

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MYPES, SAN
MARTÍN DE PORRES, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Anderson Edu Olivera Ayudante

Asesor:

Mg. César Delzo Esteban

<https://orcid.org/0000-0003-4053-5993>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mg. Mercy Evelyn Angulo Cortejana	40099386
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Mg. María del Pilar Miranda Guerra	42695300
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Mg. José Antonio Coral Morante	41632040
	Nombre y Apellidos	N° DNI

DEDICATORIA

A Lucio Olivera, Doris Ayudante

y Jonathan Olivera.

Mis tres pilares, mi razón de ser,

mi familia.

Anderson Edú Olivera Ayudante

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme siempre un día más de vida y ser mi guía en todo momento.

A mi adorada familia, son y serán siempre mi motor y motivo en mi existir.

A mi alma mater, todos los docentes, alumnos, amistades, compañeros de labor y cada una de las personas que a lo largo de estos años, contribuyeron en lograr este ansiado objetivo.

A Yordan Canta Arica e Ylayali Cuadros Vidal por permitirme en vida llamarlos mis amigos, serán siempre mis ejemplos a seguir.

Anderson Edú Olivera Ayudante

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problemas Específicos	20
1.3. Objetivos	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos	21
1.4. Hipótesis	22
1.4.1. Hipótesis General	22
1.4.2. Hipótesis Específicas	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24

CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	25
Tabla 2	28
Tabla 3	29
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	33
Tabla 8	34
Tabla 9	35
Tabla 10	35
Tabla 11	36
Tabla 12	37
Tabla 13	47
Tabla 14	48
Tabla 15	49
Tabla 16	50
Tabla 17	51
Tabla 18	52

Tabla 19	53
Tabla 20	54
Tabla 21	55
Tabla 22	56
Tabla 23	57
Tabla 24	58
Tabla 25	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	26
Figura 2	47
Figura 3	48
Figura 4	49
Figura 5	50
Figura 6	51
Figura 7	52
Figura 8	53
Figura 9	54
Figura 10	55
Figura 11	56
Figura 12	57
Figura 13	58
Figura 14	75
Figura 15	75
Figura 16	76
Figura 17	76

RESUMEN

En Perú las micro y pequeñas empresas también llamadas mypes representan el 94.9% del sector en su totalidad. Lamentablemente, por sus mismos recursos y su origen estas organizaciones se enfocan en generar ingresos pero, descuidan internamente a sus trabajadores. Al notar esto, los colaboradores perciben un clima organizacional desfavorable por ende, una satisfacción laboral negativa. Por eso, el objetivo de la presente investigación es explicar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes del distrito de San Martín de Porres 2021 siendo estas de giros diversos. Se desarrolló bajo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, descriptivo transversal, correlacional. Participaron 75 trabajadores de estas mypes, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario basado en la escala de Likert. Esta información fue procesada con el Software SPSS versión 25. Los resultados muestran una correlación de 0,586 demostrándose que, entre el clima organizacional y satisfacción laboral existe una correlación positiva moderada. Con estos resultados se invita a los microempresarios a utilizar esta investigación para un mayor análisis interno de sus organizaciones con el fin de mejorar estas variables en sus empresas.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Chirinos et ál. (2019) en su investigación sobre las tendencias emergentes en América latina, señalan que “el emprendimiento sostenible que realizan las micro, pequeñas y medianas empresas son actores económicos relevantes para el desarrollo y crecimiento en América Latina, ya que estas representan el 90% del número de empresas de la región”(p.30). Esto no es ajeno a nosotros. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática cotidianamente llamada por sus siglas INEI (2019), en Perú las mypes representan el 94.9% de las empresas en nuestro país. Esto quiere decir que, ellas son las que generan mayor circulación de intercambio de bienes y servicios, por ende, de trabajo. No obstante, en algunas de estas instituciones se puede observar una gestión inadecuada tanto al nivel operacional como administrativo repercutiendo esto en un mal clima organizacional por ende, en la insatisfacción de sus trabajadores. Pelayo et ál. (2019) citan a Joya et ál. (2017) quienes señalan que, estos errores son debido a factores como el exceso de confianza por parte de los dueños, la informalidad, la gestión empírica, el desconocimiento en temas administrativos, contables y financieros, así como el no definir un claro funcionamiento al personal y no realizar contratos laborales. En consecuencia, todo este constructo genera un manejo deficiente de sus microempresas ocasionando un clima organizacional negativo en ellas, por ende, una insatisfacción laboral en sus trabajadores. Respecto al contexto a investigar, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad de San Martín de Porres (2019) señala que, el

distrito posee un gran número de empresas mypes y esto se puede ver reflejado en la cantidad de licencias que se otorgaron en el 2018 la cual fue un total de 5783 dentro de las cuales el 56% está conformado por el rubro de comida, alojamiento y comercio al por mayor y menor. En este mismo informe se señala que, la actividad comercial representa el 57.7% del total de los establecimientos registrados, y gran parte de ellos se encuentran ubicados en los ejes viales principales de “El Gigante de Lima Norte”. Estos ejes son: la avenida Perú, Ingeniería, y las urbanizaciones Palao y Fiori. Todas las mencionadas anteriormente colindan con la Av. Eduardo de Habich. La Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (2012) en su plan de desarrollo concertado al 2021 ubica a esta avenida dentro de los 28 principales lugares de ubicación de las mypes en este distrito colocándose así entre las diez primeras de esta lista. Dentro de sus cinco cuadras se pueden encontrar gran actividad comercial puesto que, es una de las principales vías de este distrito y conecta importantes instituciones como son el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (RENIEC), el mismo municipio y la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), así como también una de las importantes autopistas de Lima Norte como son la av. Alfredo Mendiola (carretera Panamericana Norte) y la av. Túpac Amaru. Sin embargo, en relación con las mypes ubicadas en este distrito, muchas veces ellos al ser pequeños empresarios solo están enfocados en producir ingresos, y descuidan la gestión de su organización. Según el INEI (2020) al tercer trimestre del 2020 en San Martín de Porres se dieron de baja (cerraron y/o quebraron) 201 empresas. El no poder velar por una adecuada innovación ya sea tecnológica o en sus procesos operativos y/o administrativos repercute no solo en su capacidad de ser rentable sino también, en no tener una penetración con su recurso humano. Avilés y Campos

(2020) mencionan que, las micro, pequeñas y medianas empresas lamentablemente por su mismo origen están limitadas a poder generar innovación en su organización ya sea por su tipo de razón social o por la poca cantidad de recursos que pueda poseer. Sin embargo señalan que, enfocar sus esfuerzos en reforzar la comunicación, la competitividad, la eficiencia y la gestión de calidad en sus empresas repercutirán a un clima organizacional eficiente, por ende una satisfacción laboral positiva, pero esto dependerá mucho del nivel de compromiso de los dueños con sus organizaciones (p.60,61).

Es por ello por lo que, la interrogante principal de esta investigación es:
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes,
San Martín de Porres 2021?

Antecedentes

Nacionales

Quispe (2021) en su tesis buscó responder de qué manera el clima organizacional influyó en la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización San Gabán S.A. periodo 2019, mediante el uso de un cuestionario aplicado a 40 trabajadores de esta institución. El estudio fue correlacional, teniendo un diseño no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo. Los resultados arrojaron una correlación de 0.404, resultando una relación positiva moderada entre ambas. El investigador planteó a la empresa el seguir manteniendo este buen manejo de actividades, pero a su vez reforzarlos con un mejor uso de sus ambientes y una mayor interrelación de sus trabajadores. **Bocanegra y Rodriguez (2020)** buscó responder en su tesis cómo se relacionó el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización Corsati Contratistas Generales S.R.L.

Cajamarca, 2020. El estudio tuvo un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo correlacional, donde a una muestra de 38 colaboradores fue aplicada una encuesta. Los resultados demostraron un grado de asociación $r = 0.548$ significando una relación lineal positiva entre ambas. Como sugerencia ellos plantean a la empresa reforzar las dimensiones: sentido de pertenencia, retribución y liderazgo.

Medina (2020) en su tesis buscó responder cuál fue la relación entre los índices del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las áreas de soporte de una compañía privada de construcción de Lima Metropolitana. La investigación fue descriptiva no experimental de tipo correlacional, de corte transversal. Se utilizó un cuestionario aplicado a una muestra de 102 colaboradores demostrando mediante un índice r de Pearson = 0.657 que, existía una relación significativa entre ambas variables. Medina recomendó que la institución siga manejando de manera sólida su gestión, añadiendo un refuerzo a las capacitaciones y programas de reconocimiento.

Liza (2020) en su tesis buscó determinar cuál fue la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional. Su diseño fue no experimental transversal. Se aplicó una encuesta a de 30 trabajadores. Los resultados dieron a conocer mediante un índice $r = 1,000$ que existió un nivel de correlación altamente positivo entre las variables. El autor recomendó a la organización reforzar con el área de talento humano la identificación de factores negativos en la empresa y trabajarlos mediante talleres interactivos o de relajación.

Vicente (2020) en su tesis buscó determinar de qué manera el clima organizacional se relacionó con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020. Esta

estudio tuvo un alcance descriptivo y correlacional, a su vez fue de tipo aplicada y su diseño fue no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta a 14 colaboradores. Se demostró mediante la correlación de Pearson un valor igual a 0.07, es decir que sí existió una relación positiva baja entre ambas. La investigadora opinó que la empresa debe seguir manteniendo este ritmo de sus colaboradores realizando más reuniones interactivas respecto a conciencia empresarial, aumento de confianza, y también una mayor involucración con el trabajador.

