

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL ASESORAMIENTO Y APOYO DE INTERCAMBIOS INTERNACIONALES UBICADA EN MIRAFLORES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Janella Berenice Riega Domínguez
Luis Fabrizio Rosales Quispe

Asesor:

Mg. Héctor Manuel Torres Oporto

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la vida y guiar mis pasos.

Por ser mi ayuda en todo tiempo.

Por renovar mis fuerzas.

A MI MADRE

Por ser la mejor, por su apoyo incondicional.

Porque sin ella, esto no hubiese sido posible.

A MI PADRE

Por ser más que un padre un muy buen amigo.

Por la confianza y el apoyo tanto económico como emocional.

A MI FAMILIA

Por su paciencia y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida, salud y sabiduría para cumplir este desafío, y poder culminar satisfactoriamente el proceso de aprendizaje en la carrera que me apasiona y que estoy segura me permitirá lograr muchas metas: Administración. Asimismo, doy gracias a mis docentes, quienes con su empeño y dedicación me transmitieron no solo conocimientos, sino también su pasión por lo que hacen y me quedo con el mejor ejemplo de profesionales y sobre todo la calidad de personas que demostraron ser. Finalmente, agradezco a cada una de las personas que forman parte de mi entorno y que siempre me alentaron a continuar luchando por lograr mis sueños a pesar de a veces no querer más, por ese ¡Tú puedes! Que muchas veces me dijeron, a ustedes: docentes, compañeros, familia, amigos, ¡Muchas gracias!

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---------------------------------------|----|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| CAPÍTULO II. METODOLOGÍA | 43 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 54 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 80 |
| REFERENCIAS | 90 |
| ANEXOS | 92 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Número de colaboradores y encargados dentro de cada área de la empresa..... | 47 |
| Tabla 2 Determinación de la muestra según propósitos de investigación..... | 47 |
| Tabla 3 Análisis de fiabilidad de clima organizacional..... | 51 |
| Tabla 4 Análisis de fiabilidad de satisfacción laboral | 52 |
| Tabla 5 Análisis de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral | 55 |
| Tabla 6 Tabla de correlación de Pearson autonomía vs. satisfacción laboral | 57 |
| Tabla 7 Tabla de correlación de Pearson cohesión vs. satisfacción laboral | 58 |
| Tabla 8 Tabla de correlación de Pearson confianza vs. satisfacción laboral..... | 59 |
| Tabla 9 Tabla de correlación de Pearson apoyo vs. satisfacción laboral | 60 |
| Tabla 10 Tabla de correlación de Pearson presión vs. satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 11 Tabla de correlación de Pearson reconocimiento vs. satisfacción laboral | 61 |
| Tabla 12 Tabla de correlación de Pearson innovación vs. satisfacción laboral | 63 |
| Tabla 13 Tabla de correlación de Pearson equidad vs. satisfacción laboral..... | 64 |
| Tabla 14 Cuestionario clima organizacional – autonomía | 66 |
| Tabla 15 Cuestionario clima organizacional – cohesión..... | 67 |
| Tabla 16 Cuestionario clima organizacional – confianza..... | 68 |
| Tabla 17 Cuestionario clima organizacional – presión | 69 |
| Tabla 18 Cuestionario clima organizacional – apoyo | 70 |
| Tabla 19 Cuestionario clima organizacional – reconocimiento | 71 |
| Tabla 20 Cuestionario clima organizacional – equidad..... | 72 |
| Tabla 21 Cuestionario clima organizacional – innovación | 73 |
| Tabla 22 Cuestionario satisfacción laboral – condiciones físicas y/o materiales..... | 74 |
| Tabla 23 Cuestionario satisfacción laboral – beneficios | 75 |

| | |
|---|----|
| Tabla 24 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo personal | 76 |
| Tabla 25 Cuestionario satisfacción laboral – políticas administrativas..... | 77 |
| Tabla 26 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones sociales..... | 78 |
| Tabla 27 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo de tareas..... | 79 |
| Tabla 28 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones con la autoridad..... | 80 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Cuestionario clima organizacional – autonomía..... | 66 |
| Figura 2 Cuestionario clima organizacional – cohesión..... | 67 |
| Figura 3 Cuestionario clima organizacional – confianza | 68 |
| Figura 4 Cuestionario clima organizacional – presión | 69 |
| Figura 5 Cuestionario clima organizacional – apoyo | 70 |
| Figura 6 Cuestionario clima organizacional – reconocimiento..... | 71 |
| Figura 7 Cuestionario clima organizacional – equidad | 72 |
| Figura 8 Cuestionario clima organizacional – innovación | 73 |
| Figura 9 Cuestionario satisfacción laboral – condiciones físicas y/o materiales | 74 |
| Figura 10 Cuestionario satisfacción laboral – beneficios..... | 75 |
| Figura 11 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo personal..... | 76 |
| Figura 12 Cuestionario satisfacción laboral – políticas administrativas | 77 |
| Figura 13 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones sociales | 78 |
| Figura 14 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo de tareas | 79 |
| Figura 15 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones con la autoridad | 80 |

RESUMEN

Actualmente las organizaciones afrontan diferentes cambios, por ello tienen que ampliar nuevas tendencias para mejorar su ventaja competitiva. Una de ellas es contar con una organización comprometida con el desarrollo laboral; es decir, que el talento humano se encuentre con un alto nivel de satisfacción. Muchas empresas buscan generar un adecuado clima organizacional con la finalidad de que sus colaboradores se sientan satisfechos, es por ello que la presente investigación tiene como objetivo precisar la relación que existe entre estas dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral, en los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. El estudio se realizó con una muestra de 30 trabajadores de diferentes áreas. Se utilizó el cuestionario de clima organizacional de Koys y DeCottis (1991) el cual posee 40 ítems divididos en 8 dimensiones y el cuestionario “escala de satisfacción laboral” de Sonia Palma (1999) que contiene 36 ítems enfocados en 7 dimensiones previamente validadas. Los resultados muestran una correlación de Pearson significativa ($r = 0.582$ y $p < 0.001$), estableciéndose que si existe relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa en estudio.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

