado por un 41% y 6 personas indican casi nunca, representado por un 9%.

50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	27	39%
3 A VECES	19	27%
4 CASI SIEMPRE	20	28%
5 SIEMPRE	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 54 - La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.*



*Gráfico 54 - La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.*

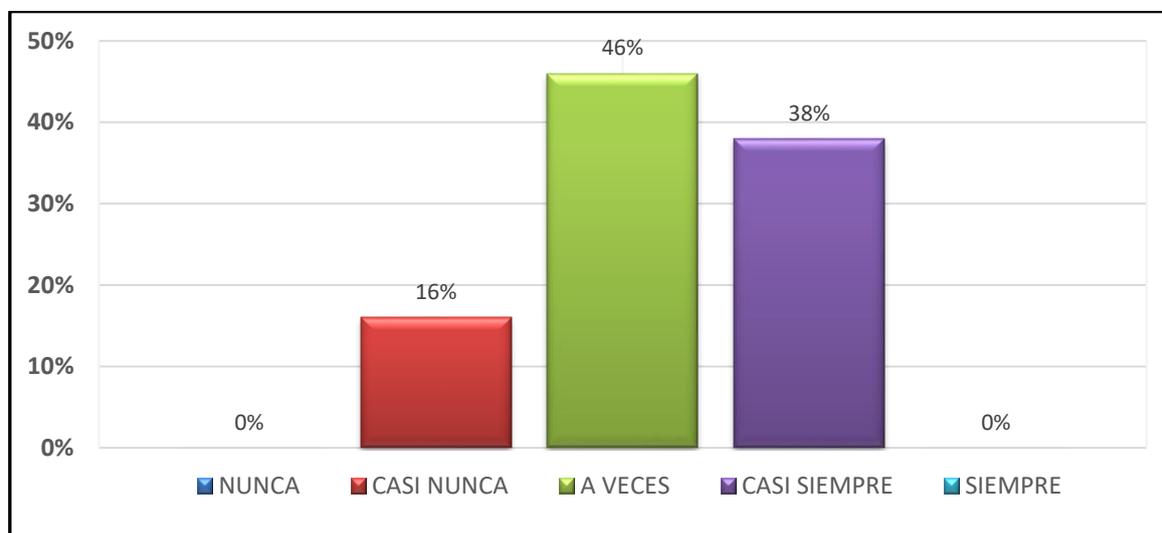
En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 50, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la remuneración está acorde con desempeño y logros de los trabajadores. En ese sentido, 27 personas indican casi nunca, representado por un 39%; 20 personas manifiestan casi siempre, representado por un 28%; 19 personas señalan a veces, representado por un 27% y 4 personas mencionan siempre, representado por un 6%.

## SATISFACCIÓN LABORAL

1. Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	11	16%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	27	38%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 55 - Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.*



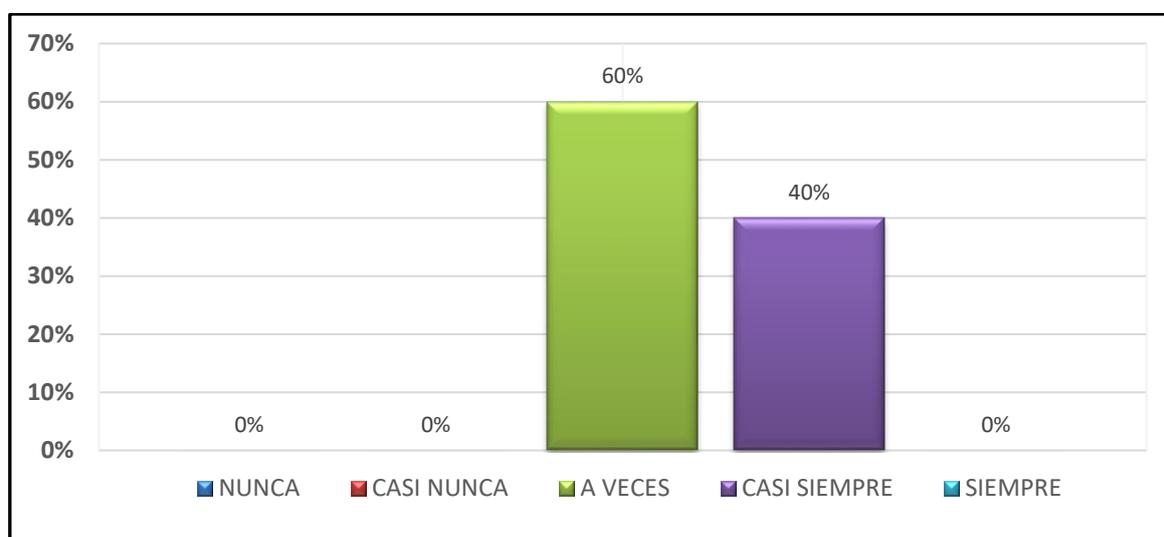
*Gráfico 55 - Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 1, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el trabajo que realizan es justo para su manera de ser. En ese sentido, 32 personas señalan a veces, representado por un 46%; 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 38% y 11 personas indican casi nunca, representado por un 16%.

2. La tarea que efectúo es tan valiosa como cualquier otra.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	42	60%
4 CASI SIEMPRE	28	40%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 56 - La tarea que efectúo es tan valiosa como cualquier otra.*



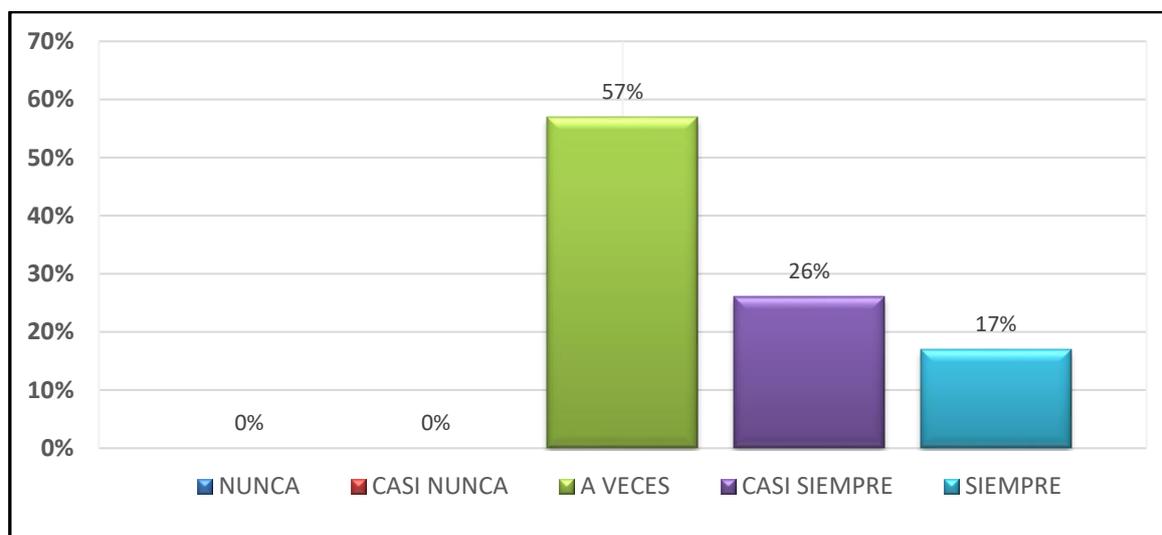
*Gráfico 56 - La tarea que efectúo es tan valiosa como cualquier otra.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 2, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la tarea que efectúan, es tan valiosa como cualquier otra. En ese sentido, 42 personas señalan a veces, representado por un 60% y 28 personas manifiestan casi siempre, representado por un 40%.

## 3. Me siento útil con la labor que realizo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	40	57%
4 CASI SIEMPRE	18	26%
5 SIEMPRE	12	17%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 57 - Me siento útil con la labor que realizo.*



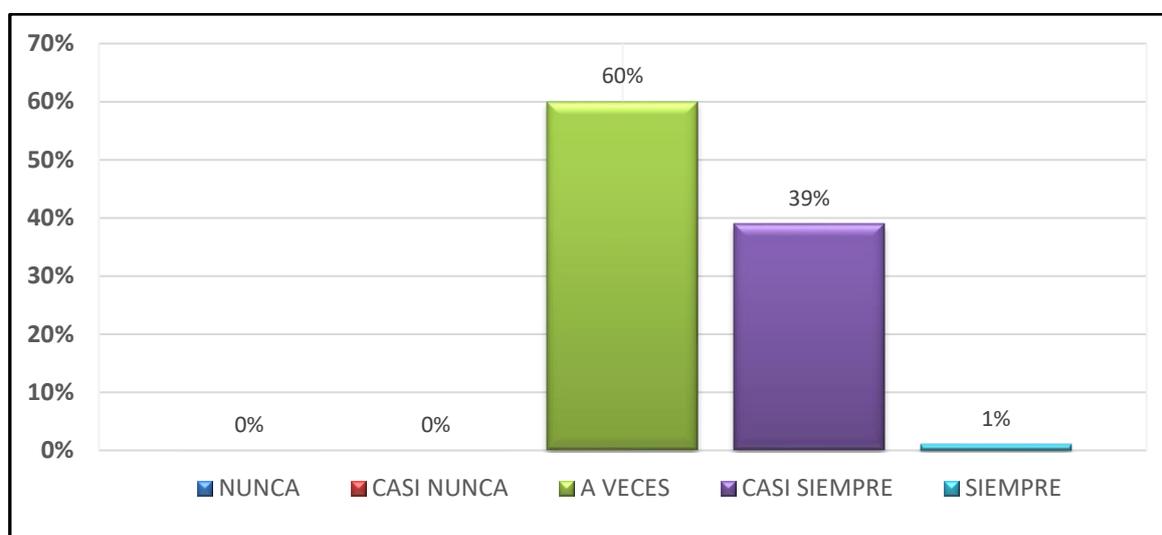
*Gráfico 57 - Me siento útil con la labor que realizo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 3, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si se sienten útiles con la labor que realizan. En ese sentido, 40 personas señalan a veces, representado por un 57%; 18 personas manifiestan casi siempre, representado por un 26% y 12 personas mencionan siempre, representado por un 17%.

## 4. Me complacen los resultados de mi trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	42	60%
4 CASI SIEMPRE	27	39%
5 SIEMPRE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 58 - Me complacen los resultados de mi trabajo.*



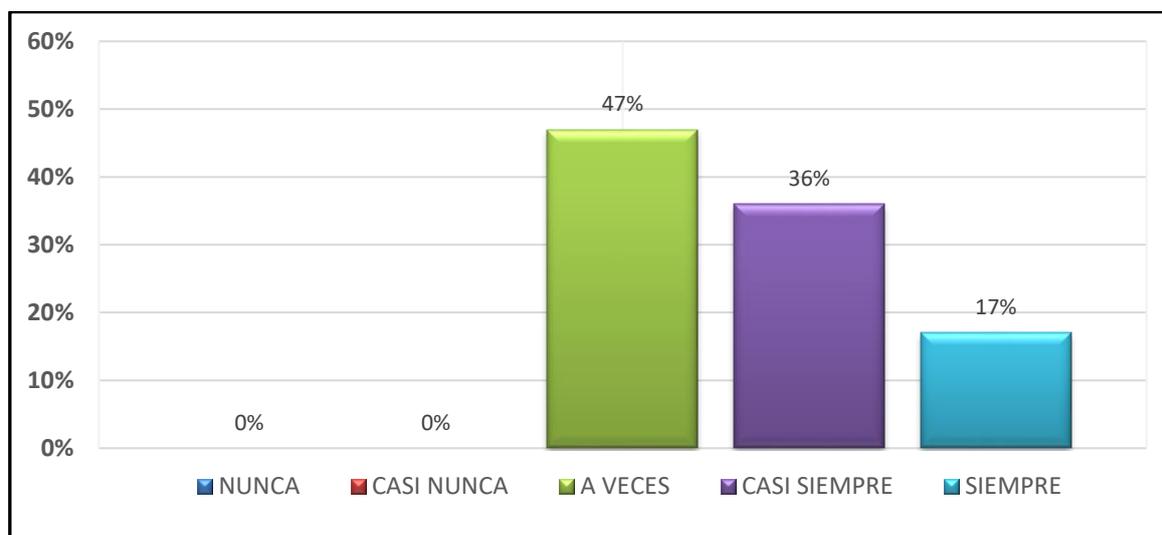
*Gráfico 58 - Me complacen los resultados de mi trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 4, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si les complace los resultados de su trabajo. En ese sentido, 42 personas señalan a veces, representado por un 60%; 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 39% y 1 persona menciona siempre, representado por un 1%.