Internacionales

Orozco (2020) en su tesis planteó el analizar si el clima organizacional está relacionado con la motivación de los integrantes de la empresa de construcción en los municipios de Apartado y Carepa, 2020. La mencionada investigación fue de enfoque cuantitativo, a su vez el diseño fue descriptivo transversal, exploratorio y correlacional. Se utilizó como instrumento al cuestionario aplicado a 40 colaboradores. Se demostró que sí existió una correlación significativa de 0,545. A su vez se concluyó también que, la satisfacción laboral está relacionada tanto a motivantes internos (como la unión y apoyo entre compañeros, sumados a un buen trato y comunicación entre ellos) como a motivantes externos (como el salario). Orozco planteó a la empresa el reforzar una mayor interrelación entre los colaboradores, a su vez de generar una mayor motivación en ellos. **Rosales (2020)** buscó analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi. Su tipo de investigación fue exploratoria, explicativa, correlacional y su diseño fue transversal. Se aplicó un cuestionario a un total de 40 trabajadores. Los resultados mostraron un valor de 0.870 existiendo así una asociación fuerte entre ambas variables. La

investigadora recomendó realizar pruebas periódicas para poder hacer un seguimiento de los valores resultantes, a su vez de buscar estrategias sociales para lograr entre los colaboradores de la empresa mejores formas de comunicarse. **Sigüe (2020)** en su tesis buscó investigar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato. El enfoque de la tesis fue mixto, exploratorio, descriptivo, correlacional. Fue aplicado un cuestionario a un total de 28 trabajadores. Los resultados arrojaron un valor de 0.437 indicando que existe una asociación moderada entre ambas. El investigador recomendó el implementar estrategias para mejorar tanto el clima laboral de la empresa como su satisfacción laboral, a su vez calificó de necesario el mejorar la comunicación de los superiores con los subordinados a la par de mantener un adecuado liderazgo. **Albán (2020)** en su tesis tuvo como objetivo determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado De Baños De Agua Santa en el área de obras públicas. El enfoque en este estudio fue mixto de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas a un total de 30 colaboradores. Los resultados arrojaron un valor chi cuadrado de 40, 288 lo cual indicó que, el clima organizacional sí incidió en el desempeño laboral de los trabajadores. El autor recomendó implantar mejor las capacitaciones, métodos de evaluación y programas integrativos con el objetivo de mejorar el desempeño laboral, por ende, el clima organizacional de la empresa. **Guachichulca (2020)** en su tesis buscó el determinar la capacidad explicativa de las dimensiones y factores del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Pública de Movilidad Tránsito y Transporte EMOV EP. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no

experimental descriptivo y correlacional bivariado. El instrumento utilizado fue la encuesta de un total de 76 preguntas aplicada a una muestra de 252 colaboradores. Los resultados mediante el estadístico de Durbin- Watson mostraron los valores 1,803 y 1,582 los cuales son positivos en la autocorrelación en los residuos, es decir que existió una relación positiva entre las principales dimensiones y factores de estudio respecto a cada variable. A su vez, se desglosó el promover un mayor énfasis respecto al sistema de recompensas y prestaciones por parte de la empresa con el fin de mejorar los índices de gestión de capital humano.

Bases Teóricas

Delgado y Jaik (2017) citan a Likert y Gibson (1986) quienes definen al clima organizacional como una construcción de varios factores subjetivos propios de la empresa, los cuales el trabajador será quien los perciba, y de acuerdo con esto determinará él mismo si el ambiente que siente dentro de la empresa es adecuado o no (p.47). Debemos tener en cuenta que este constructo se forma de manera sólida con varios elementos. En base a aquellos elementos Delgado y Jaik (2017), determinan una serie de dimensiones, previamente seleccionados por la definición de diversos autores, los cuales en su estudio son fundamentales a la hora de poder evaluar el clima organizacional de una organización. Estos son:

- 1. Dirección:** Opinión que tienen los colaboradores en relación con las formas o manejos respecto a los mecanismos para tener influencia en el equipo de trabajo.
- 2. Motivación:** Maneras de pensar de los trabajadores respecto a los incentivos recibidos por parte de la empresa para responder positivamente a sus necesidades.

3. **Comunicación:** Es la percepción que se genera en los individuos sobre las maneras de relacionarse en la organización y cómo estas se desarrollan.
4. **Interacción:** Como sienten los trabajadores la relación jefe /subordinado para poder sentar nuevos objetivos en la organización.
5. **Decisiones:** Es la forma de cómo el trabajador percibe el accionar del dueño de la empresa, y su vez de cómo este delega sus funciones a cada colaborador.
6. **Metas:** Es la opinión que tienen los colaboradores respecto a los modos que usa la empresa para el establecimiento de sus objetivos.
7. **Control:** Es la manera de cómo los trabajadores perciben la evaluación y medición del proceso operativo que tiene la empresa.

Respecto a la definición de Satisfacción laboral, Rosales (2020) señala lo siguiente: “Se habla de satisfacción laboral al referirse de manera general a la conducta que tiene el individuo en su trabajo” (p.14). Es decir que, el actuar del trabajador en su centro de labores dependerá tanto de factores externos como internos haciendo referencia este último a sus emociones. Entonces podemos decir que, la satisfacción laboral resulta muy volátil no solo al nivel individuo, sino también depende del entorno con el que el colaborador conviva el día a día.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción Laboral Figueroa et ál. (2020) citan a Hackman y Oldham (1976) quienes nos definen estos elementos de la siguiente manera:

1. **Variedad de las habilidades:** El nivel que un puesto necesita respecto al cumplimiento de trabajo, el número de habilidades que debe tenerse y talentos diferentes.

2. **La integridad de la tarea:** Es el resultado palpable de completar un trabajo el cual se ha realizado desde un principio, hasta la culminación de la actividad, ya sea por el mismo colaborador o por un equipo.
3. **El significado de la tarea:** El nivel de significado que tiene una actividad respecto a la vida diaria de la persona tanto en el entorno laboral como en su círculo social.
4. **La autonomía:** El nivel de libertad que una entidad brinda al colaborador respecto a la forma de cómo llevará a cabo sus actividades. Es decir, los mecanismos, tiempos, procesos y demás factores que el colaborador decidirá realizar a favor de sus funciones.
5. **La retroalimentación del trabajo:** El nivel de información que se le brinda al colaborador sobre el desarrollo de sus actividades, y si en esta se está evolucionando favorablemente o hay puntos a corregir.

En relación a lo que es una mype la Ley N° 28015 , ley de Promoción y Formalización de La Micro y Pqueña Empresa (2003), define a las micro y pequeñas empresas como organismos ya sean de origen natural o jurídico, que tienen el fin de desarrollar actividades primarias (extractivas) , secundarias (transformadoras) o terciarias (bienes o servicios) dependiendo del giro o rubro especificado (p.1).

En lo concerniente a las características que debe tener una mype, la ley antes mencionada puntualiza que estas organizaciones deben de tener un número de trabajadores de entre 1 a 10 respecto a una microempresa y de 1 hasta 50 colaboradores una pequeña empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres, 2021?

¿Cómo se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

¿Cómo se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

¿Cómo se relaciona la interacción y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

¿Cómo se relaciona las decisiones y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

¿Cómo se relaciona las metas y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

¿Cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Explicar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Explicar cómo se relaciona la dirección y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Explicar cómo se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Explicar cómo se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Explicar cómo se relaciona la interacción y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Explicar cómo se relaciona las decisiones y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Explicar cómo se relaciona las metas y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Explicar cómo se relaciona el control y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

H₀: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: El clima organizacional sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

H₀: La dirección no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La dirección sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₀: La motivación no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La motivación sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₀: La comunicación no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La comunicación sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₀: La interacción no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La interacción sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₀: Las decisiones no se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: Las decisiones sí se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₀: Las metas no se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: Las metas sí se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₀: El control no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: El control sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, Tipo y Diseño de la investigación

Alan y Cortez (2018) definen a la investigación cuantitativa como “...aquel que se basa en los aspectos numéricos para investigar, analizar y comprobar información y datos” (p.69). La presente tesis tendrá un **enfoque cuantitativo** con el fin de comprobar mediante datos estadísticos las hipótesis planteadas. A su vez Hernández et ál. (2014) mencionan que, los estudios de **tipo no experimentales** son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). Se observará los sucesos y el panorama existente en las mypes correspondientes a la cuadra n°5 de Av. Eduardo de Habich del distrito de San Martín de Porres, más no se realizará ninguna manipulación ni se experimentará con los hechos o situaciones evidenciadas. Hernández et ál. (2014) nos dicen también que, un estudio de **alcance descriptivo** “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92). La investigación tendrá un alcance descriptivo de **corte transversal** pues se darán a conocer las variables de estudio, y se analizará su incidencia e interrelación en un momento determinado. Respecto a una investigación **correlacional** Ramos (2020) nos dice que, esta “...surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre dos o más variables” (p.3). Se comprobará mediante este alcance el nivel de interrelación que hay entre las variables propuestas.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Unidad de Estudio

Empresas mypes del distrito de San Martín de Porres, correspondientes a la cuadra n°5 de Av. Eduardo de Habich.

2.2.2. Población:

Al realizar una revisión respecto en dónde se ubican la mayor cantidad de mypes en en este distrito, destacan 28 avenidas de las cuales la av. Habich se encuentra entre las 10 primeras. A su vez la cuadra n°5 de esta avenida, a diferencia de las demás cuadras es la que posee una mayor diversidad de giros comerciales y también colinda con instituciones públicas y vías de tránsito principales. Por ello, utilizando la técnica de observación y recolección de datos, se contabilizaron 93 trabajadores en 39 empresas mypes ubicadas en la mencionada cuadra como se puede apreciar en la **tabla 1**. En muchas ocasiones es el mismo dueño quien atiende en su establecimiento.

Tabla 1

Cantidad de Mypes y Trabajadores en la Cuadra N°5 de la Av. Eduardo de Habich

Tipo de Empresa	Cant. de Trabajadores	Cant. de Empresas
Barbería	6	2
Botica	2	2
Estudio Fotográfico	6	2
Ferretería	2	1
Juguería y Repostería	4	2
Licorería	6	2
Óptica	4	2
Panadería y Pastelería	4	2
Restaurante	21	5
Salón de Belleza	2	1
Servicio Técnico de Cómputo	2	1
Tienda de Artículos Electrónicos	2	1
Tienda de Productos de Primera Necesidad	15	9
Tienda de Ropa	6	3
Tienda de Rubro Automotriz	1	1

Tienda Naturista	4	2
Tragamonedas	6	1
Total	93	39

2.2.3. Muestra:

Según Aguilar (2005) menciona que, cuando se desea hallar la muestra “n” en una población finita se puede calcular este valor con la fórmula mostrada en la Figura 1. A su vez, Fuentelsaz (2004) recomienda el utilizar el intervalo de confianza del 95% (Z =1.96) el cual es el más usado habitualmente, pues brinda una valoración más cercana a la realidad, por ende, se desglosa de este intervalo la amplitud de 5% (d=0.05). A su vez menciona que la suma de las variabilidades positiva y negativa (p y q) deben de ser igual a 1, y al no haberse aplicado una prueba previa se asumen los valores máximos para ambos el cual es 0.05 respectivamente.

Figura 1

Fórmula para Hallar la Muestra en Población Finita

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Nota: Adaptado de “Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud”(p.336), por S. Aguilar (2005), Salud en Tabasco, 333-338.

Entonces, al realizar el cálculo para poder hallar la muestra, teniendo en cuenta los valores mencionados anteriormente y que la población (N) es 93 colaboradores el resultado nos arroja **75 trabajadores de estas mypes.**

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica de Observación Directa

Díaz (2010) menciona que, la observación directa “...es cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar” (p.8). En este estudio es importante este aspecto ya fue necesario visualizar y contabilizar la cantidad de trabajadores y empresas mypes que tiene la cuadra n°5 de la Av. Habich.

Cuestionario

Según García (2003), el cuestionario es una agrupación de preguntas de diversos tipos realizados con mucha precisión y preparación con el fin de obtener de manera ordenada y sintetizada datos relevantes para la investigación a desarrollar. Es por ello que, se utilizó el cuestionario con el fin de recolectar la información necesaria en el contexto a estudiar.

A. Validez de Cuestionario

La validez del cuestionario fue mediante la revisión de tres catedráticos especializados en el tema a tratar. Estos son el Magister Luis Miguel Olortegui, el Magister Miguel León y la Magister Ultiana Ayala. Ellos corroboraron con la matriz de consistencia plasmada en el anexo 2 la aprobación del cuestionario a utilizar. Estos certificados son reflejados en el anexo 3 en los cuales se pueden apreciar los criterios de evaluación que se tuvieron para cada una de las preguntas (Pertinencia, Relevancia y Claridad).