At the present time, organizations face different changes, so they have new trends to improve their competitive advantage. One of them is to have an organization committed to job development; that is, that human talent meets a high level of satisfaction. Many companies seek an adequate organizational climate with the purpose of their employees feel satisfied, that is why this research has as a precise objective the relationship between these two variables: organizational climate and job satisfaction, in the collaborators of a dedicated company to the advice and support of international exchanges located in Miraflores during the second half of 2019. The study was conducted with a sample of 30 workers from different areas. The organizational climate questionnaire of Koys and DeCottis (1991) was considered, which has 40 items divided into 8 dimensions and the questionnaire “labor satisfaction scale” of Sonia Palma (1999) that contains 36 items focused on 7 previously validated dimensions. The results found a significant Pearson correlation ($r = 0.582$ and $p < 0.001$), establishing that if there is a relationship between the organizational variable climate and the job satisfaction of the employees of the company under study.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hace algunas décadas las empresas se caracterizaban netamente por la competitividad que había entre ellas, lo que indicaba que empresa era mejor que la otra. En el sentido económico, aquellas empresas que generaban más ganancias que las demás eran las que se percibían como las más desarrolladas. Sin embargo, ahora la competitividad, es solo una más de las características actuales de este sistema empresarial, ya que también lo es el cuidar a los que van a generar de una u otra manera dichos ingresos, reforzando los valores y las bases a fin de retener al talento y garantizar la satisfacción en la organización. Por tal motivo actualmente para muchas empresas, el clima organizacional y la satisfacción laboral representan roles importantes, por ello centran sus objetivos en buscar un mejoramiento continuo del ambiente o clima organizacional, con el fin de tener colaboradores satisfecho, ya que se han dado cuenta que con ello se puede alcanzar el aumento de la productividad de una manera más rápida, eficiente y sobre todo duradera.

Pero ¿qué implica el clima organizacional? ¿Qué se entiende por este término? ¿Será realmente importante que las empresas lo desarrollen de forma efectiva? ¿Tendrá alguna relación con la satisfacción laboral de los colaboradores? ¿Qué se entiende por satisfacción laboral? Este tema genera muchas interrogantes las cuales se irán respondiendo de a pocos, hasta lograr un conocimiento claro de ambas variables y de cómo se relaciona entre sí dentro de una empresa en específico, la cual se dedica a brindar asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

La empresa que se estudiará es una organización internacional que cuenta con cuatro oficinas ubicadas en tres países de latino américa se dedica al asesoramiento y apoyo de

intercambios internacionales, con el propósito de ofrecer a estudiantes universitarios o recién graduados la oportunidad de tener una experiencia de intercambio cultural a través de un trabajo remunerado en Estados Unidos. Esta organización cuenta con el respaldo de empresas válidamente reconocidas por el gobierno norteamericano, lo cual ha permitido enviar a una gran cantidad de jóvenes a través de sus programas Work and Travel (WAT), Internship y Trainee. Dicha organización busca analizar si cuenta con un óptimo clima organizacional en cada área de la empresa, y verificar que sus colaboradores se sientan satisfechos dentro de la misma, ya que es un importante rasgo para una empresa que busca cumplir sus objetivos. Por esta razón se analizará si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral que tienen los colaboradores de dicha institución.

El lugar en la que una persona desempeña sus labores a diario, el trato que existe entre jefe y subordinado, la relación entre el personal de la empresa, y el trato que estos ofrecen a los clientes, son algunos de los factores que van conformando lo que definimos por clima organizacional, el cual puede ser un adicional o un obstáculo para el desarrollo eficiente de la organización. (Fiallo, Alvarado & Soto, 2015).

Como ya se mencionó, al estudiar acerca del clima organizacional, encontramos que existen muchas definiciones para dicha variable, sin una unificación teórica para su conceptualización. Autores como Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) proponen que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una empresa; sin embargo, ambas variables, aunque hablen de un mismo entorno, la definición es distinta. Según Chiavenato el clima organizacional "Es el modo en el que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones

subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización” (Chiavenato, 2007).

Según lo citado en el ensayo de Sandoval (2004) el enfoque más actual sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, del cual los representantes son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”

Según Fiallo Moncayo, Alvarado Andino, & Soto Medina (2015):

“El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades”

El clima organizacional decidido y ejecutado por la empresa tendrá consecuencias que impactarán de manera positiva o negativa en la misma, pero ¿cuáles son estos beneficios?

Según Fiallo et al. (2015) Los resultados positivos de un clima organizacional sano son:

- Satisfacción del personal
- Adaptación en la empresa
- Afiliación
- Actitudes laborales positivas

- Conductas constructivas
- Ideas creativas para la mejora
- Alta productividad
- Logro de resultados
- Baja rotación.

A la vez este autor afirma que también encontramos resultados negativos cuando el clima organizacional no está siendo bien gestionado en una empresa, como los siguientes:

- Inadaptación
- Ausentismo
- Alta rotación del personal
- Poca innovación
- Baja productividad
- Fraudes y robos
- Sabotajes
- Impuntualidad
- Actitudes laborales negativas
- Conductas indeseables.

Si nos basamos en este concepto actual, el clima organizacional está bastante ligado con la satisfacción del personal en su área de trabajo. (Fiallo et al. 2015) Por ende, analizaremos cómo esta variable se desarrolla dentro de la empresa estudiada y si se están obteniendo resultados favorables o no.

Como ya se mencionó, hoy en día también podemos ver que las empresas buscan que sus colaboradores puedan gozar de satisfacción laboral, ya que son parte fundamental para el

óptimo funcionamiento de los procesos de la organización. Lo que es muy probable que si el colaborador se encuentra satisfechos laboralmente esto se reflejaría en los resultados de la organización los cuales serán favorables.

Al respecto, Hinojosa (2010) menciona que “la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones se convierten en elementos claves de la subsistencia en el tiempo de estas, por lo que las variables que intervienen en estos procesos son relevantes al momento de realizar un diagnóstico organizacional. Entre ellos la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga” (Citado en Colqui, 2018, p. 11).

Ante esto, las empresas han implementado varios métodos para hacer que sus colaboradores se mantengan satisfechos en el contexto en el que están laborando, además de que han empezado a darle más valor al potencial y talento que poseen sus colaboradores, brindándoles dentro del área de trabajo las comodidades necesarias para que desempeñen sus labores de la mejor manera. Como menciona, Páez (2009) la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva al puesto e impacta en las funciones logrando un desempeño destacable y generando una buena productividad. (Citado en Castro, 2016, p. 7).