## 5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	33	47%
4 CASI SIEMPRE	25	36%
5 SIEMPRE	12	17%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 59 - Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.*



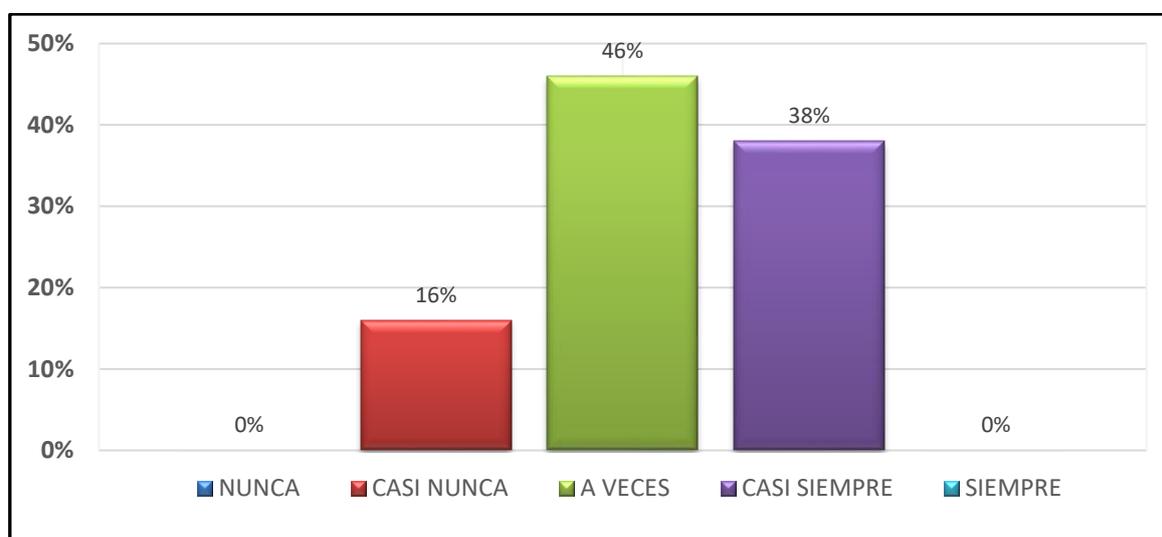
*Gráfico 59 - Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 5, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si su trabajo los hace sentir realizados como persona. En ese sentido, 33 personas señalan a veces, representado por un 47%; 25 personas manifiestan casi siempre, representado por un 36% y 12 personas mencionan siempre, representado por un 17%.

## 6. Me gusta el trabajo que realizo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	11	16%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	27	38%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 60 - Me gusta el trabajo que realizo.*



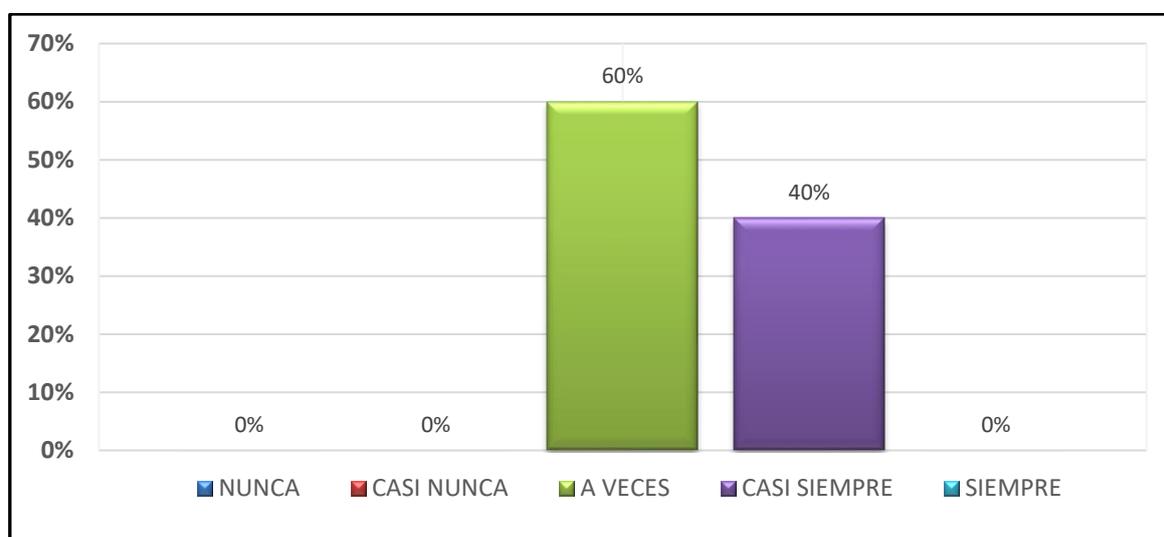
*Gráfico 60 - Me gusta el trabajo que realizo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 6, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si les gusta el trabajo que realizan. En ese sentido, 32 personas señalan a veces, representado por un 46%; 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 38% y 11 personas indican casi nunca, representado por un 16%.

## 7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	42	60%
4 CASI SIEMPRE	28	40%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 61 - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.*



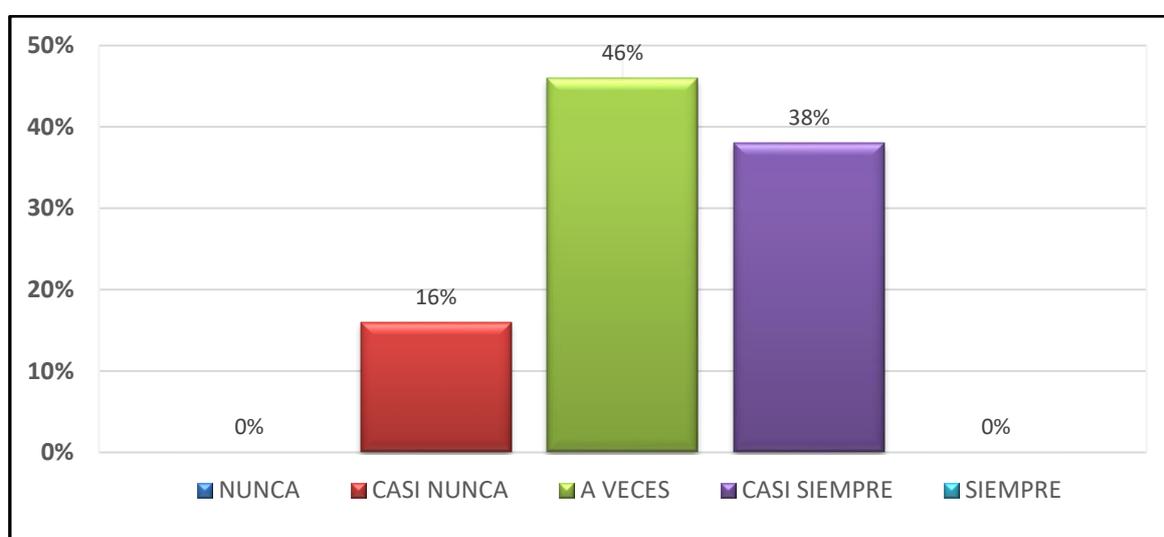
*Gráfico 61 - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 7, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si al efectuar su trabajo se sienten bien consigo mismo. En ese sentido, 42 personas señalan a veces, representado por un 60% y 28 personas manifiestan casi siempre, representado por un 40%.

8. Me gusta la actividad que realizo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	11	16%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	27	38%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 62 - Me gusta la actividad que realizo.*



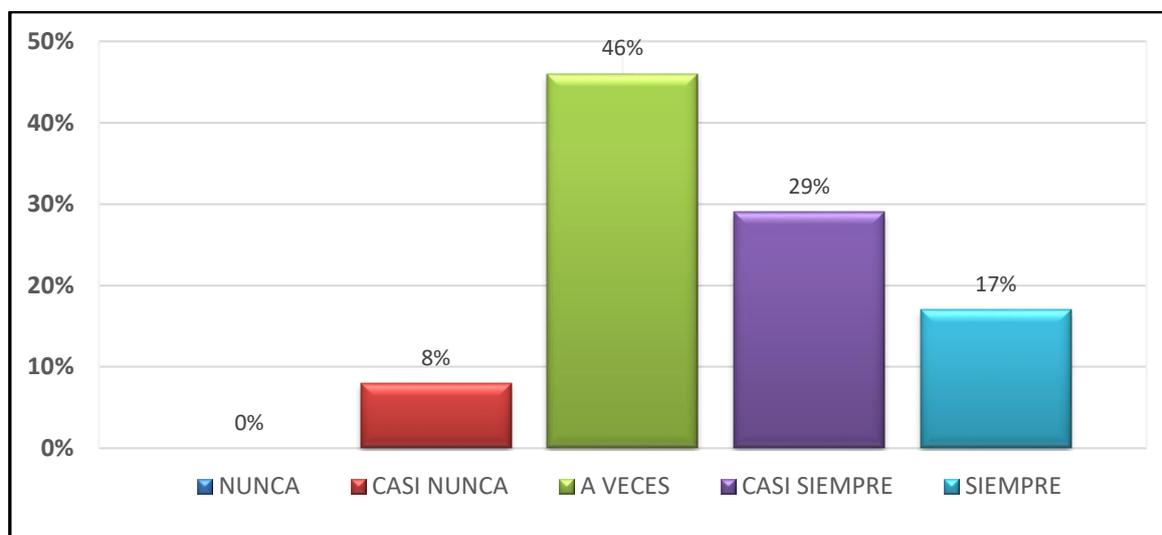
*Gráfico 62 - Me gusta la actividad que realizo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 8, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre el gusto por la actividad que realizan. En ese sentido, 32 personas señalan a veces, representado por un 46%; 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 38% y 11 personas indican casi nunca, representado por un 16%.