A su vez, la validez del cuestionario también fue realizado con el software SPSS versión 25 mediante el uso del Análisis Factorial (A.F). Según De la Fuente (2011) el A.F. permite simplificar la información que nos brinda una matriz de correlaciones con el fin de

explicar fácilmente el máximo de información contenida en los datos (p.1). Pero para demostrar que el instrumento se encuentra en un nivel aceptable, se debe de utilizar dos datos estadísticos los cuales son el modelo de Kaiser Meyer Olkin (conocido también como K.M.O), y la esfericidad de Bartlett. Respecto al primer estadístico el valor resultante debe ser mayor a 0.5 para ser aceptable y el segundo debe de tener una significancia menor a 0.05 para rechazar la hipótesis nula. Se puede apreciar entonces en la **tabla 2** un valor K.M.O de 0.707, el cual nos indica que el cuestionario a utilizar posee un nivel aceptable para la evaluación de las variables de esta investigación, a su vez se observa una esfericidad de Barlett con una significancia de 0.000 lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alterna demostrando que las variables se encuentran intercorrelacionadas.

Tabla 2

K.M.O y Prueba de Barlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,707
	Aprox. Chi-cuadrado	1256,656
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	325
	Sig.	,000

B. Confiabilidad del Cuestionario

Según Oviedo y Campo (2005) para poder comprobar que un instrumento sea aceptable, mediante un análisis estadístico se debe obtener un valor que se encuentre entre un intervalo de 0.7 y 0.9 (p.577). Al realizarlo mediante el software SPSS , se observa un

valor de 0.891 plasmado en la **tabla 3**, lo cual nos dice que el cuestionario posee un nivel aceptable y procede su aplicación en la presente investigación.

Tabla 3

Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	26

2.4.Procedimiento

A. Aspectos Éticos

Se considerará en los aspectos éticos como primer lugar respetar los reglamentos de la Asociación Americana de Psicología (APA) para evitar cualquier de malentendido respecto a plagios y a su vez considerar los aspectos técnicos que el documento deba tener. También respecto a el instrumento utilizado en la investigación se dejará en claro a los encuestados que la información brindada para la investigación será exclusivamente para fines académicos, y al ser anónima se mantendrá en discreción la identidad de cada uno de ellos.

B. Procedimiento

Al ser la investigación con enfoque cuantitativo se recogerán los datos necesarios para su posterior análisis, a su vez al ser de tipo no experimental se observarán los fenómenos del ambiente estudiados sin la manipulación de estos, por su parte al ser la investigación descriptiva de corte transversal se darán a conocer características del contexto y se analizarán en ese preciso momento. Posteriormente al ser una investigación

de tipo correlacional con la recolección de información obtenida se contrastarán las hipótesis anteriormente planteadas.

Una vez situado en el lugar en mayo del 2021, se procederá a disgregar a las empresas que guarden relación con las mypes buscadas, es decir empresas que tengan de 1 a 10 trabajadores como máximo y que sean de giros diversos mencionados en la tabla 1. A su vez no se tomarán en cuenta empresas tales como entidades bancarias, notarias, instituciones estatales (RENIEC), empresas con renombre (Tambo, Rockys y Mass) y centros educativos (colegios iniciales) así como entidades mypes que se encuentren cerradas debido a los efectos de la pandemia. A la par se realizará la observación directa con el fin de visualizar y contabilizar tanto la cantidad de empresas mypes disponibles como la cantidad de trabajadores con los que cuentan cada una de ellas. Ya teniendo ello, a pesar de tener como limitaciones en este período de tiempo la pandemia, la aún no vacunación total de la población, el distanciamiento social, los protocolos sanitarios y el miedo y/o desconfianza de los trabajadores debido a la coyuntura; se conseguirá aplicar la encuesta para la recolección de datos. Este paso tendrá constancia en el anexo 5. Ya aplicado el instrumento, se comenzará la labor de procesamiento de la información, para ello se hará uso de la estadística descriptiva mediante el sistema informático SPSS en su versión 25. En ella se utilizará cuadros para poder tabular los resultados obtenidos luego de la aplicación de las encuestas y también para el contraste con las hipótesis anteriormente planteadas. Esto se podrá apreciar de la página 31 a la 37 y en el anexo 1. Realizado ello posteriormente se procederá a la discusión de lo resultante con los estudios realizados de otros investigadores tanto de índole nacional como internacional, y finalmente se plasmarán las conclusiones de la investigación y las recomendaciones correspondientes.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Luego de la aplicación del cuestionario evidenciado en el anexo 5 de la investigación, se realizó el análisis de los datos obtenidos procediendo a realizar las gráficas correspondientes al nivel de frecuencia obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario. Seguidamente se realizó la interpretación de estos valores los cuales se encuentran en el anexo 1. Seguidamente se procedió a realizar la prueba de normalidad, la contrastación de las hipótesis planteadas y su interpretación de cada una de ellas, las cuales se presentan a continuación:

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: El clima organizacional sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Prueba de Normalidad

Tabla 4

Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov^a para el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.079	75	,200*
Satisfacción Laboral	0.128	75	0.004

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Lind et ál. (2012) señalan que, cuando se observa que el grado de libertad (gl) es mayor a 50 (como se aprecia en la Tabla 4), se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a para realizar las pruebas de normalidad a ambas variables, como es el caso de este estudio. En el caso del Clima Organizacional se obtuvo un p valor de 0.200 y respecto a la Satisfacción Laboral un p valor de 0.004. Entonces Lind et ál. (2012) en este caso afirman que, siendo uno de ellos menor a una significancia de 0.05 nos indica entonces que los datos no son normales, por ende se aplicará la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman para la constrastación de las hipótesis planteadas.

Tabla 5

Correlación entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

		Correlaciones		
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,586**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75

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

Al ser el valor p igual a 0.000 menor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis alterna, y rechazar la hipótesis nula; demostrando así entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 1

H₀: La dirección no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La dirección sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San

Martín de Porres 2021.

Tabla 6

Correlación entre Dirección y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
		Dirección		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	,547**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75

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

Al ser el valor p igual a 0.000 menor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis alterna, y rechazar la hipótesis nula; existiendo así entre dirección y satisfacción laboral una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 2

H₀: La motivación no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La motivación sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Tabla 7

Correlación entre Motivación y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
		Motivación		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	0.144
		Sig. (bilateral)		0.216
		N	75	75

Al ser el valor p igual a 0.2.16 mayor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis nula, y rechazar la hipótesis alterna; no existiendo entonces entre la motivación y satisfacción laboral una correlación positiva muy baja.

Hipótesis Específica 3

H₀: La comunicación no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La comunicación sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Tabla 8

Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral

Correlaciones			
		Comunicación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,345**
		N	75
		75	0.002

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

Al ser el valor p igual a 0.002 menor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; demostrando así entre la comunicación y satisfacción laboral una correlación positiva baja.

Hipótesis Específica 4

H₀: La interacción no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: La interacción sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Tabla 9

Correlación entre Interacción y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
		Interacción		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Interacción	Coefficiente de correlación	1.000	,634**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75

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

Al ser el valor p igual a 0.000 menor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis alterna, y rechazar la hipótesis nula; demostrando así entre la interacción y satisfacción laboral una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 5

H₀: Las decisiones no se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: Las decisiones sí se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Tabla 10

Correlación entre Decisiones y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
		Decisiones		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	,514**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75

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

Al ser el valor p igual a 0.000 menor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis alterna, y rechazar la hipótesis nula; demostrando así entre las decisiones y satisfacción laboral una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 6

H₀: Las metas no se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: Las metas sí se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Tabla 11

Correlación entre Metas y Satisfacción Laboral

		Correlaciones		
			Metas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Metas	Coefficiente de correlación	1.000	0.207
		Sig. (bilateral)		0.075
		N	75	75

Al ser el valor p igual a 0.075 mayor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, no existiendo entonces entre metas y satisfacción laboral una correlación positiva baja.

Hipótesis Específica 7

H₀: El control no se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

H₁: El control sí se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.

Tabla 12

Correlación entre Control y Satisfacción Laboral

		Correlaciones		
			Control	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,591**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75

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

Al ser el valor p igual a 0.000 menor a una significancia de 0.05, se procede a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; demostrando así entre control y satisfacción laboral una correlación positiva moderada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión:

En este estudio se propuso como objetivo principal explicar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021. A partir de los resultados encontrados, se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.586 demostrando que, sí existe un nivel de correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021. Esto guarda relación con los resultados de índole nacional donde Quispe (2021), al buscar responder en su investigación de qué manera el clima organizacional influyó en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019 encontró una correlación de 0.404 demostrando una influencia positiva moderada entre ambas variables, manifestando a su vez que, el clima organizacional tiene un rol importantísimo como principal herramienta para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores por ende, en su desempeño. Internacionalmente los resultados guardan relación con lo investigado por Rosales (2020) quien al buscar analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi, encontró un coeficiente rho de Spearman de 0.870 demostrando que sí existe una correlación fuerte entre ambas variables. Sin embargo, la investigadora recomendó en realizar pruebas periódicas a la empresa con el fin de hacer un seguimiento de los valores resultantes ya que, estos con el pasar del tiempo pueden cambiar y sufrir alteraciones. Entonces en relación a lo anterior, de realizarse en un futuro otras investigaciones sobre la relación de estas variables en la cuadra 5 de la Av. Habich,

pero especificándose ahora un tipo de rubro o una coyuntura distinta a la actual, se podría hallar un incremento o decremento de la correlación resultante en este estudio.

4.2. Conclusiones:

- a. Luego de haber hecho la investigación se ha podido explicar matemáticamente que, existe un nivel de correlación de 0.586, comprobando así una asociación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.
- b. Respecto a sus dimensiones se determina que la dimensión dirección y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva moderada de 0.547 explicando así una asociación entre ambas.
- c. Entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral no hay una asociación positiva muy baja entre ellas ya que, pese a tener un coeficiente de 0.144, tiene también con una p valor de 0.216 lo cual nos muestra que no hay una relación entre ellas en este contexto.
- d. Se comprueba una correlación positiva baja de 0.345 entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral.
- e. La dimensión interacción y la satisfacción laboral poseen una correlación positiva moderada de 0.634 entre ellas, explicando una asociación entre ambas.
- f. Entre la dimensión decisiones y la satisfacción laboral existe una correlación positiva moderada de 0.514, explicando así matemáticamente una relación entre ellas.
- g. Se explica que entre la dimensión metas y la satisfacción laboral no se encuentra un nivel de asociación positiva baja ya que, pese a tener un coeficiente de

correlación de 0.398 entre ellas, también tienen una significancia también del 0.075 demostrando que no hay relación entre ambas.

- h. Se explica que, entre la dimensión control y la satisfacción laboral existe una correlación positiva moderada de 0.697 entre ellas, demostrando una asociación entre ambas.