Para complementar, Gallegos y Cáceres (2014) indican que “satisfacción laboral, refiere netamente al puesto de trabajo y todos los aspectos que están involucrados: funciones, competencias, salarios, horario, relación con el jefe, etc. Por lo general, las personas satisfechas se encuentran bien ajustadas a su puesto, se sienten motivados con lo que hacen” (Citado en Castro, 2016, p. 7).

1.1.1. Antecedentes

En los últimos años se ha dado más importancia a estudiar las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, ya que las empresas han determinado que es un factor importante para que sus colaboradores puedan desempeñar sus labores de la mejor manera y que las empresas puedan alcanzar sus objetivos propuestos en un principio.

No está demás indicar que existen diversos estudios de ambas variables, demostrando una variedad de conceptos y metodologías de acuerdo al punto de vista de cada autor.

Antecedentes Internacionales

Pasando al ámbito internacional se hicieron las siguientes investigaciones:

Juarez-Adauta (2012) en su investigación que lleva por título “Clima organizacional y satisfacción laboral” es un estudio de tipo estudio observacional, transversal, descriptivo, analítico, que tiene por objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Donde la muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, edad promedio de 35 años. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert-Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de Student, Anova y coeficiente de correlación de Pearson. Concluyendo que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente.

En su estudio, Rojas (2013) titulado “Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas” cuyo objetivo fue describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y determinar cómo este factor influye en el clima

organizacional de los empleados de las principales universidades sucreñas. La investigación se llevó a cabo en las principales universidades de Sucre (Colombia) que cuentan con sede propia tomándose para ello una muestra de 120 docentes. Concluyendo que es necesario implementar estrategias direccionadas a brindar más motivación a los colaboradores organizando capacitaciones de acuerdo al desempeño que se quiera fortalecer en cada docente de esta manera se fundamentar así el clima organizacional y la satisfacción laboral factores que determinen el grado de bienestar de los individuos.

Rodríguez; Paz Retamal; Lizana y Cornejo (2011) en su investigación titulada “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena” que tuvo por objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. En el presente estudio se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Se evidenció que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, sólo el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales, mientras que la satisfacción sólo predice el rendimiento y la productividad.

Carballo, Priego y Ávalos (2015) en su investigación que lleva por título “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México” cuyo objetivo fue conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa

Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Realizándose un estudio observacional, prospectivo de corte transversal en el personal operativo federal de Caravanas de la Salud en Tabasco, mediante un censo de 97 trabajadores activos al momento del estudio. Para la recolección de la información se utilizaron dos instrumentos integrados en un solo cuestionario denominado «COSL2014» dividido en tres apartados: 1) perfil sociodemográfico, 2) clima organizacional, y 3) satisfacción laboral. Se concluye que la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral, lo que a futuro pudiera generar conflictos en el desarrollo del programa.

En su investigación, Guevara (2018) que lleva por título “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”, tuvo por objetivo determinar, si el “clima organizacional”, influye sobre la satisfacción laboral. Realizando un análisis descriptivo e inferencial de tipo correlacional. Como técnicas de investigación se utilizó, la observación, entrevista y encuestas. Concluyendo que, a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas.

Antecedentes nacionales

En el contexto nacional se realizaron los siguientes estudios:

Chuquihuaccha y Nieves (2018) realizó la investigación titulada “Clima organizacional y su impacto en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del INGEMMET”, el cual tuvo por objetivo determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores del INGEMMET. El diseño utilizado fue de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. Donde la muestra estuvo conformada por 162 trabajadores contratados bajo la modalidad CAS y CAP que laboran en la sede central, para la recolección de datos se utilizó dos instrumentos: Escala del clima organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma SL – SP (1999) formado por 50 y 36 ítems cada uno. Por lo cual se encontró como resultados que existe correlación significativa directa con un nivel de intensidad moderado ($r=0,408^{**}$, $p=0,000$) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Concluyendo que a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores mayor satisfacción laboral.

Castro y Espinoza (2015) en su investigación que lleva por título “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2014”, que tuvo por objetivo determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo. El estudio es de tipo descriptivo - de relación, se trabajó con una población- muestra de 25 profesionales de enfermería, utilizando el método inductivo - deductivo y método estadístico, se aplicó una encuesta de 5 ítems para los datos generales de las enfermeras, una escala dicotómica de 21 ítems para evaluar el clima organizacional y una escala de Likert de 33 ítems para evaluar la satisfacción laboral de las enfermeras. Concluyendo que

existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo, afirmación que se hace mediante la correlación de r de Pearson donde $r=0,762$, $tc=5,643$ para 23 grados de libertad y un 95% de nivel de confianza y $\alpha=0,05$.

En uno de sus estudios, Rivas (2018) titulado “Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015” que tuvo por objetivo analizar, explicar y determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral y el desempeño del docente del Departamento Académico de Enfermería. Facultad de Medicina UNMSM. Fue de tipo no experimental, teórico, básico y ex post facto, método descriptivo correlacional causal. La recolección de datos se obtuvo a través de cuestionarios tipo Likert que fueron validados y confiables mediante juicio de expertos y pruebas estadísticas: prueba binomial y coeficiente de correlación de Pearson. Concluyendo que el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño docente están relacionados directamente es decir que a un mejor clima organizacional mejor satisfacción y desempeño docente.

Meza (2018) en su investigación titulada “Gestión del clima organizacional y satisfacción laboral de la fuerza de ventas de MiFarma S.A.C. en Lima Metropolitana - 2014” de tipo descriptiva y correlacional, tuvo por objetivo determinar si la gestión del clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de Mifarma S.A.C. en Lima Metropolitana. Con una población de 846 trabajadores, se tomó una muestra de 90 trabajadores. Para diagnosticar el clima organizacional se adaptó el cuestionario elaborado por los investigadores Koys y DeCottis que mide el clima organizacional con respuestas basadas en escala tipo Likert de cinco puntos, tomando como

dimensiones del clima organizacional: recompensas, capacitación y desarrollo; comunicación; condiciones de trabajo; herramientas; imagen corporativa; liderazgo; líneas de carrera y participación. Para medir la satisfacción laboral se adaptó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró, tomando cinco dimensiones: satisfacción con la relación con sus superiores; satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo; satisfacción con la participación en las decisiones; satisfacción con su trabajo; y, satisfacción con las recompensas. Determinando que existe una influencia positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de Mifarma S.A.C.; con un coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables de estudio de +0.879.