9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	6	8%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	20	29%
5 SIEMPRE	12	17%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 63 - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.*



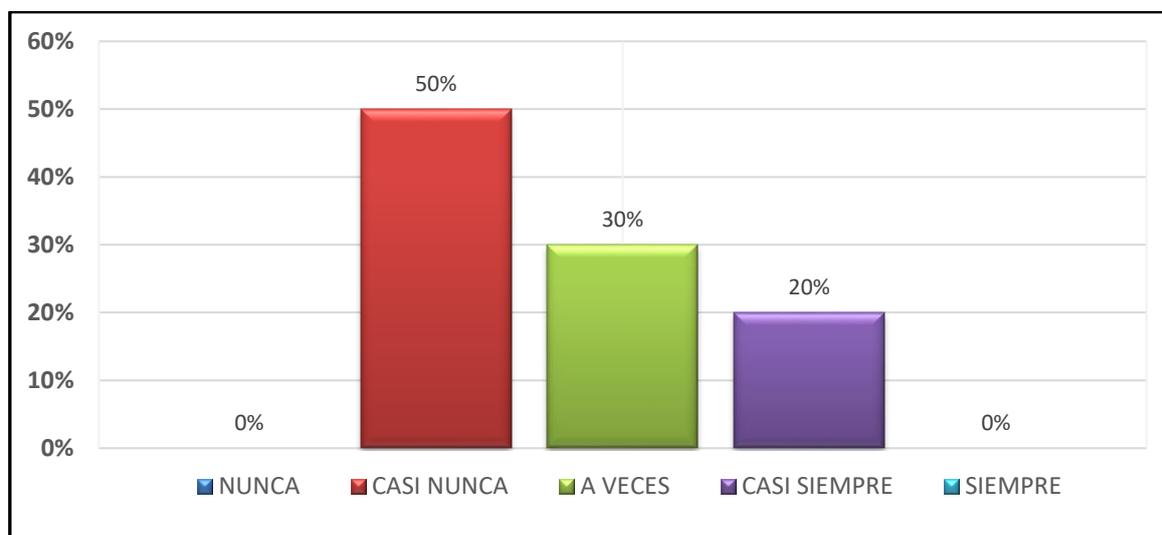
*Gráfico 63 - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 9, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores. En ese sentido, 32 personas señalan a veces, representado por un 46%; 20 personas manifiestan casi siempre, representado por un 29%; 12 personas mencionan siempre, representado por un 17% y 6 personas indican casi nunca, representado por un 8%.

## 10. El ambiente donde trabajo es confortable.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	35	50%
3 A VECES	21	30%
4 CASI SIEMPRE	14	20%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 64 - El ambiente donde trabajo es confortable.*



*Gráfico 64 - El ambiente donde trabajo es confortable.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 10, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el ambiente donde trabajan es confortable. En ese sentido, 35 personas indican casi nunca, representado por un 50%; 21 personas señalan a veces, representado por un 30% y 14 personas manifiestan casi siempre, representado por un 20%.

## 11. Me disgusta mi horario.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	23	33%
3 A VECES	29	41%
4 CASI SIEMPRE	18	26%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Tabla 65 - Me disgusta mi horario.

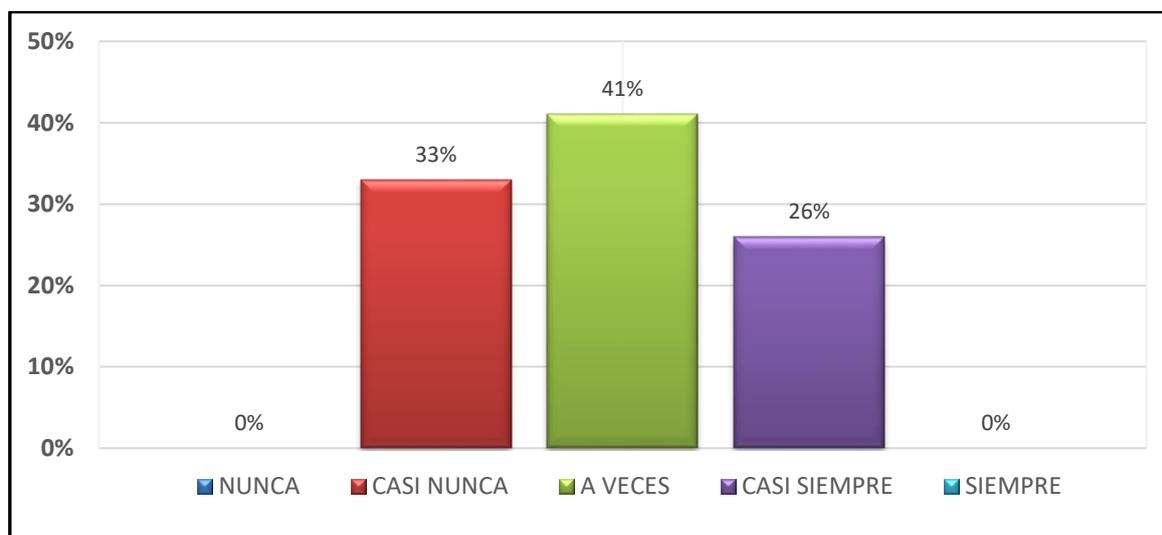


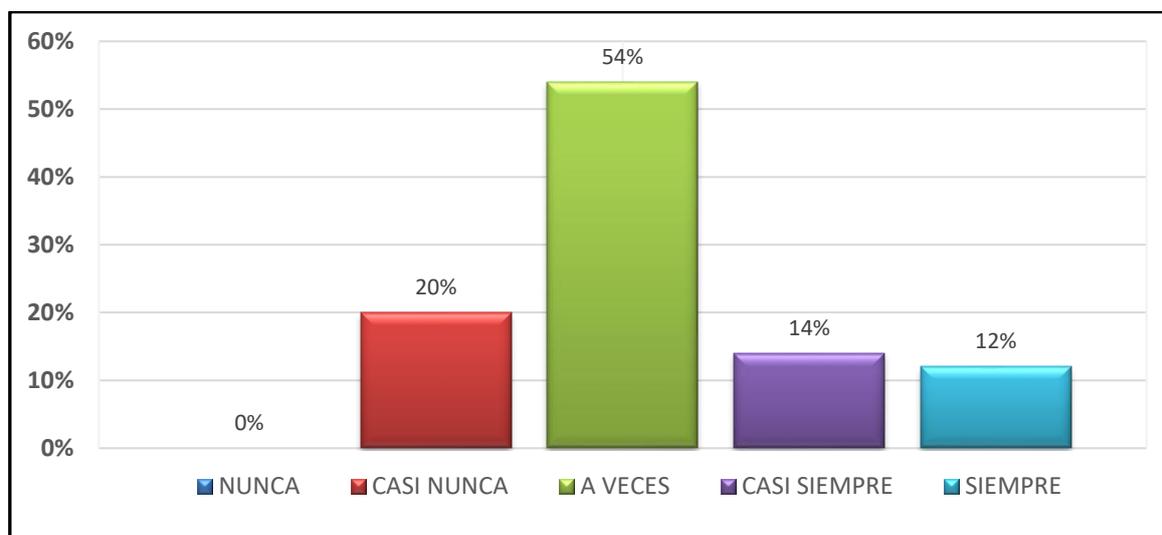
Gráfico 65 - Me disgusta mi horario.

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 11, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si les disgusta su horario. En ese sentido, 29 personas señalan a veces, representado por un 41%; 23 personas indican casi nunca, representado por un 33% y 18 personas manifiestan casi siempre, representado por un 26%.

12. Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	14	20%
3 A VECES	38	54%
4 CASI SIEMPRE	10	14%
5 SIEMPRE	8	12%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 66 - Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.*



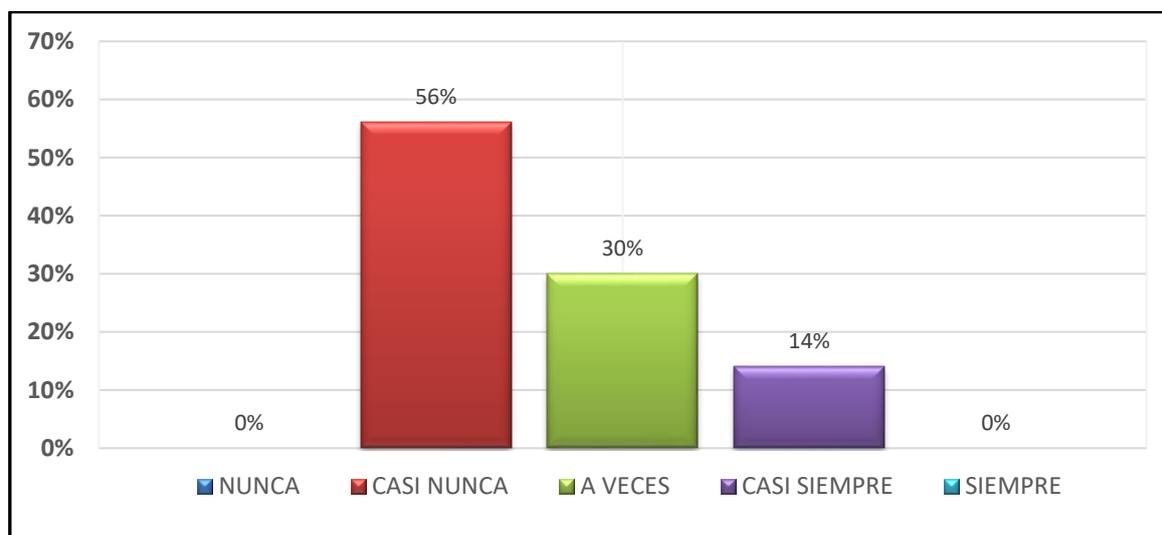
*Gráfico 66 - Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 12, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si llevarse bien con el jefe, garantiza la calidad del trabajo. En ese sentido, 38 personas señalan a veces, representado por un 54%; 14 personas indican casi nunca, representado por un 20%; 10 personas manifiestan casi siempre, representado por un 14% y 8 personas mencionan siempre, representado por un 12%.

13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	39	56%
3 A VECES	21	30%
4 CASI SIEMPRE	10	14%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 67 - La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.*



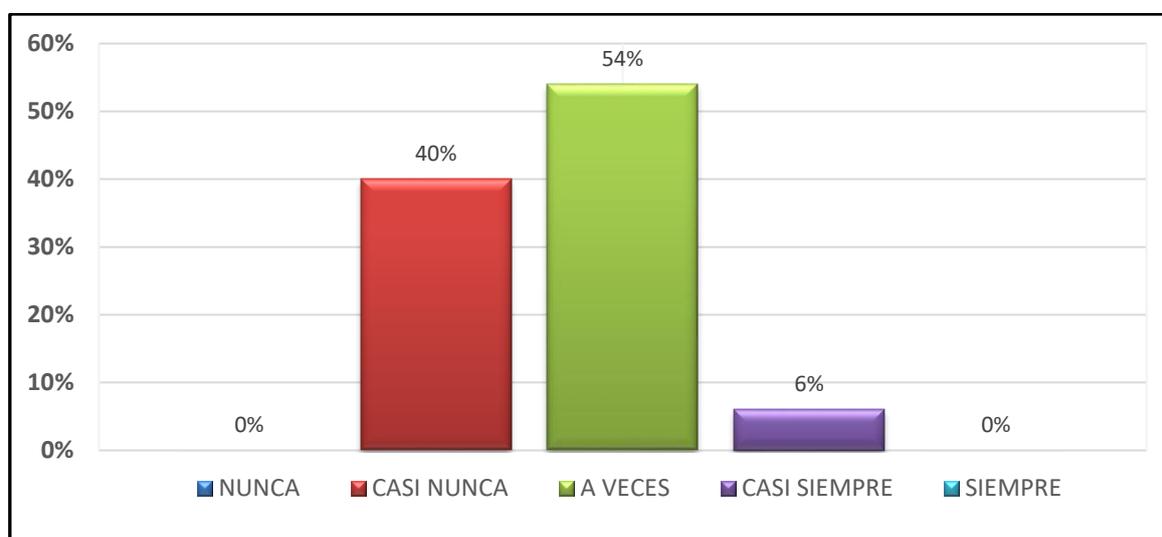
*Gráfico 67 - La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 13, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. En ese sentido, 39 personas indican casi nunca, representado por un 56%; 21 personas señalan a veces, representado por un 30% y 10 personas manifiestan casi siempre, representado por un 14%.