4.3. Recomendaciones:

- a. Se remienda a las mypes de la cuadra n°5 de la Av. Eduardo de Habich el poder utilizar esta investigación con el fin de estudiar de manera más puntual el clima orgnizacional de sus empresas y por ende la Satisfacción Laboral que perciben sus trabajadores en ellas. El cuestionario plasmado en el Anexo n°4 será una herramienta libre y gratuita que podrán usarla para medir estas variables en sus empresas. Por ello también se sugiere que en futuras investigaciones se especifiquen los rubros a indagar, para un estudio más preciso.
- b. Se les aconseja a estas mypes el reforzar la dirección teniendo en claro como primer lugar su visión y misión en sus organizaciones para una mejor proyección de sus objetivos.
- c. Tomar acciones respecto a la motivación interna como externa de sus colaboradores, mediante reconocimientos a su labor así como también incentivos o bonos por su desempeño.
- d. Reforzar también la comunicación es clave en sus organizaciones. Esto se puede lograr mediante reuniones o charlas directas con sus trabajadores, donde se planteen tanto los objetivos que tienen la empresa como las acciones a seguir para lograrlos.

- e. Generar mayor interacción con sus colaboradores es muy importante, por que al escucharlos, compartir o debatir sus opiniones los trabajadores sienten empatía y entendimiento de sus empleadores para con ellos.
- f. Tener un mayor cuidado en las decisiones que puedan tomarse respecto a la continuidad del acuerdo laboral con el trabajador. Evaluar para ello la productividad del colaborador, las condiciones en la que se encuentre y el desempeño diario que muestre serán clave en el accionar que se tome, respecto a alguna amonestación y/o despido.
- g. Implementar metas conscientes de la realidad actual con objetivos claros y realistas es esencial. Si lo mencionado anteriormente no se aplica, las metas que se pueda proyectar la organización no se llevarán a cabo ya que, el recurso humano estará insatifecho.
- h. Teniendo asegurado todo lo mencionado anteriormente, solo se necesitará de un control constante y eficaz de las actividades tanto internas como externas, consiguiendo así el bienestar tanto del trabajador como para el dueño.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud En Tabasco*, 11 (1-2), 333-338 . <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alan, D. , y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. UTMACH. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación cuantitativa y cualitativa.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf)
- Albán, E. (2020). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Gobierno Autónomo descentralizado de Baños de Agua Santa en el Área de Obras Públicas* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31634/1/TESIS ELIANA ALBAN 2020 final](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31634/1/TESIS%20ELIANA%20ALBAN%202020%20final)
- Avilés, P., y Campos, R. (2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una PyME?. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2, 59–78. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/52/37>
- Bocanegra, J., y Rodriguez, J. (2020). *Relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Corsati Contratistas Genrales S.R.L. Cajamarca, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1089>
- Chirinos, Y., Ramírez, A., Luna, J., Barbera, N., y Rojas, D. (2019). *Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica*. Universidad Politécnica Territorial de Falcón. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7787215>

De la Fuente, S. (2011). Análisis Factorial . *Universidad Autónoma de Madrid*.

<https://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>

Delgado, Y., y Jaik, A. (2017). Clima y Compromiso Organizacional. *Instituto*

Universitario Anglo Español. <http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-Y-COMPROMISO-YESENIA.pdf>

Díaz, L. (2010). *La Observación*. Facultad de Psicología de la UNAM.

http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Figueroa, E., Sotelo, J., y Góngora, A. (2020). *Gestión nuevos enfoques y aplicaciones*.

Universidad Juárez del Estado de Durango.

<https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fbooks.google.com.pe%2Fbooks%3Fid%3DnQDtDwAAQBAJ%26printsec%3Dfrontcover%26dq%3D%2522satisfacci%25C3%25B3n%2520laboral%2522%26hl%3Des-419%26sa%3DX%26ved%3D2ahUKEwiDos2V7M7sAhVDILkGHWAAAhQ6AEwAHoECAIQAg%26fbclid>

Fuentelsaz, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Profesión*, 5(18), 5-13.

<https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>

García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*.

http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto. (2019). *Evaluación Anual del Plan Estratégico*

Institucional - PEI- AÑO 2019. https://app1.mdsmp.gob.pe/data_files/eva_pei-2019.pdf

Guachichullca, W. (2020). *Evaluación y análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa pública. caso EMOV EP; en el cantón Cuenca, administración 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca].

[http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34953/1/Trabajo de Titulacion.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34953/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., y Bapstista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. M. G. H. Education; Sexta Edic. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *DEMOGRAFÍA EMPRESARIAL EN EL PERÚ : IV TRIMESTRE DE 2020 Perú : Stock y variación neta de empresas en el IV Trimestre de 2020*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_3.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Estructura Empresarial 2018*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/

Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pqueña Empresa, (3 de Julio del 2003). <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Lind, D., Marchal, W., y Wathen, S. (2012). *Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía*. McGRAW-HILL.

[https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523770/mod_resource/content/1/](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/523770/mod_resource/content/1/Estadistica%20para%20Administraion%20y%20Negocios.pdf)

Estadística para Administraion y Negocios.pdf

Liza, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa BUEN VIVIR S.A.C. 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7106>

Medina, K. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una Empresa Privada de Construcción de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3299>

Municipalidad de San Martín de Porres. (2012). Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de San Martín de Porres al 2021. [http://www.imp.gob.pe/images/IMP - PLANES DE DESARROLLO](http://www.imp.gob.pe/images/IMP_-_PLANES_DE_DESARROLLO)

[MUNICIPAL/san_martin_de_porres_plan_de_desarrollo_concertado_al_2021.pdf](http://www.imp.gob.pe/images/IMP_-_PLANES_DE_DESARROLLO_MUNICIPAL/san_martin_de_porres_plan_de_desarrollo_concertado_al_2021.pdf)

Orozco, L. (2020). *Motivación laboral y Clima Organizacional en una empresa del sector de la construcción del Urabá antioqueño : estudio descriptivo y relacional* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Antioquía].

<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/15622>

Oviedo, H., y Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach Title: An Approach to the Use of Cronbach’s Alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV, 572–580.

<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Pelayo M., Joya R., Velázquez J., y Lepe B. (2019). *Supervisión del control interno en microempresas mexicanas*. Centro Universitario de La Costa Sur, Universidad de

Guadalajara, México. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552019000100001&script=sci_arttext&tlng=pt#B5

Quispe, W. (2021). *Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Período 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Del Altiplano].

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15259>

Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1.

<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Rosales, G. (2020). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].

[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS_FINAL_Geovanna Rosales_firmas %281%29firma electronica-signed.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS_FINAL_Geovanna_Rosales_firmas_%281%29firma_electronica-signed.pdf)

Sigüe, E. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Avícola Pérez de la Ciudad de Ambato* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis Fabricio Shigue Completa end 19-10-2020.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis_Fabricio_Shigue_Completa_end_19-10-2020.pdf)

Vicente, S. (2020). *Clima Organizacional y la Productividad de los Colaboradores de la Tienda Comercial Fidelac SRL Cerro de Pasco - 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19260>

ANEXOS

ANEXO N°1. Análisis de los Resultados

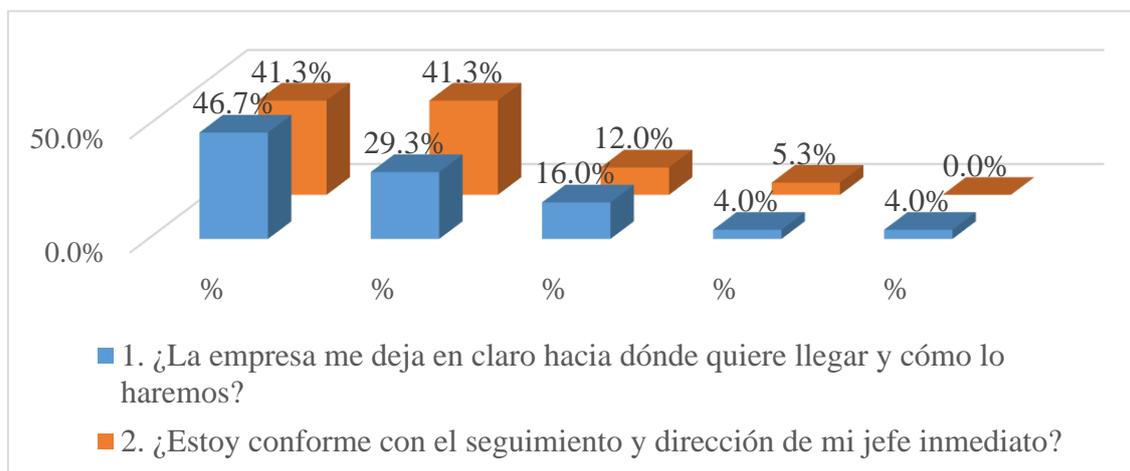
Tabla 13

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Dirección

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿La empresa me deja en claro hacia dónde quiere llegar y cómo lo haremos?	35	46.7%	22	29.3%	12	16.0%	3	4.0%	3	4.0%
2. ¿Estoy conforme con el seguimiento y dirección de mi jefe inmediato?	31	41.3%	31	41.3%	9	12.0%	4	5.3%	0	0.0%
	33	44%	27	35%	11	14%	4	5%	2	2%

Figura 2

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Dirección



En la tabla 12, podemos decir que las personas encuestadas son un 44% que dicen siempre, un 35% dice casi siempre, un 14% a veces, un 5% casi nunca y 2% nunca.

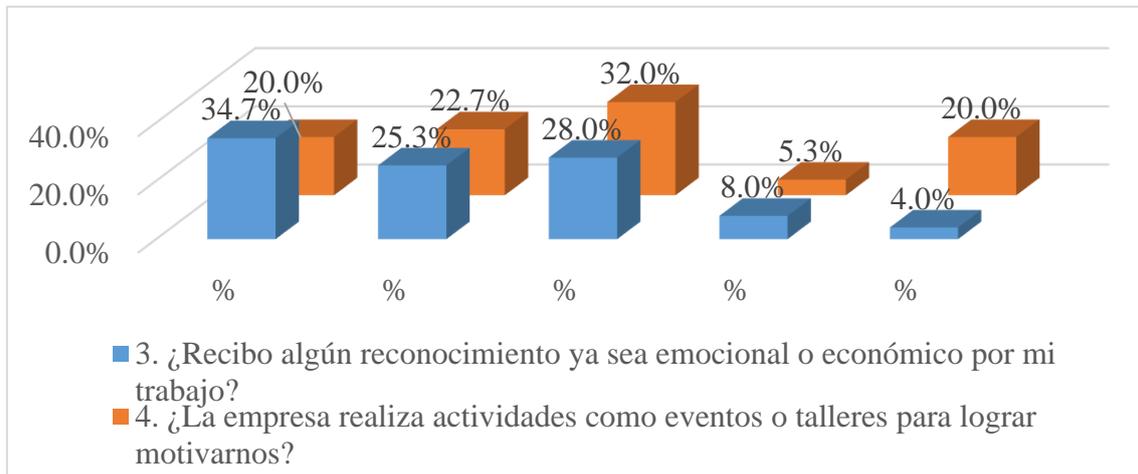
Tabla 14

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Motivación

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
3. ¿Recibo algún reconocimiento ya sea emocional o económico por mi trabajo?	26	34.7%	19	25.3%	21	28.0%	6	8.0%	3	4.0%
4. ¿La empresa realiza actividades como eventos o talleres para lograr motivarnos?	15	20.0%	17	22.7%	24	32.0%	4	5.3%	15	20.0%
	21	27%	18	24%	23	30%	5	7%	9	12%

Figura 3

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Motivación



En la tabla 13, podemos decir que las personas encuestadas son un 30% que dicen a veces, un 27% dicen siempre, un 24% casi siempre, un 12% nunca y 7% casi nunca.