En su estudio, Meza y Coaquira (2018) el cual se titula “Clima organizacional y satisfacción laboral en el profesional de enfermería en los servicios de cirugía del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2017” es de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería en los servicios de cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2017. El diseño que se empleó fue correlacional de corte transversal. La población que se consideró fueron 48 enfermeras utilizándose como técnica la encuesta, a partir de la aplicación de un cuestionario que consta de tres partes: perfil sociodemográfico, instrumento de clima organizacional. Instrumento de satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que el 74.1% de las enfermeras que percibieron un clima organizacional medianamente favorable estuvieron medianamente satisfechas lo que confirmó la hipótesis planteada. Existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, el coeficiente de correlación de Rho Spearman resultó igual a 0.720 lo cual evidencia que la relación es positiva considerable, por lo tanto, a mejor nivel de clima organizacional mayor será el nivel de satisfacción laboral.

1.1.2. Bases teóricas

1.1.2.1. Clima organizacional

Actualmente la definición de clima organizacional es un asunto que despierta el interés de muchos profesionales, puesto que las empresas están cada vez más preocupadas por el bienestar de sus colaboradores, por ello reconocen cuán importante es el tener claro el concepto de esta variable, donde se visualiza principalmente las interacciones colaborador – organización y colaborador – colaborador.

Según diversas investigaciones realizadas, desde aproximadamente 1950, el estudio acerca de clima organizacional se ha venido intensificando y ofreciendo una variada lista de definiciones.

La presente investigación se iniciará con los conceptos citados en el estudio realizado por Diana Vega, Alejandra Arévalo, Jhennifer Sandoval, Ma Constanza Aguilar y Javier Giraldo en el año 2006 cuyo título es Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia, y de otros libros y trabajos de investigación, en los cuales se identifica diversas definiciones y autores que representan dicho estudio y a los que se recurrió con el propósito de lograr una visión más exacta de la variable.

Vega et al (2006) cita a Lewin (1951) como uno de los primeros autores que abarcan la variable clima organizacional para quien el comportamiento humano es función del ambiente, es decir que el comportamiento de la persona en su trabajo va a ser directamente proporcional al ambiente laboral que perciba. Luego cita a Halpin y Croft (1963) quienes refieren que clima organizacional es la opinión que el empleado se forma acerca de la organización.

Peña, et al (2015) cita a Acosta y Venegas (2010) quienes mencionan que desde 1968, Litwin y Stringer fueron los primeros autores en dar un concepto concreto de clima organizacional. También explica que, para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Dimensiones según Litwin y Stringer

Para profundizar más acerca de esta teoría, se analizarán las nueve dimensiones según Litwin y Stringer citadas por Contreras y Matheson, que se utilizan para explicar el clima existente en una determinada organización, como:

1. Estructura, se refiere al sentir de los colaboradores frente a las restricciones, número de reglas, controles y procedimientos que existen dentro de la empresa.
2. Responsabilidad, sentimiento por parte de los colaboradores de “ser su propio jefe” al poder tomar decisiones solo sin tener que consultar cada paso con sus superiores.
3. Recompensa, sentimiento al ser recompensado por el trabajo bien realizado, dando énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo.
4. Riesgo, sentido de desafíos en el trabajo, enfatizando en tomar riesgos calculados.
5. Calidez, percepción de una buena confraternidad de forma general, prevalecer la amistad y grupos sociales.
6. Apoyo, percepción de la ayuda mutua de parte de los directivos hacia los empleados de la organización y viceversa, sobre todo al enfrentar los problemas.
7. Normas, percepción frente a las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo, dando importancia al hacer un buen trabajo.

8. Conflicto, sentimiento al percibir que los directivos presten atención a las opiniones, aunque estas sean divergentes de su propio punto de vista, dando énfasis al resolver problemas.
9. Identidad, sentimiento de pertenecer a una empresa y ser considerado un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo en específico.

Al analizar dichas variables mediante un instrumento, como la encuesta, se pudo observar mediante los resultados que arroja la misma, que es consistente en esa realidad; es decir, muestra claramente como era el clima organizacional en dicha empresa. Sin embargo, los estudios siguieron avanzando. En ese mismo año otros autores (Taguara, 1968; Pace, 1968) según Vega et al (2006) definieron un concepto para dicha variable, en ambos casos llegaron a la conclusión que el medio ambiente interno que experimentan los colaboradores influye directamente con su conducta y actitudes.

Hubo distintos autores que definieron clima organizacional, pero es hasta Brunet (1987) quien indica que el clima organizacional se determina por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y como resultado aparecen la variable satisfacción y productividad las cuales están influenciadas por las variables del medio y las personales. Esta definición agrupa aspectos organizacionales como el liderazgo, conflictos, sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como también las particularidades del medio físico de la organización. Desde esa fecha hasta el 2011 Brunet considera que las tres variables implicadas en esta definición citadas por Ramos (2012) son:

- a) Las variables del medio, como el tamaño, la estructura de la organización y la administración de recursos humanos que son exteriores al empleado.

- b) Las variables personales, como las actitudes, aptitudes, y la motivación del empleado.
- c) Las variables resultantes, como ya se mencionó, la satisfacción y productividad, que se influyen por las variables del medio y las personales.

Robbins (1990) define al clima organizacional como la personalidad de la organización y que se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas de la empresa.

Ante esta afirmación en la que se hace énfasis en cultura organizacional, se puede dar a notar que esta variable se considera un factor estable y que permanece en el tiempo, y es lo que puede diferenciar a una empresa de otra. Por lo contrario, el clima es un factor que, si bien toma tiempo, puede ser modificado. Posteriormente se analizará con más profundidad el concepto de cultura organizacional.