14. El horario de trabajo me resulta incómodo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	28	40%
3 A VECES	38	54%
4 CASI SIEMPRE	4	6%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 68 - El horario de trabajo me resulta incómodo.*



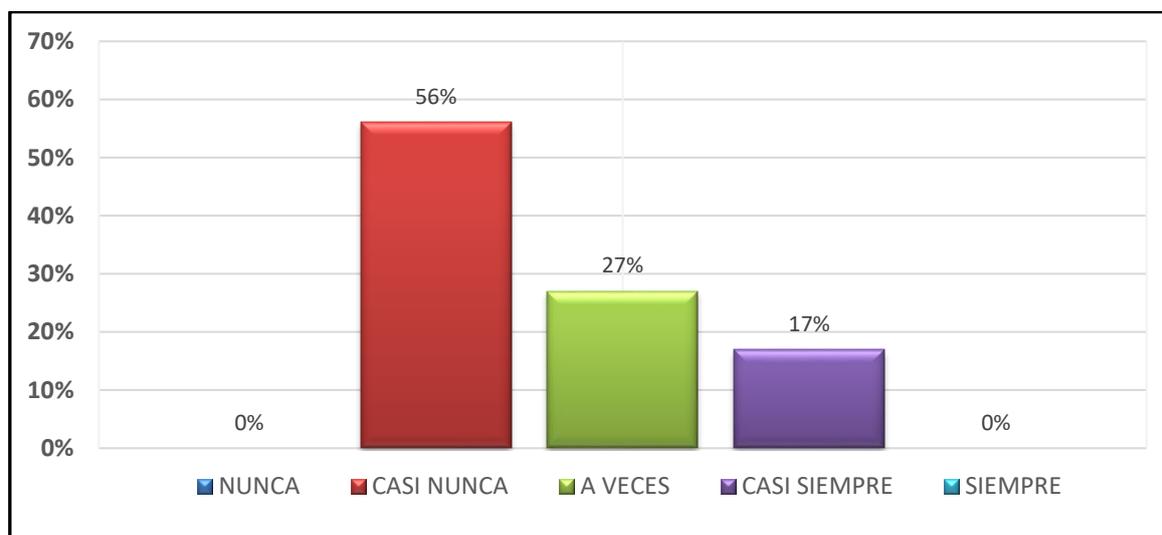
*Gráfico 68 - El horario de trabajo me resulta incómodo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 14, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el horario de trabajo les resulta incómodo. En ese sentido, 38 personas señalan a veces, representado por un 54%; 28 personas indican casi nunca, representado por un 40% y 4 personas manifiestan casi siempre, representado por un 6%.

15. En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	39	56%
3 A VECES	19	27%
4 CASI SIEMPRE	12	17%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 69 - En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.*



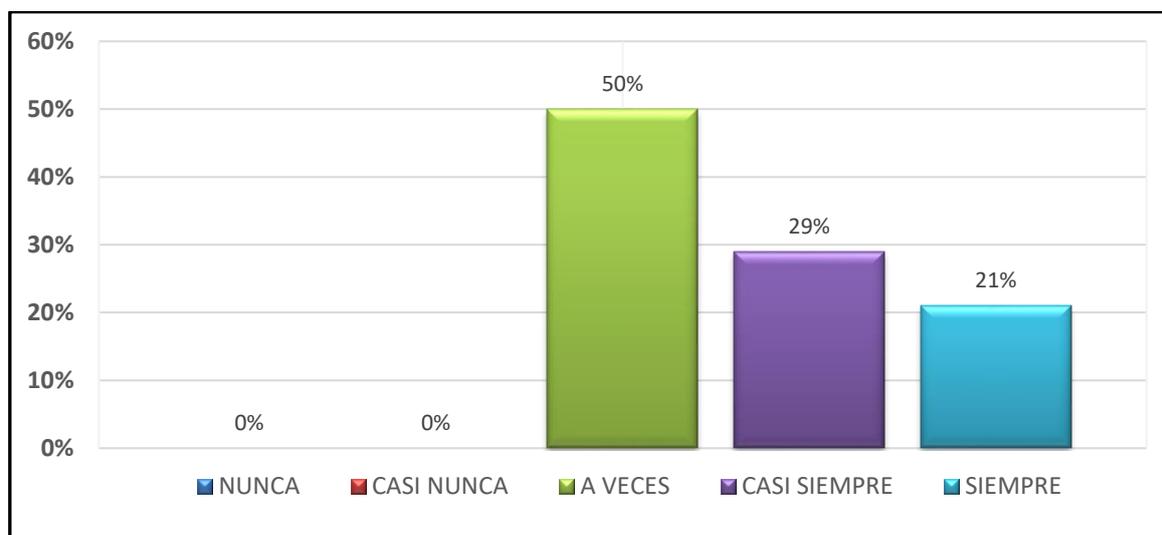
*Gráfico 69 - En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 15, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si en el ambiente físico donde trabajan se sienten cómodos. En ese sentido, 39 personas indican casi nunca, representado por un 56%; 19 personas señalan a veces, representado por un 27% y 12 personas manifiestan casi siempre, representado por un 17%.

16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	0	0%
3 A VECES	35	50%
4 CASI SIEMPRE	20	29%
5 SIEMPRE	15	21%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 70 - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.*



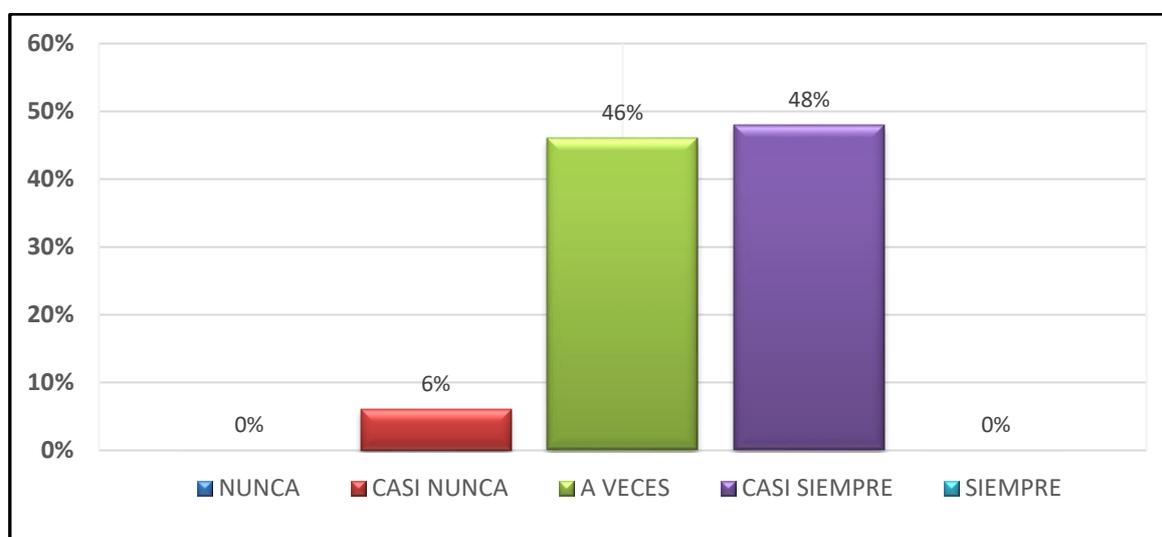
*Gráfico 70 - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 16, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre si existen las comodidades para un buen desempeño de las labores. En ese sentido, 35 personas señalan a veces, representado por un 50%; 20 personas manifiestan casi siempre, representado por un 29% y 15 personas mencionan siempre, representado por un 21%.

17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	4	6%
3 A VECES	32	46%
4 CASI SIEMPRE	34	48%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 71 - Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.*



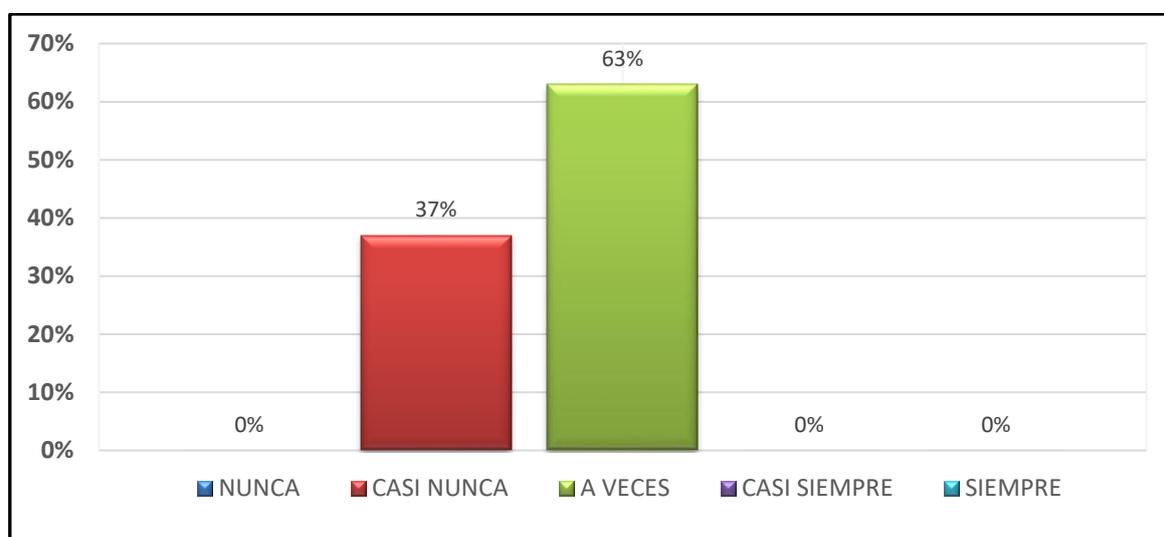
*Gráfico 71 - Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 17, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan sobre la valoración del jefe respecto al esfuerzo que los trabajadores ponen en su trabajo. En ese sentido, 34 personas manifiestan casi siempre, representado por un 48%; 32 personas señalan a veces, representado por un 46% y 4 personas indican casi nunca, representado por un 6%.

18. Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	26	37%
3 A VECES	44	63%
4 CASI SIEMPRE	0	0%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 72 - Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.*



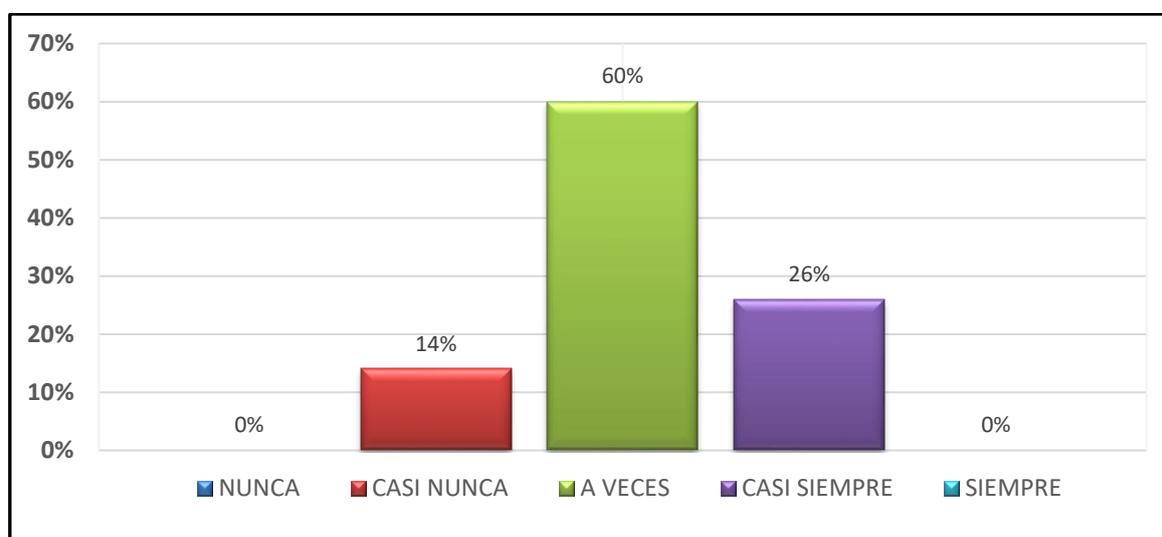
*Gráfico 72 - Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 18, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de sentir que reciben un mal trato por parte de la organización. En ese sentido, 44 personas señalan a veces, representado por un 63% y 26 personas indican casi nunca, representado por un 37%.