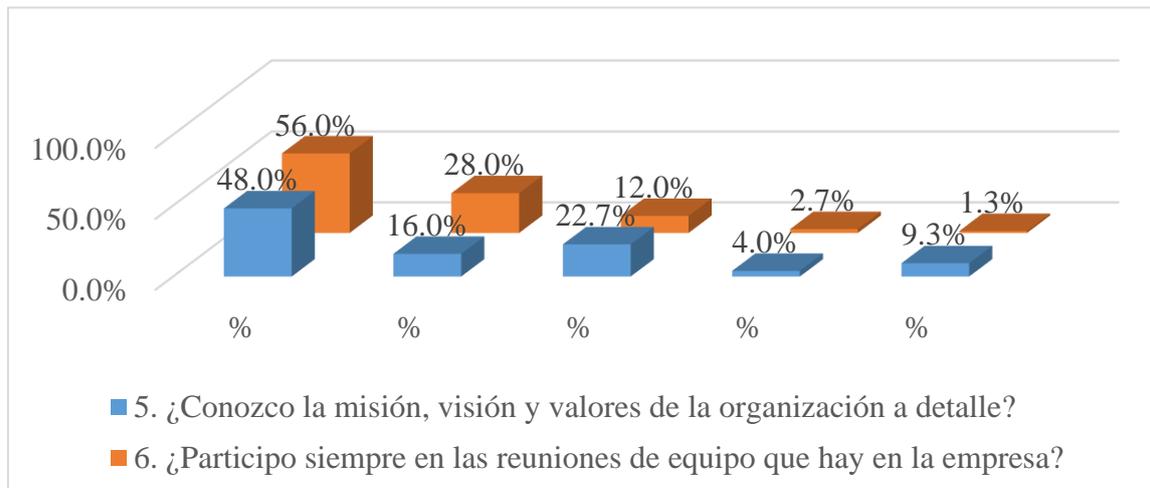
Tabla 15

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Comunicación

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi siempre		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. ¿Conozco la misión, visión y valores de la organización a detalle?	36	48.0%	12	16.0%	17	22.7%	3	4.0%	7	9.3%
6. ¿Participo siempre en las reuniones de equipo que hay en la empresa?	42	56.0%	21	28.0%	9	12.0%	2	2.7%	1	1.3%
	39	52%	17	22%	13	17%	3	3%	4	5%

Figura 4

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Comunicación



En la tabla 14, podemos decir que las personas encuestadas son un 52% que dicen siempre, un 22% dice casi siempre, un 17% a veces, un 5% nunca y 3% casi nunca.

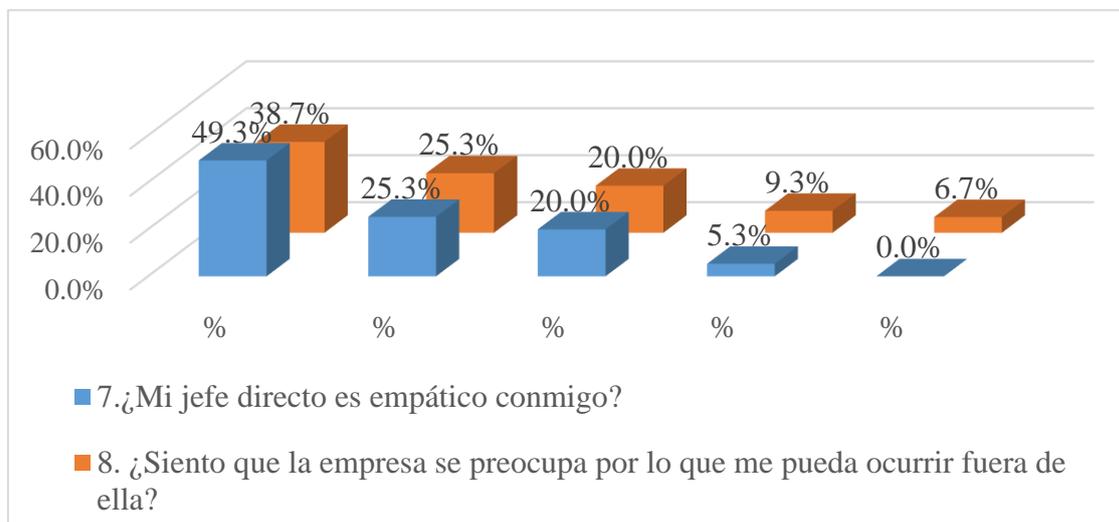
Tabla 16

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Interacción

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
7. ¿Mi jefe directo es empático conmigo?	37	49.3%	19	25.3%	15	20.0%	4	5.3%	0	0.0%
8. ¿Siento que la empresa se preocupa por lo que me pueda ocurrir fuera de ella?	29	38.7%	19	25.3%	15	20.0%	7	9.3%	5	6.7%
	33	44%	19	25%	15	20%	6	7%	3	3%

Figura 5

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Interacción



En la tabla 15, podemos decir que las personas encuestadas son un 44% que dicen siempre, un 25% dice casi siempre, un 15% a veces, un 7% casi nunca y 3% nunca.

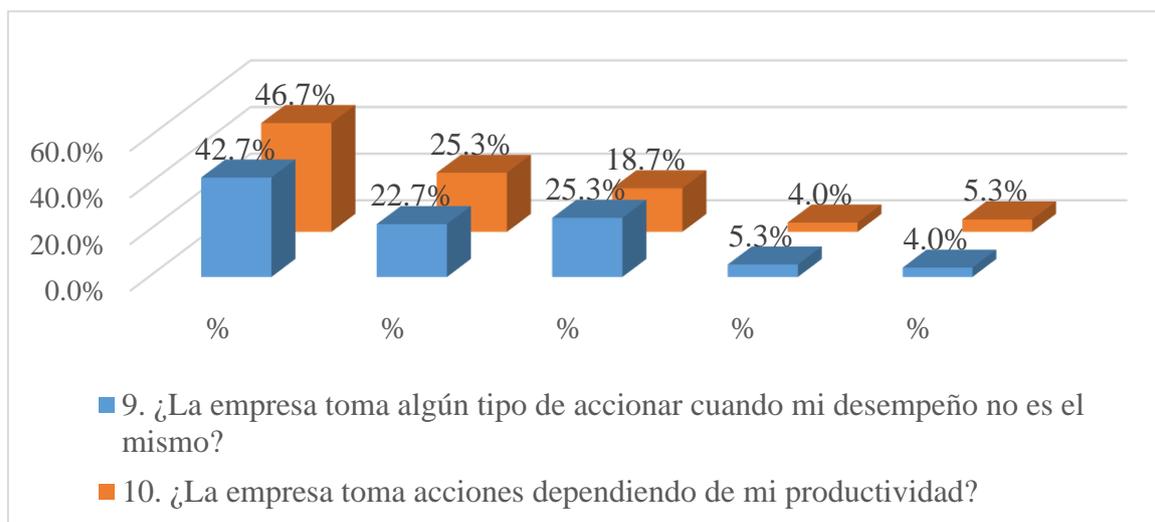
Tabla 17

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Decisiones

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿La empresa toma algún tipo de accionar cuando mi desempeño no es el mismo?	32	42.7%	17	22.7%	19	25.3%	4	5.3%	3	4.0%
10. ¿La empresa toma acciones dependiendo de mi productividad?	35	46.7%	19	25.3%	14	18.7%	3	4.0%	4	5.3%
	34	45%	18	24%	17	22%	4	5%	4	5%

Figura 6

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Decisiones



En la tabla 16, podemos decir que las personas encuestadas son un 45% que dicen siempre, un 24% dice casi siempre, un 22% a veces, un 5% casi nunca y 5% nunca.

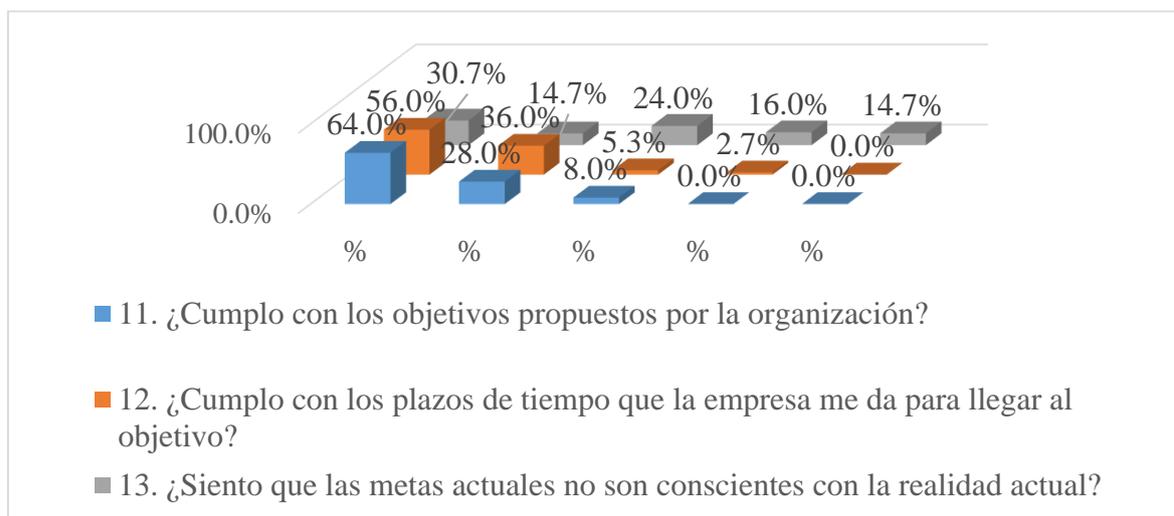
Tabla 18

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Metas

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
11. ¿Cumplo con los objetivos propuestos por la organización?	48	64.0%	21	28.0%	6	8.0%	0	0.0%	0	0.0%
12. ¿Cumplo con los plazos de tiempo que la empresa me da para llegar al objetivo?	42	56.0%	27	36.0%	4	5.3%	2	2.7%	0	0.0%
13. ¿Siento que las metas actuales no son conscientes con la realidad actual?	23	30.7%	11	14.7%	18	24.0%	12	16.0%	11	14.7%
	38	50%	20	26%	9	12%	5	6%	4	5%

Figura 7

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Metas



En la tabla 17, podemos decir que las personas encuestadas son un 50% que dicen siempre, un 26% dice casi siempre, un 12% a veces, un 6% casi nunca y 5% nunca.