Otro autor mencionado por Vega et al es Chiavenato (1990) quien explica que clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Además, indicó que hay factores como la tecnología, las políticas, los reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros que influyen en el sentir de los colaboradores, como también en la motivación, satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad. Por último, autores más recientes, quienes se basan en investigaciones anteriores como es el caso de Rodríguez (2016) quien cita a Chiavenato (2011) define el clima organizacional de la siguiente manera:

El clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades.

El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, este último influye en el primero. (p.50)

Rodríguez continúa explicando que es en este orden de ideas donde se puede asumir que unas organizaciones se mantengan satisfechos al cubrir sus necesidades básicas, podría obtener un mejor desempeño de esta persona en sus actividades normales dentro de la misma, lo cual repercute positivamente sobre el clima organizacional, de lo contrario si falla al no mantener a sus colaboradores satisfechos se reflejará en aspectos negativos que afectan a la organización y su ambiente laboral.

Para Palma (2004) el clima organizacional es la percepción de diferentes condiciones asociadas al ambiente de trabajo, el cual al realizar un diagnóstico permite orientar acciones preventivas y correctivos con el fin de fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados de las organizaciones.

Según Méndez (2005) define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, como también de su ambiente interno. Continúa diciendo que el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y como se mencionó desde un inicio, en los últimos años ha tomado un rol protagónico ya que ahora es un objeto de estudio en las organizaciones sin importar el sector o el tamaño de las mismas.

Según Koys & DeCottis (1991) mencionado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) donde señalan que estudiar los climas en las organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; por ejemplo, actualmente la bibliografía existente debate sobre dos tipos de clima: el psicológico y el organizacional.

El primero se estudia a nivel individual, mientras que el primer se estudia a nivel organizacional. Ambos aspectos del clima son considerados fenómenos multidimensionales que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización.

Para su estudio Koys & DeCottis establecieron una serie de dimensiones que podrían definir el modo de percepción del clima organizacional por los trabajadores, siendo los siguientes:

- **Autonomía:**

Es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad, la cual es necesaria en la toma de decisiones que están relacionadas a los procedimientos del trabajo, metas y prioridades. Según Chiang, Martin y Núñez (2010) indican que el darle la autonomía necesaria al trabajador hace que se sienta comprometido con su institución.

- **Cohesión:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) la cohesión se puede definir como “la percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización” la cual puede indicar la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de tareas.

- **Confianza:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) confianza se define como “la percepción de la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros”

- **Presión:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) Presión se define como “la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea”.

- **Apoyo:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) apoyo se define como la “percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo” en pocas palabras es la dirección a los trabajadores, respaldo y tolerancia.

- **Reconocimiento:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) reconocimiento se define como “la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, por su contribución a la empresa” este reconocimiento puede ser económico o no económico.

- **Equidad:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) equidad se define como “la percepción que los empleados tienen, acerca de si existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución”.

- **Innovación:**

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007) innovación es “la percepción acerca del ánimo que se tiene para asumir riesgos, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo, en donde tenga poco o nada de experiencia” indica la presencia de desafíos y riesgos y orientación hacia el futuro y el cambio.

Para nuestra investigación se va a considerar la definición que realiza Koys & Decotis y se utilizará la adaptación de la traducción del instrumento creado por ellos.

Sin dejar de lado la cultura organizacional, como se mencionó anteriormente es lo que diferencia a una empresa de las demás. A continuación, se definirá esta variable y se analizará la diferencia entre ella y una de las variables estudiadas, clima organizacional, ya que se suelen confundir.

Cultura organizacional

Navarro (2012) cita a Peiró (1990) autor que basó su investigación en Amo (1990) consideró que el clima organizacional esté ligado con la cultura organizacional. Según este punto de vista, se debe estudiar el clima organizacional por medio del estudio de la cultura como un factor determinante. Así lo recoge Navarro (2012) según lo que indica Peiró (1990) en su estudio.

Los proyectos de cambio de clima de las organizaciones tendrían que servirse de los instrumentos de cambio cultural, no solo de instrumentos de cambio de los elementos estructurales y tecnológicos, grupales e individuales, sino los instrumentos de cambio de valores, creencias y normas, utilizando las expresiones más típicas de la cultura como son los rituales, las ceremonias y los mitos organizacionales. Aún en el caso de considerar la organización como cultura, el clima organizacional seguirá siendo un constructo que proporcionará la comprensión de como esa cultura (la organización) se percibe; esto es, si la organización es cultura, sigue siendo importante para comprender la forma en que es percibida, no solo cuales son los patrones inconscientes o las reglas que la sustentan y cómo se va desarrollando (Peiró, 1990, p. 53, citado en Navarro, 2012).

1.1.2.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede definirse de muchas maneras que involucren diversos factores:

La forma en cómo la persona se relaciona con su entorno, la actitud que muestra frente al trabajo y al momento que ejerce sus labores, la manera en cómo toma las políticas de la organización, los reglamentos y si está dispuesto a cumplirlas, finalmente si siente la comodidad con las condiciones de trabajo.

Enfoque teórico: Satisfacción laboral

Robbins y Timothy (2010), afirma que “la satisfacción en el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las 26 relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los empleados están expuestos. Además, afirma que otros factores relacionados con la personalidad del empleado y con las características de la función que desempeña intervienen de igual manera en la percepción que el empleado tiene de su bienestar y complacencia en lo que hace, así en la medida en que la personalidad concuerde con la vocación elegida existirá una mayor posibilidad de tener unos trabajadores satisfechos”.

Gibson (1996) lo define como “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios, Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción 30 en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”

Destacando los siguientes puntos:

- Paga: la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga
- Trabajo: el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades
- Oportunidad de ascenso: la existencia de oportunidades para ascender
- Jefe: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados
- Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Para Muñoz (1990) indica que la satisfacción laboral es “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Weinert (1985) define la satisfacción como “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. Además, propone las siguientes razones por las cuales la satisfacción laboral viene siendo un tema de gran interés para las organizaciones:

- Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

- Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Muñoz Adánez (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Para Loitegui (1990), citado por Caballero (2002) indica que “la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o

incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse”.

Por último, Robbins (1996), citado por Caballero (2002), nos indica “los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”.