## 19. Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	10	14%
3 A VECES	42	60%
4 CASI SIEMPRE	18	26%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 73 - Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.*



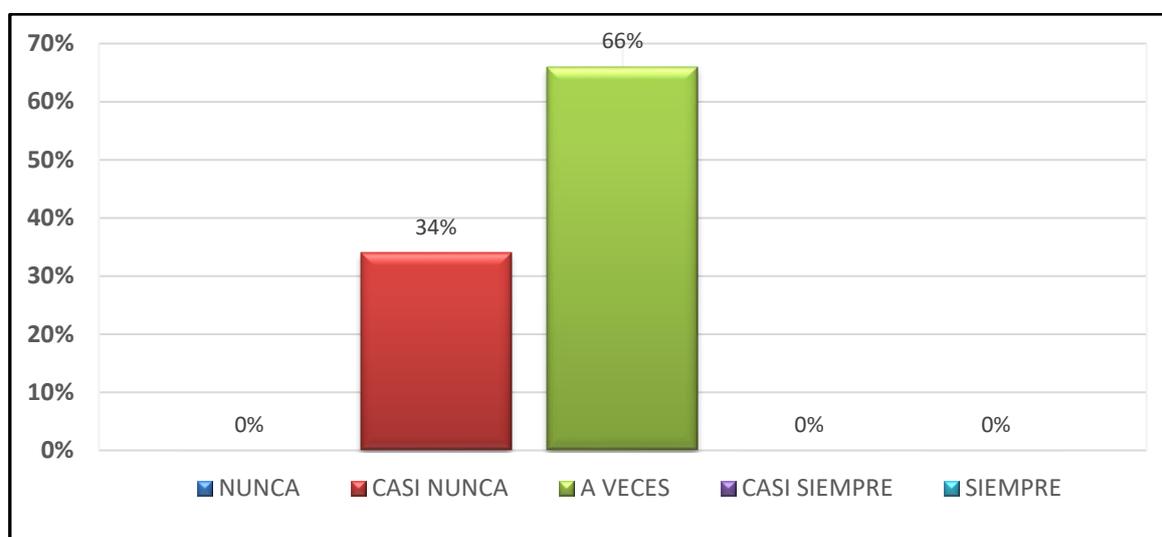
*Gráfico 73 - Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 19, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si prefieren tomar distancia de las personas con quienes trabajan. En ese sentido, 42 personas señalan a veces, representado por un 60%; 18 personas manifiestan casi siempre, representado por un 26% y 10 personas indican casi nunca, representado por un 14%.

20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	24	34%
3 A VECES	46	66%
4 CASI SIEMPRE	0	0%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 74 - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.*



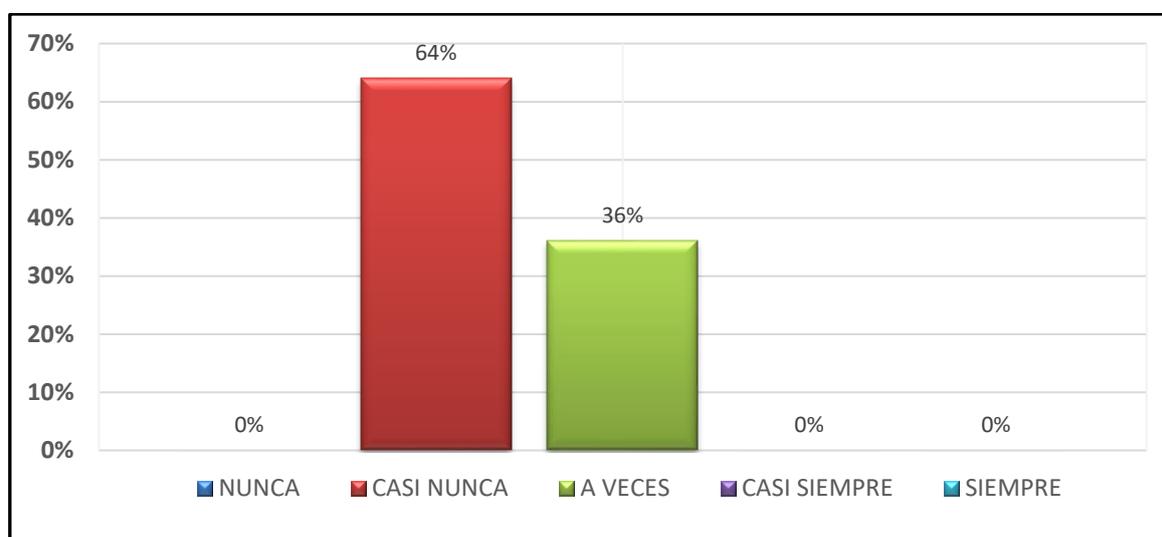
*Gráfico 74 - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 20, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si las tareas realizadas son percibidas como algo sin importancia. En ese sentido, 46 personas señalan a veces, representado por un 66% y 24 personas indican casi nunca, representado por un 34%.

21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	45	64%
3 A VECES	25	36%
4 CASI SIEMPRE	0	0%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 75 - Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.*



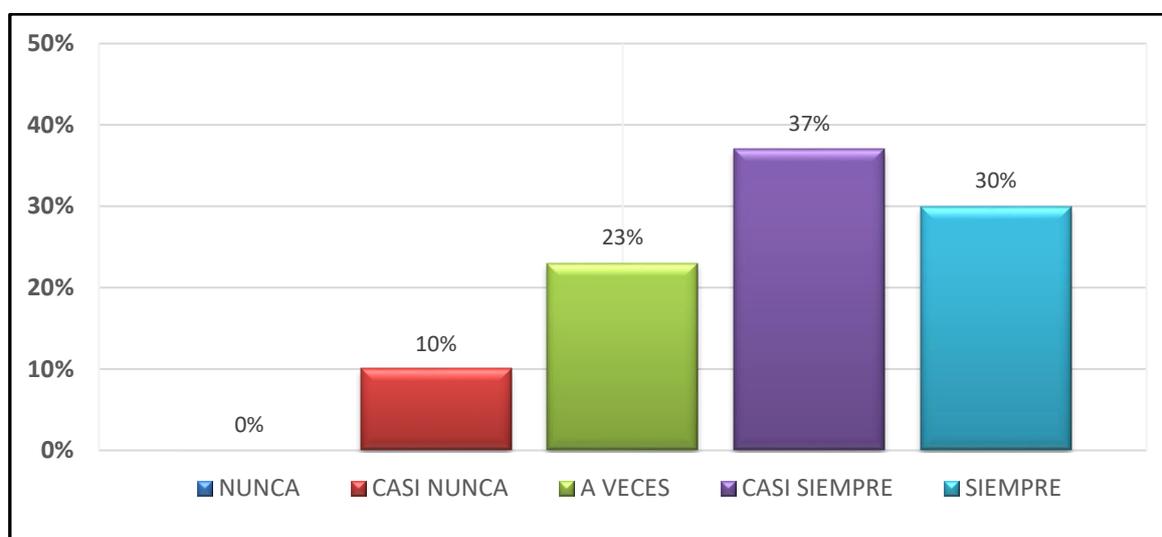
*Gráfico 75 - Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 21, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si compartir el trabajo con otros compañeros les resulta aburrido. En ese sentido, 45 personas indican casi nunca, representado por un 64% y 25 personas señalan a veces, representado por un 36%.

22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	7	10%
3 A VECES	16	23%
4 CASI SIEMPRE	26	37%
5 SIEMPRE	21	30%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 76 - Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.*



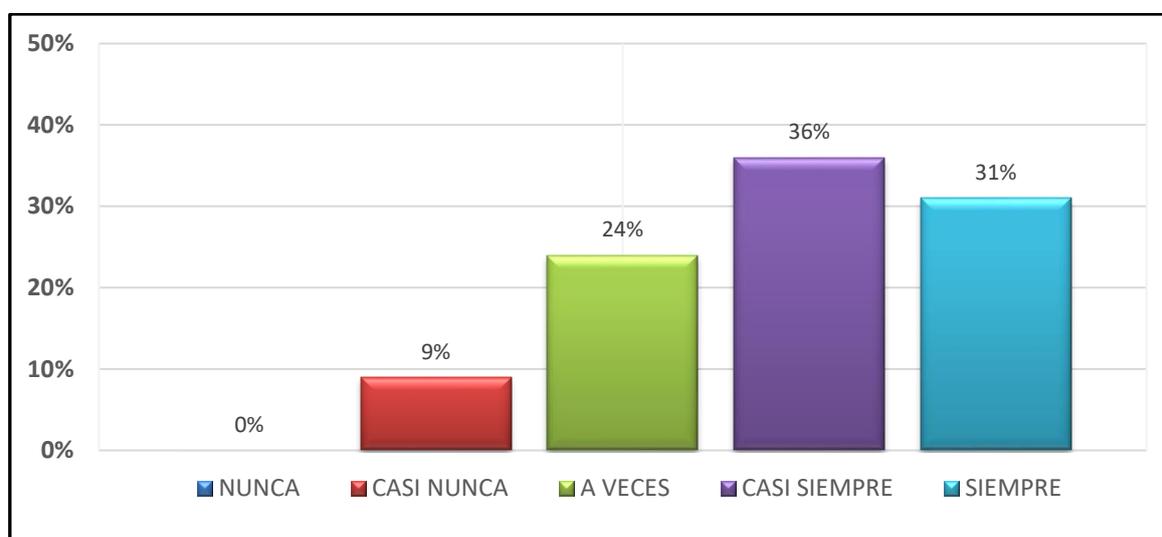
*Gráfico 76 - Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 22, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si les desagrada que limiten sus laborales para no reconocerles las horas extras. En ese sentido, 26 personas manifiestan casi siempre, representado por un 37%; 21 personas mencionan siempre, representado por un 30%; 16 personas señalan a veces, representado por un 23% y 7 personas indican casi nunca, representado por un 10%.

23. Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	6	9%
3 A VECES	17	24%
4 CASI SIEMPRE	25	36%
5 SIEMPRE	22	31%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 77 - Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.*



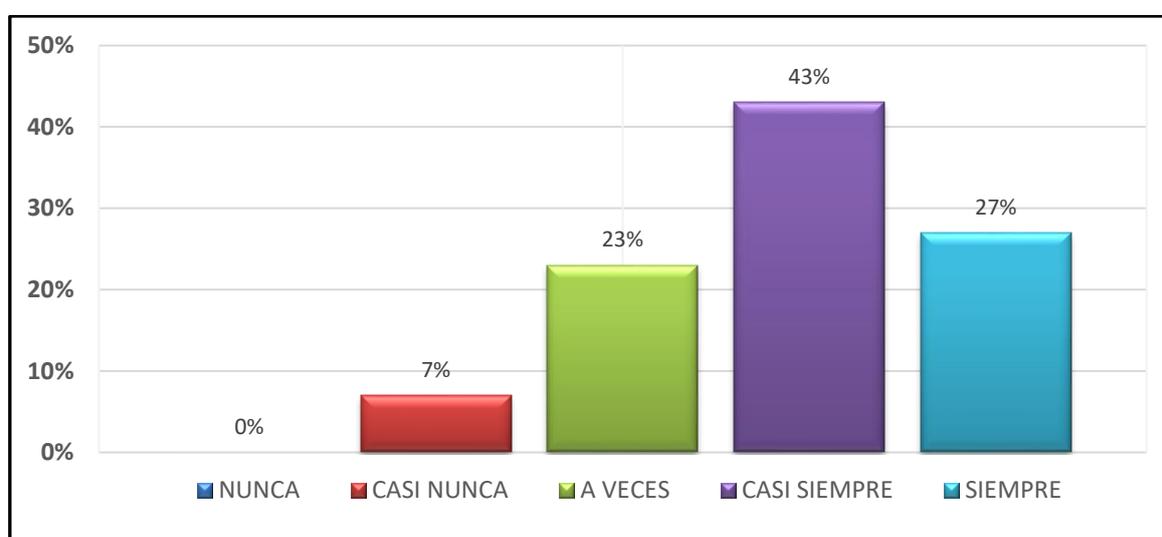
*Gráfico 77 - Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 23, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el sueldo que perciben es muy bajo respecto a las funciones que realizan. En ese sentido, 25 personas manifiestan casi siempre, representado por un 36%; 22 personas mencionan siempre, representado por un 31%; 17 personas señalan a veces, representado por un 24% y 6 personas indican casi nunca, representado por un 9%.