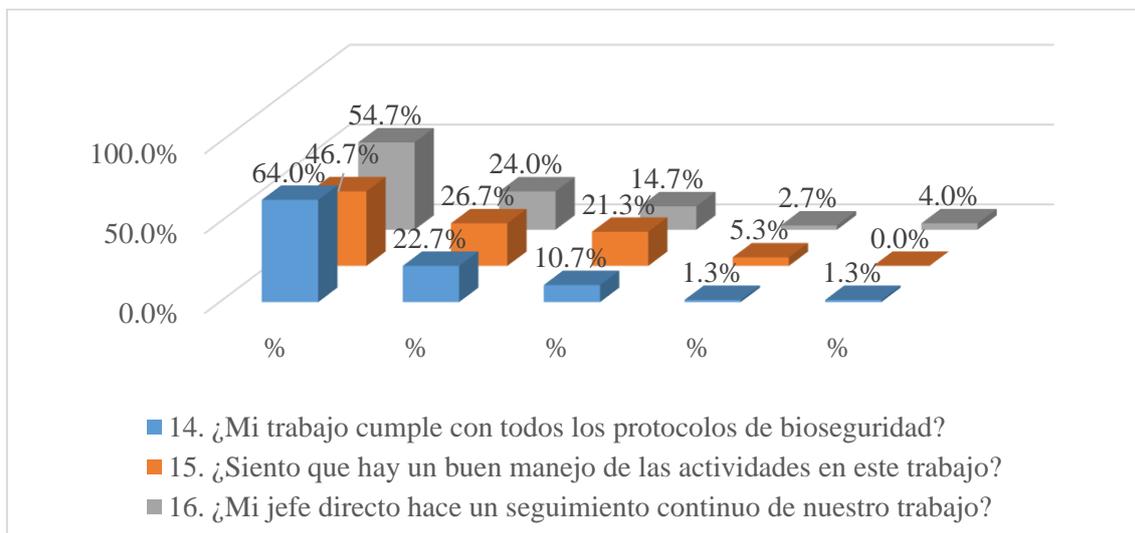
Tabla 19

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Control

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
14. ¿Mi trabajo cumple con todos los protocolos de bioseguridad?	48	64.0%	17	22.7%	8	10.7%	1	1.3%	1	1.3%
15. ¿Siento que hay un buen manejo de las actividades en este trabajo?	35	46.7%	20	26.7%	16	21.3%	4	5.3%	0	0.0%
16. ¿Mi jefe directo hace un seguimiento continuo de nuestro trabajo?	41	54.7%	18	24.0%	11	14.7%	2	2.7%	3	4.0%
	41	55%	18	24%	12	16%	2	3%	1	2%

Figura 8

Variable Clima Organizacional con Respecto a la Dimensión Control



En la tabla 18, podemos decir que las personas encuestadas son un 55% que dicen siempre, un 24% dice casi siempre, un 16% a veces, un 3% casi nunca y 2% nunca.

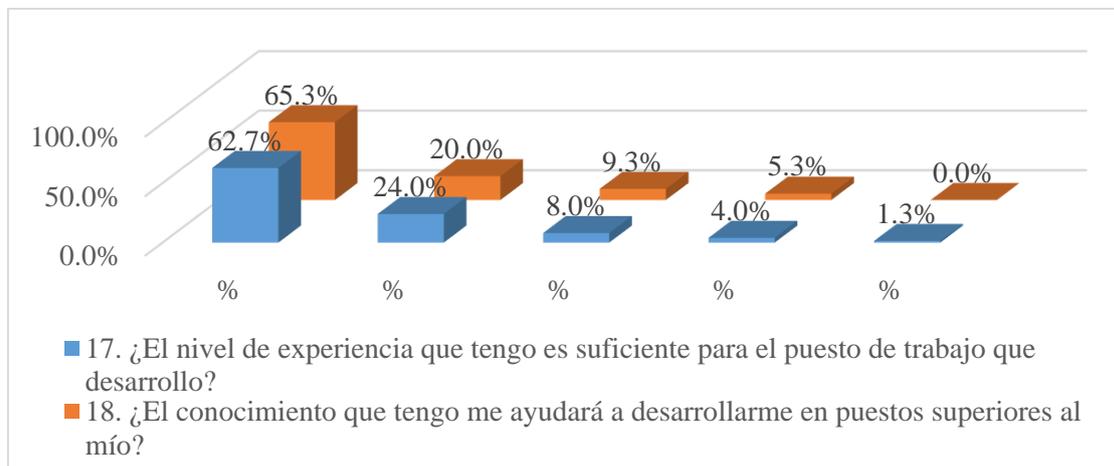
Tabla 20

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión Variedad de Habilidades

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
17. ¿El nivel de experiencia que tengo es suficiente para el puesto de trabajo que desarrollo?	47	62.7%	18	24.0%	6	8.0%	3	4.0%	1	1.3%
18. ¿El conocimiento que tengo me ayudará a desarrollarme en puestos superiores al mío?	49	65.3%	15	20.0%	7	9.3%	4	5.3%	0	0.0%
	48	64%	17	22%	7	9%	4	5%	1	1%

Figura 9

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión Variedad de Habilidades



En la tabla 19, podemos decir que las personas encuestadas son un 64% que dicen siempre, un 22% dice casi siempre, un 9% a veces, un 5% casi nunca y 1% nunca.

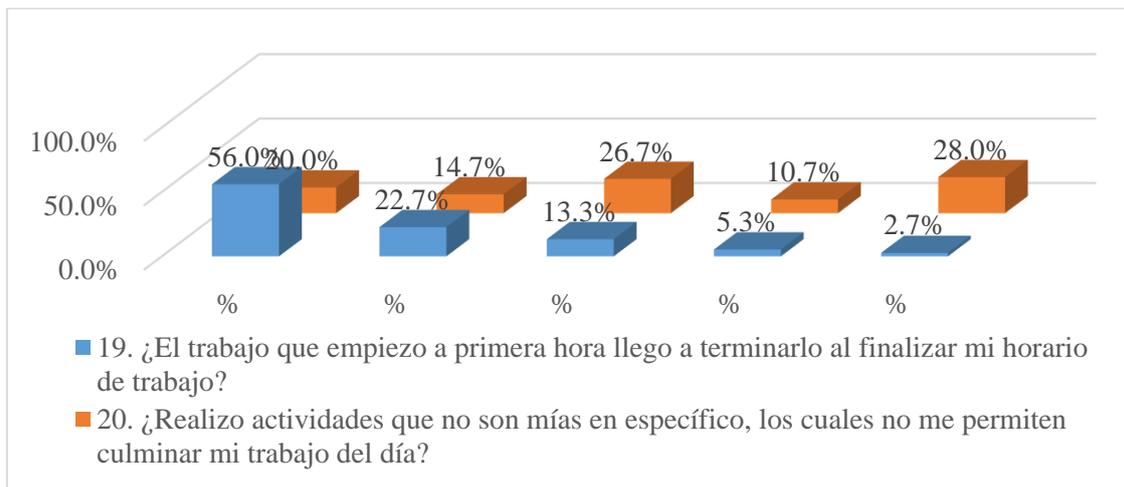
Tabla 21

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión La Integridad de la Tarea

	Siempre Frec. %	Casi siempre Frec. %	A veces Frec. %	Casi nunca Frec. %	Nunca Frec. %
19. ¿El trabajo que empiezo a primera hora llego a terminarlo al finalizar mi horario de trabajo?	42 56.0%	17 22.7%	10 13.3%	4 5.3%	2 2.7%
20. ¿Realizo actividades que no son más específicas, los cuales no me permiten culminar mi trabajo del día?	15 20.0%	11 14.7%	20 26.7%	8 10.7%	21 28.0%
	29 38%	14 19%	15 20%	6 8%	12 15%

Figura 10

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión La Integridad de la Tarea



En la tabla 20, podemos decir que las personas encuestadas son un 38% que dicen siempre, un 20% dice a veces, un 19% casi siempre, un 15% nunca y 8% casi nunca.

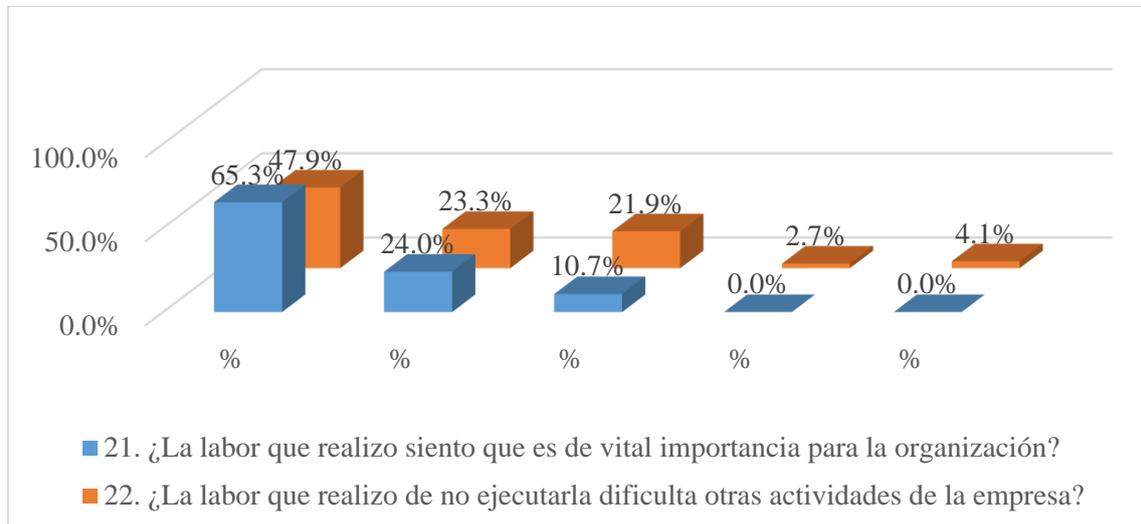
Tabla 22

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión El Significado de la Tarea

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
21. ¿La labor que realizo siento que es de vital importancia para la organización?	49	65.3%	18	24.0%	8	10.7%	0	0.0%	0	0.0%
22. ¿La labor que realizo de no ejecutarla dificulta otras actividades de la empresa?	35	47.9%	17	23.3%	16	21.9%	2	2.7%	3	4.1%
	42	57%	18	24%	12	16%	1	1%	2	2%

Figura 11

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión El Significado de la Tarea



En la tabla 21, podemos decir que las personas encuestadas son un 57% que dicen siempre, un 24% dice casi siempre, un 16% a veces, un 2% nunca y 1% casi nunca.