Para Palma (2004), la satisfacción laboral es la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y en función de aspectos que se encuentran vinculados y que faciliten el desarrollo de su tarea. Estos aspectos para Sonia Palma son las 7 dimensiones en la que se divide la variable satisfacción laboral. Las cuales son:

- Beneficios laborales, es el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores con respecto al reconocimiento económico regular o al reconocimiento adicional que se obtiene como pago al realizar sus labores.
- Desarrollo personal, son las diferentes oportunidades de mejora que los colaboradores puedan tener, para poder destacar en sus actividades para desarrollar su autorrealización.
- Políticas administrativas, es el nivel de aceptación que los trabajadores tienen frente a las normas o lineamientos planteados por la institución, las cuales están enfocadas en regular la relación y actividades laborales; y claramente están dirigidas al trabajador.

- Relaciones sociales, es el nivel de simpatía que hay entre los miembros de la organización, con quienes se realiza diariamente las labores. Estas pueden medirse por el nivel de confianza y apoyo que haya entre los colaboradores.
- Relación con la autoridad, es la valoración del colaborador, por parte del jefe inmediato, el cual califica sus actividades cotidianas. Esta relación si es la adecuada, genera confianza en el trabajador.
- Condiciones Físicas y/o materiales, se relaciona a los elementos de infraestructura, materiales o maquinas, donde se desarrollan las labores diarias y que faciliten el cumplimiento de las mismas.
- Desarrollo de tareas, son las funciones que ejecuta el colaborador durante las horas de trabajo en la organización, las cuales son determinadas por el jefe inmediato. Se busca que su realización sea eficaz.

Sonia Palma también afirma que la satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Por eso mientras el empleado se encuentre motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor empeño en sus labores y obtendrá mejores resultados.

Dimensiones de Satisfacción:

Se han analizado algunas dimensiones de la variables satisfacción laboral, de autores como Maslow, Sonia Palma, entre otros.

Tabla 1 *Dimensiones de la variables satisfacción laboral*

| AUTORES | |
|--|---|
| Maslow | Herzberg |
| Autodesarrollo Reconocimiento | Factores Intrínsecos o Motivadores Factores |
| Pertenencia y Afecto Seguridad | Extrínsecos o Higiénicos Porter |
| Fisiológicas o Básicas | Satisfacción laboral global |
| | Satisfacción laboral general |
| Sonia Palma | Chiang Salazar y Nuñez |
| Condiciones físicas | Satisfacción con los superiores |
| Beneficios laborales o remunerativos | Satisfacción con el entorno físico |
| Políticas administrativas Relaciones | Satisfacción con respecto a la participación |
| sociales Desarrollo personal Desempeño | en decisiones Satisfacción con el trabajo |
| de tareas Relación con la autoridad | Satisfacción con el reconocimiento |
| McClelland Logro | Locke |
| Afiliación Poder | Eventos o Condiciones |
| | Agentes de satisfacción |
| Wherry | Wright y Davis (2003) |
| Satisfacción laboral global o general | Cumplimiento de su estima |
| | Autonomía |
| Satisfacción con los superiores | Necesidades de autoactualización |
| Satisfacción con las condiciones de | Características del trabajo: Rutinismo, |
| trabajo Satisfacción con la gerencia | especificidad, desarrollo de los recursos |
| | humano y retroalimentación |
| Satisfacción con las compensaciones | Contexto del Trabajo: apoyo gerencial, |
| económicas | requisitos procedimentales, especificación de |
| | las metas y de los objetivos. |
| Camman, Fichman Jenkins y Klesh; Seashore Lawler, Mirvis y Camman | Meliá y Peiró |
| Satisfacción con ciertas recompensas | Satisfacción con la supervisión |
| internas | |
| Satisfacción con ciertas recompensas | Satisfacción con el ambiente físico del |
| externas Satisfacción con las recompensas | trabajo Satisfacción con las prestaciones |
| sociales Satisfacción con el sueldo | recibidas Satisfacción intrínseca del trabajo |
| | Satisfacción con la participación |

Fuente: Maslow (1908), Herzberg (1996), Palma (1999), Chiang Salazar y Nuñez (2004), McClelland (1961), Locke (1976), Wherry (1958), Vroom (1964), Camman, Fichman Jenkins y Klesh; Seashore Lawler, Mirvis y Camman (1982), Meliá y Peiró (1982).

Elaboración propia.

Teoría de las necesidades de Maslow:

La teoría de Maslow es probablemente una de las más conocidas sobre que se necesita para lograr satisfacción, ya que indica que la actitud o personalidad de los individuos es motivada por la satisfacción de sus necesidades. Maslow plantea la teoría de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades que deben ser cumplidas para lograr la satisfacción tan anhelada.

- Necesidades fisiológicas, son necesidades básicas; alimento, bebidas, vivienda, vestimenta, sexo y otras necesidades físicas.
- Necesidades de seguridad, se refiere a la física, a la psicológica, a la seguridad económica y a la emocional.
- Necesidades sociales, se refiere al afecto recibido en respuesta de haberlo impartido a otros individuos.
- Necesidad de estima, se refiere al auto respeto, la estima estable y alta de nosotros mismos, reconocimiento propio y por los demás, status, entre otros.
- Autorrealización, tendencia de actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirse realizados. Crecimiento profesional, laboral o económicamente.

La Teoría de los dos factores de Herzberg:

Frederick Herzberg propuso la teoría de los dos factores para explicar el comportamiento de las personas dentro de su lugar de trabajo, estas son:

- A. Factores higiénicos o factores extrínsecos: Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Los principales factores extrínsecos son:

- Salario
- Los beneficios sociales

- Tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores
- Las condiciones físicas y ambientales de trabajo
- Las políticas físicas de la empresa
- Reglamentos internos.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

B. Factores motivacionales o factores intrínsecos: Bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

Algunos factores motivacionales están relacionados con:

- Sentimientos relacionados con el crecimiento individual,
- El reconocimiento profesional
- Las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundo y estable cuando son óptimos.

Para finalizar, teniendo en cuenta el punto de vista de los autores en mención, podemos determinar que la satisfacción laboral tiene como punto de partida el lugar de trabajo de los colaboradores de una organización, y en como los mismos se van a ver afectados por el contexto laboral en que se encuentran y la actitud que van a demostrar ante diferentes factores.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

¿Existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

¿Existe relación entre la confianza y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

¿Existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

¿Existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

¿Existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer del 2019?