24. Me siento mal con lo que gano.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	5	7%
3 A VECES	16	23%
4 CASI SIEMPRE	30	43%
5 SIEMPRE	19	27%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 78 - Me siento mal con lo que gano.*



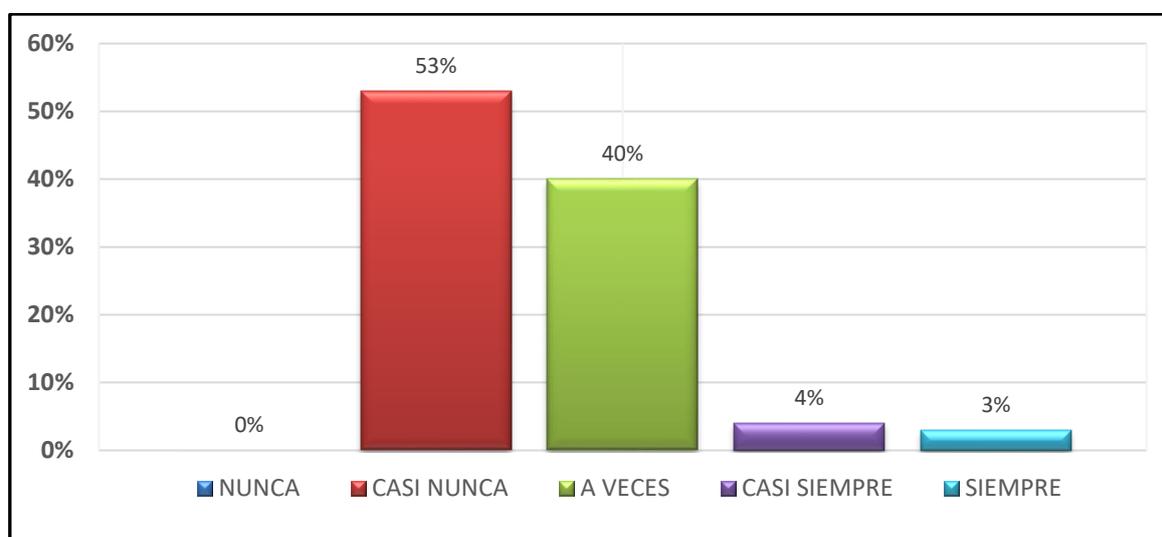
*Gráfico 78 - Me siento mal con lo que gano.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 24, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de sentirse mal con lo que ganan. En ese sentido, 30 personas manifiestan casi siempre, representado por un 43%; 19 personas mencionan siempre, representado por un 27%; 16 personas señalan a veces, representado por un 23% y 5 personas indican casi nunca, representado por un 7%.

25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	37	53%
3 A VECES	28	40%
4 CASI SIEMPRE	3	4%
5 SIEMPRE	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 79 - El sueldo que tengo es bastante aceptable.*



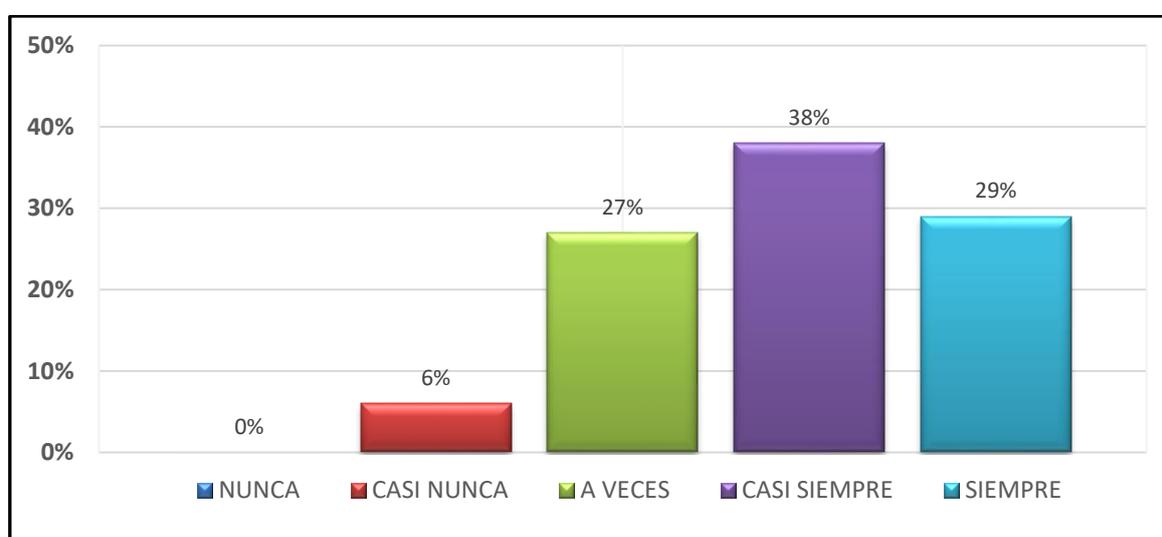
*Gráfico 79 - El sueldo que tengo es bastante aceptable.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 25, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si el sueldo que tienen es bastante aceptable. En ese sentido, 37 personas indican casi nunca, representado por un 53%; 28 personas señalan a veces, representado por un 40%; 3 personas manifiestan casi siempre, representado por un 4% y 2 personas mencionan siempre, representado por un 3%.

26. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	4	6%
3 A VECES	19	27%
4 CASI SIEMPRE	27	38%
5 SIEMPRE	20	29%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 80 - La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.*



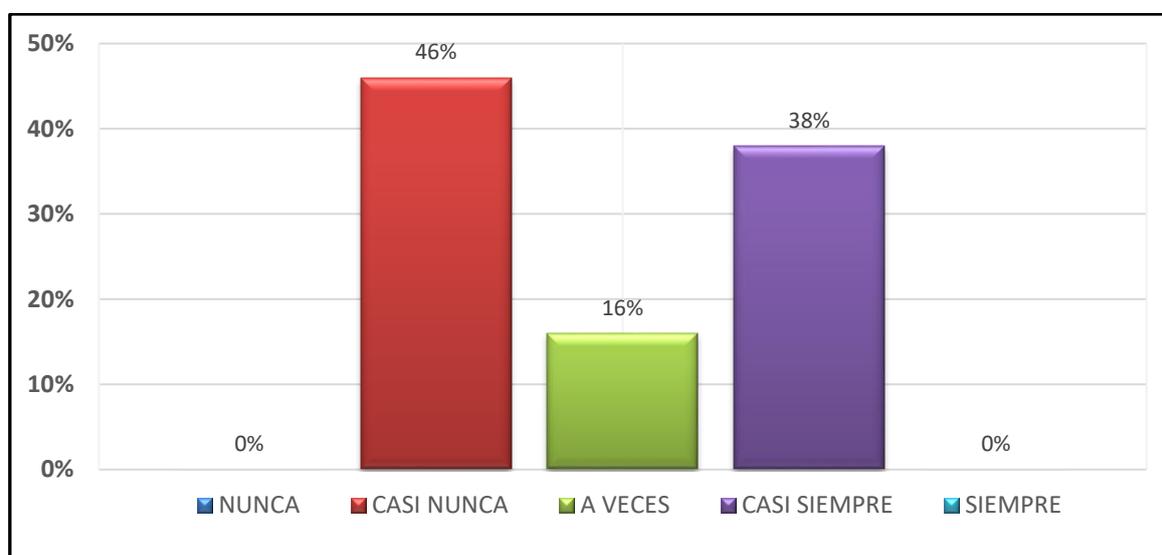
*Gráfico 80 - La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 26, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan acerca de tener la sensación de estar siendo explotados en su trabajo. En ese sentido, 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 38%; 20 personas mencionan siempre, representado por un 29%; 19 personas señalan a veces, representado por un 27% y 4 personas indican casi nunca, representado por un 6%.

27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

CATEGORÍA	FI	%
1 NUNCA	0	0%
2 CASI NUNCA	32	46%
3 A VECES	11	16%
4 CASI SIEMPRE	27	38%
5 SIEMPRE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Tabla 81 - Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.*



*Gráfico 81 - Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.*

En relación con la tabla e histograma pertenecientes a la pregunta N° 27, se exponen los resultados de la encuesta aplicada a 70 personas que opinan si su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas. En ese sentido, 32 personas indican casi nunca, representado por un 46%; 27 personas manifiestan casi siempre, representado por un 38% y 11 personas señalan a veces, representado por un 16%.

## **5.2. Análisis de resultados. –**

En el presente estudio, se formuló una hipótesis general y cinco hipótesis específicas:

### **Hipótesis General**

- El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.

### **Hipótesis específicas**

- La autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.
- El involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.
- La supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.
- La comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.
- Las condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L. – Lima 2020.

Para el contraste de hipótesis se efectuó el cruce de la variable independiente de clima organizacional y la variable dependiente de satisfacción laboral, el cual se presenta a continuación:

Los resultados del contraste de las hipótesis se presentan a continuación:

CO	SL	SIGNIFICACION DE LA TAREA								CONDICIONES DE TRABAJO								RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL				BENEFICIOS ECONOMICOS						
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
AUTOREALIZACION	P01	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P02	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P03	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P04	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P05	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P06	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P07	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P08	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P09	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	P10	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
INVOLUBORAMIENTO	P11	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P12	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P13	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P14	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P15	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P16	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P17	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P18	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P19	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P20	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
SUPERVISON	P21	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P22	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P23	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P24	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P25	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P26	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P27	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P28	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P29	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P30	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
COMUNICACION	P31	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P32	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P33	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P34	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P35	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P36	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P37	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P38	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P39	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P40	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
SINFILACTACION	P41	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P42	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P43	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P44	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P45	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P46	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P47	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P48	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P49	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	
	P50	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Figura 4- Resultados del contraste de las hipótesis  
Fuente: Elaboración propia

Los casilleros que contienen XXX demuestran que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis planteada. Por otro lado, los casilleros que se encuentran vacíos indican que la hipótesis nula no fue rechazada. Considerando un nivel de significancia del 5% = 0.05.

### 5.2.1. Prueba de hipótesis general

#### Hipótesis General

**Hipótesis planteada (H1):** El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Hipótesis nula (H0):** El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Inferencia:** De acuerdo a la tabla de resultados del contraste de hipótesis y al test Chi Cuadrado, se determina que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral; en función a los resultados obtenidos y a los antecedentes de las hipótesis específicas, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada. Los resultados demuestran que, para los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L., es importante contar con un clima organizacional equilibrado, aquel que influya favorablemente en la satisfacción, por ende, en la motivación del personal, solo así, se podrán obtener beneficios bilaterales.