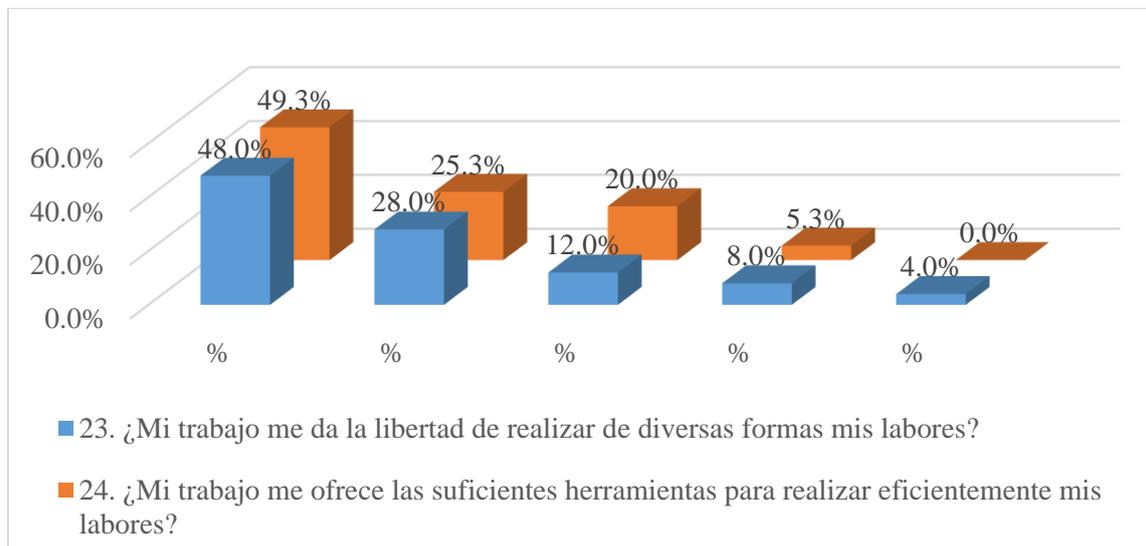
Tabla 23

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión Autonomía

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
23. ¿Mi trabajo me da la libertad de realizar de diversas formas mis labores?	36	48.0%	21	28.0%	9	12.0%	6	8.0%	3	4.0%
24. ¿Mi trabajo me ofrece las suficientes herramientas para realizar eficientemente mis labores?	37	49.3%	19	25.3%	15	20.0%	4	5.3%	0	0.0%
	37	49%	20	27%	12	16%	5	7%	2	2%

Figura 12

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a la Dimensión Autonomía



En la tabla 22, podemos decir que las personas encuestadas son un 49% que dicen siempre, un 27% dice casi siempre, un 16% a veces, un 7% casi nunca y 2% nunca.

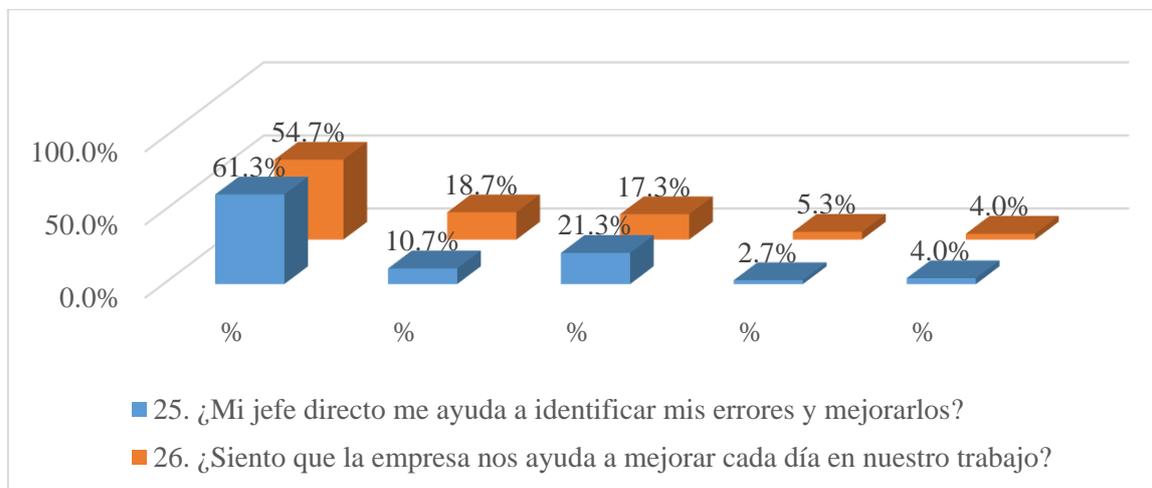
Tabla 24

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a La Retroalimentación del Trabajo

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
25. ¿Mi jefe directo me ayuda a identificar mis errores y mejorarlos?	46	61.3%	8	10.7%	16	21.3%	2	2.7%	3	4.0%
26. ¿Siento que la empresa nos ayuda a mejorar cada día en nuestro trabajo?	41	54.7%	14	18.7%	13	17.3%	4	5.3%	3	4.0%
	44	58%	11	15%	15	19%	3	4%	3	4%

Figura 13

Variable Satisfacción Laboral con Respecto a La Retroalimentación del Trabajo



En la tabla 23, podemos decir que las personas encuestadas son un 58% que dicen siempre, un 19% dice a veces, un 15% casi siempre, un 4% casi nunca y 4% nunca.

ANEXO N°2. Matriz de Consistencia

Tabla 25

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<i>Problema General</i>	<i>Objetivo General</i>	<i>Hipótesis General</i>	<i>Variable 1</i>		<i>Diseño Metodológico</i>
			CLIMA ORGANIZACIONAL		La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación ni experimental, transversal, correlacional, causal.
			Dimensiones		Población
			Dirección	Conocimiento de Objetivos	93 trabajadores mypes de la cuadra N°5 de la Avenida Eduardo de Habich del distrito de San Martín de Porres
		El clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	Motivación	Seguimiento	
			Comunicación	Reconocimiento	Muestra
¿Cómo se relaciona el clima organizacional en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona el clima organizacional en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.			Eventos	
				Misión, visión y valores	
				Participación	
				Empatía	
				Enfoque en el trabajador	
			Decisiones	Desempeño	75 trabajadores mypes de la cuadra N°5 de la Avenida Eduardo de Habich del distrito de San Martín de Porres
				Productividad	
				Cumplimiento de Objetivos	
			Metas	Plazo de tiempo	
				Conciencia de la realidad	
			Control	Protocolos	de
				Bioseguridad	de
				Manejo	
				Actividades	

<i>Problemas Específicos</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Hipótesis Específicas</i>	<i>Variable 2</i>	
¿Cómo se relaciona la dirección en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona la dirección en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	La dirección si se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	SATISFACCIÓN LABORAL	Seguimiento del jefe directo
¿Cómo se relaciona la motivación en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona la motivación en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	La motivación si se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	<i>Dimensiones</i>	
¿Cómo se relaciona la comunicación en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona la comunicación en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	La comunicación si se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	Variedad de Habilidades	Experiencia
¿Cómo se relaciona la interacción en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona la interacción en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	La interacción si se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	La integridad de la Tarea	Conocimiento
¿Cómo se relaciona las decisiones en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona las decisiones en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	Las decisiones si se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	El significado de la Tarea	Procrastinación
¿Cómo se relaciona las metas en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona las metas en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	Las metas si se relacionan con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	Autonomía	Multifuncionalidad
¿Cómo se relaciona el control en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021?	Explicar cómo se relaciona el control en la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	El control si se relaciona con la satisfacción laboral en las mypes, San Martín de Porres 2021.	La Retroalimentación del Trabajo	Importancia
				Correlación
				Libertad de expresión
				Ergonomía
				Identificación de Errores
				Mejora continua

ANEXO N°3. Juicio de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente Clima Organizacional

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: X1: DIRECCIÓN							
1. ¿La empresa me deja en claro hacia dónde quiere llegar y cómo lo haremos?	X		X		X		
2. ¿Estoy conforme con el seguimiento y dirección de mi jefe inmediato?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X2: MOTIVACIÓN							
3. ¿Recibo algún reconocimiento ya sea emocional o económico por mi trabajo?	X		X		X		
4. ¿La empresa realiza actividades como eventos o talleres para lograr motivarnos?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X3: COMUNICACIÓN							
5. ¿Conozco la misión, visión y valores de la organización a detalle?	X		X		X		
6. ¿Participo siempre en las reuniones de equipo que hay en la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X4: INTERACCIÓN							
7. ¿Mi jefe directo es empático conmigo?	X		X		X		
8. ¿Siento que la empresa se preocupa por lo que me pueda ocurrir fuera de ella?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X5: DECISIONES							
9. ¿La empresa toma algún tipo de accionar cuando mi desempeño no es el mismo?	X		X		X		
10. ¿La empresa toma acciones dependiendo de mi productividad?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X6: METAS							
11. ¿Cumplo con los objetivos propuestos por la organización?	X		X		X		
12. ¿Cumplo con los plazos de tiempo que la empresa me da para llegar al objetivo?	X		X		X		
13. ¿Siento que las metas actuales no son conscientes con la realidad actual?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X7: CONTROL							
14. ¿Mi trabajo cumple con todos los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
15. ¿Siento que hay un buen manejo de las actividades en este trabajo?	X		X		X		
16. ¿Mi jefe directo hace un seguimiento continuo de nuestro trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Olórtegui Alcalde Luis Miguel DNI: 45974022**

20 de mayo del 2022.

Especialidad del validador: **Gestión comercial**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente Satisfacción Laboral

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Y1: VARIEDAD DE HABILIDADES							
17. ¿El nivel de experiencia que tengo es suficiente para el puesto de trabajo que desarrollo?	X		X		X		
18. ¿El conocimiento que tengo me ayudará a desarrollarme en puestos superiores al mío?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y2: LA INTEGRIDAD DE LA TAREA							
19. ¿El trabajo que empiezo a primera hora llego a terminarlo al finalizar mi horario de trabajo?	X		X		X		
20. ¿Realizo actividades que no son más en específico, los cuales no me permiten culminar mi trabajo del día?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y3: EL SIGNIFICADO DE LA TAREA							
21. ¿La labor que realizo siento que es de vital importancia para la organización?	X		X		X		
22. ¿La labor que realizo de no ejecutarla dificulta otras actividades de la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y4: AUTONOMÍA							
23. ¿Mi trabajo me da la libertad de realizar de diversas formas mis labores?	X		X		X		
24. ¿Mi trabajo me ofrece las suficientes herramientas para realizar eficientemente mis labores?	X		X		X		

DIMENSIÓN: Y5: LA RETROALIMENTACIÓN DEL TRABAJO						
25. ¿Mi jefe directo me ayuda a identificar mis errores y mejorarlos?	X		X		X	
26. ¿Siento que la empresa nos ayuda a mejorar cada día en nuestro trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Olórtegui Alcalde Luis Miguel DNI: 45974022

20 de mayo del 2022

Especialidad del validador: Gestión comercial.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente Clima Organizacional

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: X1: DIRECCIÓN							
1. ¿La empresa me deja en claro hacia dónde quiere llegar y cómo lo haremos?	X		X		X		
2. ¿Estoy conforme con el seguimiento y dirección de mi jefe inmediato?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X2: MOTIVACIÓN							
3. ¿Recibo algún reconocimiento ya sea emocional o económico por mi trabajo?	X		X		X		
4. ¿La empresa realiza actividades como eventos o talleres para lograr motivarnos?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X3: COMUNICACIÓN							
5. ¿Conozco la misión, visión y valores de la organización a detalle?	X		X		X		
6. ¿Participo siempre en las reuniones de equipo que hay en la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X4: INTERACCIÓN							
7. ¿Mi jefe directo es empático conmigo?	X		X		X		
8. ¿Siento que la empresa se preocupa por lo que me pueda ocurrir fuera de ella?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X5: DECISIONES							
9. ¿La empresa toma algún tipo de accionar cuando mi desempeño no es el mismo?	X		X		X		
10. ¿La empresa toma acciones dependiendo de mi productividad?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X6: METAS							
11. ¿Cumplo con los objetivos propuestos por la organización?	X		X		X		
12. ¿Cumplo con los plazos de tiempo que la empresa me da para llegar al objetivo?	X		X		X		
13. ¿Siento que las metas actuales no son conscientes con la realidad actual?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X7: CONTROL							
14. ¿Mi trabajo cumple con todos los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
15. ¿Siento que hay un buen manejo de las actividades en este trabajo?	X		X		X		
16. ¿Mi jefe directo hace un seguimiento continuo de nuestro trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: AYALA MONTALVO, ULIANA DNI: 10081149

20 de mayo del 2022.