¿Existe relación entre la innovación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar si existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Averiguar si existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Analizar si existe relación entre la confianza y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Averiguar si existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Analizar la relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Averiguar si existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Analizar si existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Averiguar si existe relación entre la innovación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

La autonomía se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

La cohesión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

La confianza se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

La presión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

El apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

El reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

La equidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

La innovación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

1.5. Limitaciones

La presente investigación es un estudio probado a través de un enfoque cuantitativo de las variables. Por ende, surgen limitaciones en distintas partes del trabajo, como en la recolección de datos y la aplicación del instrumento utilizado, ya que es complicado que las empresas permitan encuestar a sus colaboradores por diferentes motivos, uno de ellos es que muchas veces estas empresas prefieren no brindar información de las estrategias que utilizan, por miedo a ser copiadas. La muestra al ser no probabilística, es decir que ha sido determinada por conveniencia, la cual se ha determinado solo para los colaboradores operativos descartando supervisores de áreas y jefes; por lo cual, se estaría obviando su punto de vista acerca del tema, algo que no dejaría saber la opinión de toda la organización. Por ende, no se pueden generalizar los datos; sin embargo, los jefes y supervisores de área de la empresa estudiada podrán evaluar a sus colaboradores y mejorar algunos aspectos guiándose del estudio realizado.

Al realizar la recolección de datos se tuvieron diferentes inconvenientes debido a lo concurrida que era la empresa, ya que se dedica al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, tema muy popular entre los jóvenes actualmente; por ende, se tuvo que encuestar en la hora de almuerzo, dos días seguidos, brindándoles un cuestionario por día.

1.6. Aspectos éticos

La empresa ha sido informada sobre el estudio que se llevaría a cabo, si bien es cierto aceptó que se hiciera la recolección de datos en la misma; sin embargo, no se obtuvo la autorización para ser mencionada en la presente investigación. En el caso de los colaboradores, fueron informados por sus superiores acerca del cuestionario que se aplicaría, y por los investigadores acerca de la importancia de su sinceridad en los mismos. Para finalizar, cabe destacar que el presente estudio es elaboración propia; sin embargo, se han utilizado investigaciones pasadas, siendo los autores de las mismas citados a lo largo del trabajo, con ello se rechaza cualquier caso de plagio.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue realizada con un método de investigación de enfoque cuantitativo, la cual, según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p.4) requiere el uso de recolección de datos para probar las hipótesis planteadas, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Los autores aseguran que los planteamientos cuantitativos pueden dirigirse a 1) explorar fenómenos, eventos, comunidades, hechos y conceptos o variables (su naturaleza es exploratoria); 2) describirlos (su naturaleza es descriptiva); 3) vincularlos (su esencia es correlacional o correlativa) 4) considerar los efectos de unos en otros (su naturaleza es causal).

2.1.1. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014, p.92-94) los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, en pocas palabras describe las tendencias de un grupo o población.

Los estudios de alcance correlacionales asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

Esta investigación inició con un alcance descriptivo pues se analizó cada una de las variables (clima organizacional y satisfacción laboral); y es de alcance correlacional

porque se orientará a determinar la relación existente entre ambas variables objeto de estudio.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental porque se realiza sin la manipulación intencionada de las variables ya que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente ser analizados. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “en un estudio no experimental se observan la situación ya existente, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p.152). Asimismo, el diseño apropiado, dentro del enfoque no experimental, fue el transversal el cual se utiliza para las investigaciones que recopilan datos en un único momento, en este caso en el primer semestre del año 2019, tiempo en el que se realizó la encuesta a los colaboradores.

2.2.Operacionalización de variable

2.2.1. Primera variable (X): Clima organizacional

Koys & DeCottis determinó que clima organizacional es un fenómeno multidimensional que describen la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de una organización, estas percepciones permiten conocer un diagnóstico que propicia acciones preventivas y si fuera el caso, correctivas. Estas acciones son necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos a fin de lograr resultados eficaces en la organización. Por

ende, la empresa estudiada, la cual está dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, debe apostar por implementar y desarrollar eficientemente esta variable para obtener excelentes resultados en la calidad de vida de la organización. Esta variable fue dividida en ocho dimensiones (Anexo n.º 3).

Dimensiones de la variable (X): Se busca crear un ambiente propicio para que los trabajadores de la empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, se sientan cómodos y tranquilos al realizar su trabajo. Para ello, Koys & DeCottis dividieron la variable en ocho dimensiones que afectan directamente al clima organizacional:

- X1: Apoyo, respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución.
- X2: Innovación, ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo.
- X3: Presión, percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño
- X4: Confianza, libertad para comunicarse abiertamente
- X5: Cohesión, existencia de una atmosfera amigable y de confianza
- X6: Autonomía, percepción del trabajador acerca de la autodeterminación
- X7: Reconocimiento, recompensa que reciben, por su contribución
- X8: Equidad, existen políticas y reglamentos equitativos y claros.

2.2.2. Segunda variable (Y): Satisfacción laboral

Para Sonia Palma, satisfacción laboral es la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y en función de aspectos que se encuentran vinculados. Por ello, esa actitud puede ser favorable o desfavorable según la percepción del empleado; por lo tanto, es importante mantener las emociones y los sentimientos entre todos los

miembros, esto afectará de manera positiva en la organización. Para ello, la autora peruana, divide en siete dimensiones o también llamados factores. (Anexo n.º 4).

Dimensiones de la variable (Y): Se busca crear correctas percepciones en los trabajadores de la empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, se sientan cómodos y tranquilos al realizar su trabajo. Para ello, Sonia Palma dividió la variable en ocho dimensiones que afectan directamente a la satisfacción del cliente.

- Y1: Condiciones físicas y/o materiales, infraestructura y elementos materiales.
- Y2: Beneficios laborales, incentivo económico regular o adicional.
- Y3: Políticas administrativas, normas institucionales (relación laboral y asociadas directamente con el trabajador).
- Y4: Relaciones sociales, interrelación con otros miembros.
- Y5: Desarrollo personal, actividades para su autorrealización.
- Y6: Desarrollo de tareas, valoración de tareas.
- Y7: Relación con la autoridad, apreciación valorativa de la relación con su jefe directo.