### 5.2.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1:

**Hipótesis planteada (H1):** La autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Hipótesis nula (H0):** La autorrealización no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Inferencia:** De acuerdo a la tabla de resultados del contraste de hipótesis y al test Chi Cuadrado, se identificó un nivel de significancia menor a 0.05, a excepción de la dimensión de reconocimiento personal y/o social en los ítems 21 y 22, al igual que la dimensión de beneficios económicos específicamente en los ítems 23, 24, 25 y 26, los cuales actúan de manera

independiente; en ese sentido, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada. Los resultados demuestran que, para los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L., es importante contar con los elementos suficientes que propulsen el desarrollo personal y profesional, de esta manera, satisfacer su interior y alcanzar un nivel de autorrealización deseado.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se acepta  $H_1$

### **Hipótesis específica 2:**

**Hipótesis planteada (H1):** El involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Hipótesis nula (H0):** El involucramiento laboral no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Inferencia:** De acuerdo a la tabla de resultados del contraste de hipótesis y al test Chi Cuadrado, se identificó un nivel de significancia menor a 0.05, a excepción de la dimensión de reconocimiento personal y/o social en los ítems 21 y 22, al igual que la dimensión de beneficios económicos específicamente en los ítems 23, 24, 25 y 26, los cuales actúan de manera independiente; en ese sentido, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada. Los resultados demuestran que, para los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L., es importante establecer una conexión con las actividades que se realizan, ya que dicho compromiso genera un sentido de pertenencia, por ende, las funciones deben desempeñarse con agrado obteniendo los mejores resultados.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se acepta  $H_2$

**Hipótesis específica 3:**

**Hipótesis planteada (H1):** La supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Hipótesis nula (H0):** La supervisión no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Inferencia:** De acuerdo a la tabla de resultados del contraste de hipótesis y al test Chi Cuadrado, se identificó un nivel de significancia menor a 0.05, a excepción de la dimensión de reconocimiento personal y/o social en los ítems 21 y 22, al igual que la dimensión de beneficios económicos específicamente en los ítems 23, 24, 25 y 26, los cuales actúan de manera independiente; en ese sentido, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada. Los resultados demuestran que, para los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L., es importante contar con la aprobación y asistencia del supervisor en algunas actividades realizadas, ya que dicha orientación ayudará a mejorar el nivel de eficiencia de las tareas.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta H0; Si  $p < \alpha$ , se acepta H3

**Hipótesis específica 4:**

**Hipótesis planteada (H1):** La comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Hipótesis nula (H0):** La comunicación no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Inferencia:** De acuerdo a la tabla de resultados del contraste de hipótesis y al test Chi Cuadrado, se identificó un nivel de significancia menor a 0.05, a excepción de la dimensión de reconocimiento personal y/o social en los ítems 21 y 22, al igual que la dimensión de beneficios económicos específicamente en los ítems 24 y 25, los cuales actúan de manera independiente;

en ese sentido, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada. Los resultados demuestran que, para los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L., es importante establecer una comunicación a todo nivel, de tal manera, que permita articular las decisiones y coordinaciones de manera efectiva.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se acepta  $H_4$

#### **Hipótesis específica 5:**

**Hipótesis planteada (H1):** Las condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Hipótesis nula (H0):** Las condiciones laborales no influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020.

**Inferencia:** De acuerdo a la tabla de resultados del contraste de hipótesis y al test Chi Cuadrado, se identificó un nivel de significancia menor a 0.05, a excepción de la dimensión de reconocimiento personal y/o social en los ítems 21 y 22, al igual que la dimensión de beneficios económicos específicamente en los ítems 24, 25 y 26, los cuales actúan de manera independiente; en ese sentido, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada. Los resultados demuestran que, para los trabajadores de la empresa GESMIN S.R.L., es importante contar con los recursos suficientes que permitan el correcto desenvolvimiento de las tareas, además de un ambiente laboral equilibrado, aquel que permita generar las condiciones favorables para el trabajador y para la organización a través de los resultados.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se acepta  $H_5$

### 5.3. Discusión de resultados

De acuerdo a la hipótesis general, el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; se determinó que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, dado que los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, por lo cual, se afirma que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Del mismo modo, los resultados del presente estudio guardan similitud con la investigación realizada por Moreno, J. & Moreno, N. (2017), en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C”., determinando que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción de los trabajadores, además de guardar una relación significativa entre las variables de estudio. Rodríguez, S. (2018), en su investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor.”, concluyó que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa.

En función a los resultados de las investigaciones antes mencionadas, se evidenció que el clima organizacional está asociado significativamente con la satisfacción laboral. Por otro lado, las dimensiones del clima organizacional (Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) influyen significativamente en la satisfacción laboral.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, la autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; se determinó que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, dado que los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual confirma que la autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Del

mismo modo, los resultados del presente estudio guardan similitud con la investigación realizada por Moreno, J. & Moreno, N. (2017), en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.”, determinando que la autorrealización de los trabajadores influye positivamente en la satisfacción de los mismos. El cumplimiento de las metas personales es una sensación gratificante que se traduce en crecimiento y desarrollo del potencial humano, donde los trabajadores exponen sus habilidades para alcanzar el máximo nivel de la estructura organizacional. Es importante que la organización ponga a disposición las oportunidades y/o elementos suficientes que ayuden a los trabajadores a cubrir dichas necesidades internas las cuales están anexas a la satisfacción laboral.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, el involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; se determinó que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, dado que los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual confirma que el involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Del mismo modo, los resultados del presente estudio difieren de la investigación realizada por Moreno, J. & Moreno, N. (2017), en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.”, determinando que el involucramiento laboral de los trabajadores no influye significativamente en la satisfacción de los mismos. Debido al contexto en que se desarrollan las organizaciones, además de las distintas realidades y/o factores que influyen el desenvolvimiento organizacional, existen diferencias en los resultados de las investigaciones. Es importante que los trabajadores se sientan involucrados con las actividades que realizan, para ello la organización deberá fortalecer la conexión (trabajo – trabajador – jefe), brindando

autonomía en la toma de decisiones, estimulando el desarrollo de sinergias a través del trabajo en equipo e incrementando la retroalimentación entre empleados y jefes.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, la supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; se determinó que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, dado que los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual confirma que la supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Del mismo modo, los resultados del presente estudio guardan similitud con la investigación realizada por Moreno, J. & Moreno, N. (2017), en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.”, determinando que la supervisión de los trabajadores influye en la satisfacción de los mismos. Las actividades laborales requieren ser supervisadas permanentemente, esto debido al grado de complejidad que pueden presentar algunas tareas que necesitan ser consultadas con el jefe para asegurar su calidad y obtener buenos resultados. Establecer una buena comunicación efectiva y/o relaciones interpersonales ayuda a potenciar el liderazgo, dando confianza y el soporte necesario al trabajador de realizar su trabajo con el estándar esperado.

De acuerdo a la hipótesis específica 4, la comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; se determinó que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, dado que los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual confirma que la comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Del mismo modo, los resultados del presente estudio guardan similitud con la investigación realizada por Moreno, J. & Moreno, N. (2017), en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.”, determinando que la comunicación de los trabajadores influye en la satisfacción de

los mismos. La comunicación es un elemento importante para el desarrollo de toda organización y debe mejorarse a todo nivel (vertical - horizontalmente); al tener una comunicación efectiva podemos expresar los mensajes sin equivocaciones, es decir, con una adecuada retroalimentación que nos permitirá superar las dificultades presentadas.

De acuerdo a la hipótesis específica 5, las condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; se determinó que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, dado que los resultados muestran un nivel de significancia menor a 0.05, lo cual confirma que las condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores. Del mismo modo, los resultados del presente estudio guardan similitud con la investigación realizada por Moreno, J. & Moreno, N. (2017), en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C.”, determinando que las condiciones laborales de los trabajadores influyen en la satisfacción de los mismos. Contar con las condiciones necesarias en el trabajo es determinante para el buen desempeño de los trabajadores; tanto en mobiliario, equipos tecnológicos, software, distribución de espacios, iluminación, ventilación, ergonomía, autonomía en toma de decisiones, remuneración acorde y trabajo en equipo; son las condiciones mínimas que se requieren para poder operar sin contratiempos. Un desequilibrio en la aplicación de los elementos antes mencionados, puede cambiar el nivel de satisfacción de los trabajadores.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1. Respecto a los resultados obtenidos, se concluye que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis planteada.

2. Respecto a los resultados obtenidos, se concluye que la autorrealización influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis planteada.

3. Respecto a los resultados obtenidos, se concluye que el involucramiento laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis planteada.

4. Respecto a los resultados obtenidos, se concluye que la supervisión influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis planteada.

5. Respecto a los resultados obtenidos, se concluye que la comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020; dado que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis planteada.

6. Respecto a los resultados obtenidos, se concluye que las condiciones laborales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GESMIN SRL. – Lima 2020, dado que el nivel de significancia obtenido fue menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda aplicar, periódicamente, la evaluación de desempeño Feedback 360° a fin de medir las competencias, rendimiento, relaciones laborales (integración), productividad y todo factor relacionado con el desempeño de los trabajadores. Los resultados de la evaluación, ayudarán a plantear soluciones a los conflictos y mejorar la productividad en la organización. Es importante propiciar actividades que estimulen mayor comunicación entre los trabajadores, de manera que, articulen con facilidad y precisión toda información en los grupos de trabajo, obteniendo mejores resultados y contribuyendo con el trabajo en equipo.

2. Se recomienda implementar un plan de capacitación anual (preventivo) en función a las necesidades de formación de los trabajadores, aquel que permita desarrollar funciones eficientemente, ofreciendo oportunidades de desarrollo en el cargo actual y abriendo la posibilidad de que el trabajador sea considerado en otras posiciones. Por otro lado, el plan de capacitación debe desarrollar nuevos conocimientos y habilidades en los trabajadores, además de modificar actitudes que contribuyan con un mejor clima en la organización incrementando la motivación, por ende, la satisfacción laboral.

3. Se recomienda respetar las funciones de cada puesto para recuperar y fortalecer el compromiso de los trabajadores, mitigando la sensación de desinterés por parte de los jefes. Por otro lado, todos los trabajadores nuevos deben pasar por el proceso de inducción, cuya finalidad será presentar a la organización y dotar de información acerca de la misma; es decir, que hacen, como lo hacen, y para que lo hacen, además de explicar las políticas, normas y reglamentos; ayudando a una rápida incorporación, retención y motivación de los trabajadores. En ese sentido, mejorará el sentido de pertenencia, por ende, la productividad y eficiencia de la organización.

4. Se recomienda que los jefes supervisen las actividades de forma permanente, brindando el soporte necesario a los trabajadores ante algún imprevisto suscitado, esto incluye, las capacitaciones que requieran para el buen desarrollo de sus funciones. Del mismo modo, se deberá transmitir claramente las responsabilidades de los puestos, de manera que, los trabajadores puedan transferir todo su potencial en el desarrollo y mejoramiento de las actividades, a través de las diferentes propuestas de mejora que se puedan implementar para la optimización de los procesos. Finalmente, se recomienda la actualización periódica del sistema, respecto a las plataformas de información de cada área, lo cual ayudará a integrar la información y mejorar el monitoreo de las tareas.

5. Se recomienda formular estrategias que mejoren la comunicación interna, aquellas que estimulen la interacción entre los trabajadores como: reuniones de trabajo programadas, donde se expongan los avances de las diversas áreas de manera que, los trabajadores, tengan una comunicación fluida y cruzada; cuenten con información clara y precisa; expresen su punto de vista y generen ideas significativas para definir claramente los objetivos de trabajo. Por otro lado, se recomienda realizar reuniones de integración que permitan establecer buenas relaciones entre los trabajadores, mejorando la comunicación, por ende, fortaleciendo las relaciones interpersonales.