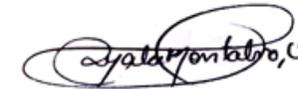
Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente Satisfacción Laboral

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Y1: VARIEDAD DE HABILIDADES							
17. ¿El nivel de experiencia que tengo es suficiente para el puesto de trabajo que desarrollo?	X		X		X		
18. ¿El conocimiento que tengo me ayudará a desarrollarme en puestos superiores al mío?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y2: LA INTEGRIDAD DE LA TAREA							
19. ¿El trabajo que empiezo a primera hora llego a terminarlo al finalizar mi horario de trabajo?	X		X		X		
20. ¿Realizo actividades que no son mías en específico, los cuales no me permiten culminar mi trabajo del día?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y3: EL SIGNIFICADO DE LA TAREA							
21. ¿La labor que realizo siento que es de vital importancia para la organización?	X		X		X		
22. ¿La labor que realizo de no ejecutarla dificulta otras actividades de la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y4: AUTONOMÍA							
23. ¿Mi trabajo me da la libertad de realizar de diversas formas mis labores?	X		X		X		
24. ¿Mi trabajo me ofrece las suficientes herramientas para realizar eficientemente mis labores?	X		X		X		

DIMENSIÓN: Y5: LA RETROALIMENTACIÓN DEL TRABAJO							
25. ¿Mi jefe directo me ayuda a identificar mis errores y mejorarlos?	X		X		X		
26. ¿Siento que la empresa nos ayuda a mejorar cada día en nuestro trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. AYALA MONTALVO, ULIANA **DNI:** 10081149

21 de mayo del 2022

Especialidad del validador: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente Clima Organizacional

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: X1: DIRECCIÓN							
1. ¿La empresa me deja en claro hacia dónde quiere llegar y cómo lo haremos?	X		X		X		
2. ¿Estoy conforme con el seguimiento y dirección de mi jefe inmediato?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X2: MOTIVACIÓN							
3. ¿Recibo algún reconocimiento ya sea emocional o económico por mi trabajo?	X		X		X		
4. ¿La empresa realiza actividades como eventos o talleres para lograr motivarnos?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X3: COMUNICACIÓN							
5. ¿Conozco la misión, visión y valores de la organización a detalle?	X		X		X		
6. ¿Participo siempre en las reuniones de equipo que hay en la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X4: INTERACCIÓN							
7. ¿Mi jefe directo es empático conmigo?	X		X		X		
8. ¿Siento que la empresa se preocupa por lo que me pueda ocurrir fuera de ella?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X5: DECISIONES							
9. ¿La empresa toma algún tipo de accionar cuando mi desempeño no es el mismo?	X		X		X		
10. ¿La empresa toma acciones dependiendo de mi productividad?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X6: METAS							
11. ¿Cumplo con los objetivos propuestos por la organización?	X		X		X		
12. ¿Cumplo con los plazos de tiempo que la empresa me da para llegar al objetivo?	X		X		X		
13. ¿Siento que las metas actuales no son conscientes con la realidad actual?	X		X		X		
DIMENSIÓN: X7: CONTROL							
14. ¿Mi trabajo cumple con todos los protocolos de bioseguridad?	X		X		X		
15. ¿Siento que hay un buen manejo de las actividades en este trabajo?	X		X		X		
16. ¿Mi jefe directo hace un seguimiento continuo de nuestro trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): |

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: LEON VILLARRUEL MIGUEL ANGEL DNI: 09591047

20 de mayo del 2022.

Especialidad del validador: Mg Marketing y negocios Internacionales

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable dependiente Satisfacción Laboral

DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Y1: VARIEDAD DE HABILIDADES							
17. ¿El nivel de experiencia que tengo es suficiente para el puesto de trabajo que desarrollo?	X		X		X		
18. ¿El conocimiento que tengo me ayudará a desarrollarme en puestos superiores al mío?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y2: LA INTEGRIDAD DE LA TAREA							
19. ¿El trabajo que empiezo a primera hora llego a terminarlo al finalizar mi horario de trabajo?	X		X		X		
20. ¿Realizo actividades que no son mías en específico, los cuales no me permiten culminar mi trabajo del día?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y3: EL SIGNIFICADO DE LA TAREA							
21. ¿La labor que realizo siento que es de vital importancia para la organización?	X		X		X		
22. ¿La labor que realizo de no ejecutarla dificulta otras actividades de la empresa?	X		X		X		
DIMENSIÓN: Y4: AUTONOMÍA							
23. ¿Mi trabajo me da la libertad de realizar de diversas formas mis labores?	X		X		X		
24. ¿Mi trabajo me ofrece las suficientes herramientas para realizar eficientemente mis labores?	X		X		X		

DIMENSIÓN: Y5: LA RETROALIMENTACIÓN DEL TRABAJO						
25. ¿Mi jefe directo me ayuda a identificar mis errores y mejorarlos?	X		X		X	
26. ¿Siento que la empresa nos ayuda a mejorar cada día en nuestro trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **LEON VILLARRUEL MIGUEL ANGEL DNI: 09591047**

20 de mayo del 2022.

Especialidad del validador: **Mg Marketing y negocios Internacionales**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO N°4.Instrumento

INSTRUMENTO PARA TOMA DE DATOS

El siguiente instrumento tiene como nombre cuestionario, el cual permite obtener información sobre cómo se relaciona el clima organizacional en la satisfacción laboral en las MYPES, San Martín de Porres, 2021. Este cuestionario será anónimo y la información obtenida será únicamente para fines de índole académico universitario. Se garantiza la confidencialidad del participante.

*** Indica tu rango de edad**

- 18 - 20
- 21 - 25
- 26 - 30
- 31 - 40
- 41 – más años

***¿Cuál es su género?**

- Mujer
- Hombre

*** La empresa es un(a):**

- Barbería
- Botica
- Estudio Fotográfico
- Ferretería
- Juguería y Repostería
- Licorería
- Óptica
- Panadería y Pastelería
- Restaurante
- Salón de Belleza
- Servicio Técnico de Computo
- Tienda de Artículos Electrónicos
- Tienda de Productos de Primera Necesidad
- Tienda de Ropa
- Tienda de Rubro Automotriz
- Tienda Naturista
- Tragamonedas

*** ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**

- 1 - 5
- 6 - 10
- 11 - 15
- 16 - 20
- 21 a más

Instrucciones:

En los siguientes recuadros califique su respuesta según el enunciado que lea en la parte superior, haciendo clic en la sección correspondiente.

CLIMA ORGANIZACIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DIMENSIÓN: X1: DIRECCIÓN					
1. ¿La empresa me deja en claro hacia dónde quiere llegar y cómo lo haremos?					
2. ¿Estoy conforme con el seguimiento y dirección de mi jefe inmediato?					
DIMENSIÓN: X2: MOTIVACIÓN					
3. ¿Recibo algún reconocimiento ya sea emocional o económico por mi trabajo?					
4. ¿La empresa realiza actividades como eventos o talleres para lograr motivarnos?					
DIMENSIÓN: X3: COMUNICACIÓN					
5. ¿Conozco la misión, visión y valores de la organización a detalle?					
6. ¿Participo siempre en las reuniones de equipo que hay en la empresa?					
DIMENSIÓN: X4: INTERACCIÓN					
7. ¿Mi jefe directo es empático conmigo?					
8. ¿Siento que la empresa se preocupa por lo que me pueda ocurrir fuera de ella?					
DIMENSIÓN: X5: DECISIONES					
9. ¿La empresa toma algún tipo de acción cuando mi desempeño no es el mismo?					
10. ¿La empresa toma acciones dependiendo de mi productividad?					
DIMENSIÓN: X6: METAS					
11. ¿Cumpro con los objetivos propuestos por la organización?					
12. ¿Cumpro con los plazos de tiempo que la empresa me da para llegar al objetivo?					
13. ¿Siento que las metas actuales no son conscientes con la realidad actual?					
DIMENSIÓN: X7: CONTROL					
14. ¿Mi trabajo cumple con todos los protocolos de bioseguridad?					
15. ¿Siento que hay un buen manejo de las actividades en este trabajo?					
16. ¿Mi jefe directo hace un seguimiento continuo de nuestro trabajo?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: Y1: VARIEDAD DE HABILIDADES					
17. ¿El nivel de experiencia que tengo es suficiente para el puesto de trabajo que desarrollo?					
18. ¿El conocimiento que tengo me ayudará a desarrollarme en puestos superiores al mío?					
DIMENSIÓN: Y2: LA INTEGRIDAD DE LA TAREA					
19. ¿El trabajo que empiezo a primera hora llego a terminarlo al finalizar mi horario de trabajo?					
20. ¿Realizo actividades que no son mías en específico, los cuales no me permiten culminar mi trabajo del día?					
DIMENSIÓN: Y3: EL SIGNIFICADO DE LA TAREA					
21. ¿La labor que realizo siento que es de vital importancia para la organización?					
22. ¿La labor que realizo de no ejecutarla dificulta otras actividades de la empresa?					
DIMENSIÓN: Y4: AUTONOMÍA					
23. ¿Mi trabajo me da la libertad de realizar de diversas formas mis labores?					
24. ¿Mi trabajo me ofrece las suficientes herramientas para realizar eficientemente mis labores?					
DIMENSIÓN: Y5: LA RETROALIMENTACIÓN DEL TRABAJO					
25. ¿Mi jefe directo me ayuda a identificar mis errores y mejorarlos?					
26. ¿Siento que la empresa nos ayuda a mejorar cada día en nuestro trabajo?					

ANEXO N°5. Aplicación del Cuestionario

Figura 14

Evidencia N°1 de la Aplicación del Cuestionario



Figura 15

Evidencia N°2 de la Aplicación del Cuestionario



Figura 16

Evidencia N°3 de la Aplicación del Cuestionario



Figura 17

Evidencia N°4 de la Aplicación del Cuestionario