6. Se recomienda realizar evaluaciones de manera regular para identificar las condiciones laborales existentes, de manera que, se tomen las medidas pertinentes para mejorarlas. Del mismo modo, como parte de una mejora continua, se sugiere seleccionar personas calificadas para el desempeño de los puestos, aquellas que cumplan con los requisitos del perfil y articulen sus esfuerzos en beneficio de los objetivos de la organización, contribuyendo al equilibrio de la administración de los recursos. Por otro lado, se sugiere reajustar las remuneraciones, de no ser posible, debe considerarse ofrecer otros beneficios como bonos, capacitaciones o facilidades; aquellos que suplan la diferencia, de esta manera, atenuar la disconformidad de los trabajadores temporalmente hasta ajustar los pagos. En ese sentido, debe también reconocerse las horas extras ya que es un punto determinante en la percepción de los trabajadores. Finalmente, ofrecer autonomía en la toma de decisiones con responsabilidad limitada, lo cual ayudará a mejorar la confianza y satisfacción de los trabajadores.

## REFERENCIAS

1. Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología (IIPSI)*. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
2. Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias* (1era Edición). Buenos Aires, Argentina: Granica.
3. Altez, E. y Arias, L. (2019). Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del emporio comercial de Gamarra, año 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
4. Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales.
5. Cutipa, M. (2018). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital Geriátrico Municipal de Arequipa (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
6. De la Cruz, J. & Farje, S. (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 pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
7. Díaz, R. y Zavala, G. (2006). *Diagnóstico de clima organizacional: un análisis conceptual y metodológico*. (Trabajo especial de grado). Universidad de Chile. Chile.

8. El Comercio. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
9. Giovannone, P. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina.
10. Hernández, R.; Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación científica. México: McGraw-Hill.
11. Huamán, L. (2019). Impacto de la satisfacción laboral y clima organizacional del capital humano en la sede corporativa del grupo Santa Elena. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
12. Huertas, Z. (2017). Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU. Lima 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
13. Integratec. (2020). *Evaluación 360 grados: Guía completa para aplicarlas*. Monterrey, México. Integratec Publicaciones. Recuperado de <https://www.integratec.com/blog/evaluacion-360-grados-guia-completa.html>
14. Ivancevich, J., M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7a. ed.). Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/101886?page=167>.
15. Montalvo, F. (2014). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
16. Moreno, J. & Moreno, N. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú.

17. Münch, L. (2005). *Administración de capital humano; la gestión del activo más valioso de la organización*. México: Trillas.
18. Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13va. ed.). México: McGraw-Hill.
19. Palma, S. (2004). Diagnóstico del Clima organizacional en Trabajadores Dependientes de Lima Metropolitana. *Revista del Departamento Académico de Psicología Pirámide*, (año 5), Pág. 49-59.
20. Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo*. Recuperado de [http://www.academia.edu/7596386/escala\\_clima\\_laboral\\_clspc\\_manual\\_oedici%c3%b3n](http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_clspc_manual_oedici%c3%b3n)
21. Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan Eirl.
22. Robbins, S., P. & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
23. Robbins, S., P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma. Ed.). Recuperado de [https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_ed\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_PDF](https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P_Robbins_PDF)
24. Rodríguez, D. (2005). Diagnóstico del clima organizacional pp. 159 - 177, en *Diagnóstico organizacional*. México D.F. Alfaomega.
25. Rodríguez, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
26. Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
27. Toro, F. (ed.). (2010). *Clima organizacional. Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana* (2da Edición). Medellín, Colombia: Cincel S.A.S.

28. Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México D.F, México: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/39714?page=119>.

29. Velázquez, S. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*. (Maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.

30. Zumaeta, J. (20 de agosto del 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

## APÉNDICE A - OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº I	Nº	ÍTEMES	ESCALA DE VALOR
CLIMA ORGANIZACIONAL (Variable Independiente).	AUTORREALIZACIÓN	(1) Desarrollo Profesional - Personal (2) Valoración de logros	1	1	Existen oportunidades de progresar en la organización.	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			6	2	Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.	
			11	3	Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.	
			16	4	Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.	
			21	5	Los jefes expresan reconocimiento por los logros.	
			26	6	Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.	
			31	7	Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.	
			36	8	La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.	
			41	9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
			46	10	Se reconoce los logros en el trabajo.	
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	(3) Compromiso Organizacional (4) Identificación	2	11	Se siente comprometido con el éxito de la organización.	
			7	12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
			12	13	Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.	
			17	14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	
			22	15	En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.	
			27	16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
			32	17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
			37	18	Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.	
			42	19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.	
			47	20	La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.	
	SUPERVISIÓN	(5) Soporte Laboral (6) Métodos de Trabajo	3	21	El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
			8	22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
			13	23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
			18	24	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	
			23	25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
			28	26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
			33	27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
			38	28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
			43	29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
			48	30	Existe un trato justo en la organización.	
	COMUNICACIÓN	(7) Precisión (8) Interacción y Fluides	4	31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
			9	32	En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.	
			14	33	En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
			19	34	Existen suficientes canales de comunicación.	
			24	35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
			29	36	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.	
			34	37	La organización fomenta y promueve la comunicación.	
			39	38	El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.	
			44	39	Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.	
			49	40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	
	CONDICIONES LABORALES	(9) Recursos y Bienestar (10) Retribución	5	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
			10	42	Los objetivos de trabajo son retadores.	
			15	43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	
			20	44	El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
			25	45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
			30	46	Existe buena administración de los recursos de la organización.	
			35	47	La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.	
			40	48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.	
			45	49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
			50	50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.	
SATISFACCIÓN LABORAL (Variable Dependiente).	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	(1) Realización del Trabajo (2) Complacencia	3	1	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			4	2	La tarea que efectúo es tan valiosa como cualquier otra.	
			7	3	Me siento útil con la labor que realizo.	
			18	4	Me complacen los resultados de mi trabajo.	
			21	5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	
			22	6	Me gusta el trabajo que realizo.	
			25	7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	
			26	8	Me gusta la actividad que realizo.	
	CONDICIONES DE TRABAJO	(3) Ambiente Psicosocial (4) Ambiente Físico	1	9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	
			8	10	El ambiente donde trabajo es confortable.	
			12	11	Me disgusta mi horario.	
			14	12	Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.	
			15	13	La comodidad del ambiente de trabajo es insuperable.	
			17	14	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
			20	15	En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.	
			23	16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.	
			27	17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	(5) Interacción Laboral (6) Reconocimiento Moral	6	18	Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.	
			11	19	Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.	
			13	20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	
			19	21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	
			24	22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	
			2	23	Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.	
	BENEFICIOS ECONÓMICOS	(7) Esfuerzo y Rendimiento (8) Compensación	5	24	Me siento mal con lo que gano.	
			9	25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	
			10	26	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	
			16	27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	

## APÉNDICE B - MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESMIN SRL. - LIMA 2020.							
Autor: Eduardo Rodríguez Gastelú							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL					
• ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Gesmin Srl. – Lima 2020?	• Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Gesmin Srl. – Lima 2020.	• El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Gesmin Srl. – Lima 2020.	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b> (Variable Independiente)	<b>AUTORREALIZACIÓN</b>	Desarrollo Profesional - Personal	<b>ENFOQUE</b>	
					Valoración de Logros	Cuantitativo	
					<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	Compromiso Organizacional	<b>TIPO</b>
						Identificación	Aplicada
					<b>SUPERVISIÓN</b>	Soporte Laboral	<b>DISEÑO</b>
						Métodos de Trabajo	No experimental - Transversal
				<b>COMUNICACIÓN</b>	Precisión	<b>MÉTODO</b>	
					Interacción y Fluidez	Hipotético - Deductivo	
				<b>CONDICIONES LABORALES</b>	Recursos - Bienestar	<b>NIVEL</b>	
					Retribución	Descriptivo - Correlacional	
				<b>SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>	Realización del Trabajo	<b>POBLACIÓN</b>	
					Complacencia	86	
				<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	Ambiente Psicosocial	<b>MUESTRA</b>	
					Ambiente Físico	70	
				<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	Interacción Laboral	<b>TÉCNICA</b>	
					Reconocimiento Moral	Encuesta	
				<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	Esfuerzo - Rendimiento	<b>INSTRUMENTO</b>	
					Compensación	Cuestionario estructurado	
			<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b> (Variable Dependiente)				

## APÉNDICE C - ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

### ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Este cuestionario recogerá información acerca del clima organizacional y su satisfacción en el trabajo, de manera que, los resultados arrojados, ayuden a emprender una mejora de los factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral. A continuación Ud. deberá elegir una sola alternativa, la cual deberá marcar con un aspa (X). Recuerde que no hay respuesta buena ni mala, para lo cual se pide responder con sinceridad, teniendo en cuenta que los resultados serán manejados con absoluta discreción.

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

EDAD:

SEXO:

TIEMPO DE SERVICIO EN LA EMPRESA: (años, meses) ejm: 1 año, 5 meses

TIEMPO DE SERVICIO EN EL SECTOR: (años, meses) ejm: 1 año, 5 meses

(M)		(F)	

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>I</b>	<b>AUTORREALIZACIÓN</b>	N	CN	AV	CS	S
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Los jefes se interesan por el éxito de sus trabajadores.					
3	Se definen los objetivos y las acciones para lograr el éxito de los trabajadores.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño de los trabajadores.					
5	Los jefes expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades realizadas permiten el desarrollo de los trabajadores.					
7	Los jefes promueven la capacitación que los trabajadores necesitan.					
8	La organización promueve el desarrollo de los trabajadores.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconoce los logros en el trabajo.					
<b>II</b>	<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	N	CN	AV	CS	S
11	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Se considera a cada trabajador factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En el área de trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios que brinda la organización son motivo de orgullo de los trabajadores.					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
20	La organización es una buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.					
<b>III</b>	<b>SUPERVISIÓN</b>	N	CN	AV	CS	S
21	El jefe inmediato brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la organización.					

CLIMA ORGANIZACIONAL - CL-SPC

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL - CL-SPC</b>	<b>IV COMUNICACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	31 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	32 En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente.					
	33 En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
	34 Existen suficientes canales de comunicación.					
	35 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
	36 En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
	37 La organización fomenta y promueve la comunicación.					
	38 El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.					
	39 Existe colaboración entre el personal de diversas áreas de trabajo.					
	40 Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
	<b>V CONDICIONES LABORALES</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	41 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
	42 Los objetivos de trabajo son retadores.					
	43 Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44 El grupo de trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						
45 Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
46 Existe buena administración de los recursos de la organización.						
47 La remuneración es atractiva en comparación con las de otras organizaciones.						
48 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.						
49 Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						
50 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros de los trabajadores.						
<b>SATISFACCIÓN LABORAL - SL-SPC</b>	<b>I SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	1 Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
	2 La tarea que efectuo es tan valiosa como cualquier otra.					
	3 Me siento útil con la labor que realizo.					
	4 Me complacen los resultados de mi trabajo.					
	5 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
	6 Me gusta el trabajo que realizo.					
	7 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
	8 Me gusta la actividad que realizo.					
	<b>II CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	9 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
	10 El ambiente donde trabajo es confortable.					
	11 Me disgusta mi horario.					
	12 Llevarse bien con el jefe garantiza la calidad del trabajo.					
	13 La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
	14 El horario de trabajo me resulta incómodo.					
	15 En el ambiente físico donde trabajo me siento cómodo.					
	16 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores.					
	17 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	<b>III RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	18 Siento que, por parte de la organización, recibo mal trato.					
	19 Prefiero tomar distancia de las personas con quienes trabajo.					
	20 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	21 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
	22 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
	<b>IV BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	23 Mi sueldo es muy bajo para las funciones que realizo.					
24 Me siento mal con lo que gano.						
25 El sueldo que tengo es bastante aceptable.						
26 La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.						
27 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						