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

A continuación, se mostrará el número de colaboradores que hay en la empresa, que es utilizada como la población, y de la cual se elegirá de manera conveniente la muestra de la investigación.

2.3.1. Población

La población sobre la que se realizó el presente estudio está compuesta por 35 miembros de distintas áreas, entre colaboradores y encargados, dentro de la empresa

estudiada la cual se dedica al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, quienes fueron encuestados con el propósito de recolectar la información que se necesita para realizar el estudio planteado.

Tabla 2 *Número de colaboradores y encargados dentro de cada área de la empresa*

| | COLABORADORES | ENGARGADOS | POBLACIÓN |
|--------------|----------------------|-------------------|------------------|
| ÁREA 1 | 6 | 1 | 7 |
| ÁREA 2 | 6 | 1 | 7 |
| ÁREA 3 | 6 | 1 | 7 |
| ÁREA 4 | 6 | 1 | 7 |
| ÁREA 5 | 6 | 1 | 7 |
| TOTAL | 30 | 5 | 35 |

Elaboración: propia

2.3.2. Muestra

La muestra es no probabilística, ya que el elemento no depende de la probabilidad, sino de motivos o causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.176). En este caso la muestra serán todos los colaboradores de las distintas áreas exceptuando los jefes o encargados de las mismas, ya que lo que se busca es analizar la percepción del clima organizacional que ellos tienen de parte de la empresa y como se relaciona con su satisfacción laboral.

Tabla 3 *Determinación de la muestra según propósitos de investigación*

| ÁREAS | POBLACIÓN | MUESTRA |
|--------------|------------------|----------------|
| ÁREA 1 | 7 | 6 |
| ÁREA 2 | 7 | 6 |
| ÁREA 3 | 7 | 6 |
| ÁREA 4 | 7 | 6 |
| ÁREA 5 | 7 | 6 |
| TOTAL | 35 | 30 |

Elaboración: propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento de recolección y análisis de datos es el cuestionario. De acuerdo a los autores Hernández, Fernández & Baptista indican que existen factores que puede afectar la confiabilidad y validez del instrumento, dos de ellos pueden ser la cultura y el tiempo; que son utilizados para instrumentos que en su tiempo fueron validados en un contexto específico, hace bastante tiempo. Por lo tanto es necesario tomar en cuenta que las culturas, los grupos y las personas cambian, cuando se elija y desarrolle el instrumento de medición; por esta razón se tomó en cuenta que los cuestionario utilizados tanto para clima organizacional como para satisfacción laboral tenían 28 y 20 años respectivamente de antigüedad, por lo cual Hernández, Fernández & Baptista pone énfasis en la importancia de validar nuevamente por cuestión de tiempo (antigüedad), por ello en esta investigación se optó por la validación de expertos en el tema.

El instrumento de investigación que se utilizó, como ya antes se mencionó, fue la encuesta. Fueron dos encuestas validadas, encuesta de clima organizacional adaptada de Koys & DeCottis (1991) con 40 preguntas con escala de Likert de 1 al 5 donde 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es algunas veces, 4 es casi siempre y 5 es siempre; así mismo la encuesta de satisfacción laboral de la autora peruana Sonia Palma (1999) con 36 preguntas con escala de Likert de 1 al 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

➤ FICHA TÉCNICA: ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

I. Datos Generales

Nombre: Escala para medir el clima organizacional

Autores: Koys & DeCottis

Forma de Aplicación: Individual o colectiva

Edades de Aplicación: Adultos de 18 a más años

Numero de Ítems: 40 ítems

Tiempo de Aplicación: 15 a 25 minutos

Ámbito de Aplicación: Colaboradores, varones o mujeres.

II. Normas de Corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre.

En el caso de 6 ítems son expresados en negativo (16, 18,19,20, 27, 33) en esos casos se consideran las puntuaciones de forma inversa.

El puntaje que se puede alcanzar se encuentra entre 40 y 200.

Puntajes altos: Óptimo clima organizacional dentro de la empresa.

Puntajes bajos: Deficiente clima organizacional dentro de la empresa.

*Se puede obtener puntajes por cada área de la empresa.

➤ FICHA TÉCNICA: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL –SPC

I. Datos Generales

Nombre: Satisfacción Laboral SL- SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Lugar: Lima – Perú

Forma de Aplicación: Individual o colectiva

Edades de Aplicación: Adultos de 18 a más años

Numero de Ítems: 36 ítems

Tiempo de Aplicación: 20 minutos

Ámbito de Aplicación: Colaboradores, varones o mujeres

II. Normas de Corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son: Totalmente en desacuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

En el caso de los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa.

El puntaje que se puede alcanzar se encuentra entre 36 y 180.

Puntajes altos: Satisfacción frente al trabajo.

Puntajes bajos: Insatisfacción frente al trabajo.

*Se puede obtener puntajes por cada área de la empresa.

2.4.1. Validación del instrumento

Como se mencionó anteriormente el instrumento de medición fue validado por juicio de expertos.

Cuando se tuvo recolectado los datos de la investigación, se procedió a analizar las variables de estudio para poder hallar la fiabilidad del instrumento, se realizó través del software SPSS Statisticss V24 y Microsoft Excel, hallando lo siguiente:

Alfa Cronbach de clima organizacional: basado en la adaptación del cuestionario de Koys & DeCottis

Tabla 4 *Análisis de fiabilidad de clima organizacional*

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,911 | 40 |

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

De acuerdo al resultado obtenido en la Tabla 3, los expertos consideraron el instrumento aplicable. Así mismo, el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach es igual a 0.911; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento es altamente confiable y se puede proceder a su aplicación en la investigación.

Alfa Croncach de satisfacción laboral: basado en la adaptación del cuestionario de Sonia Palma.

Tabla 5 *Análisis de fiabilidad de satisfacción laboral*

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,917 | 36 |

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia.

De acuerdo al resultado obtenido en la Tabla 4, los expertos consideraron el instrumento aplicable. Así mismo, el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach es igual a 0.917; por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento es altamente confiable y se puede proceder a su aplicación en la investigación.

2.5. Procedimiento

Según Hernández, Fernández & Baptista “la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos, conceptos o variable con un propósito específico” (2014, p.198).

Para la recolección de datos, como ya se mencionó, se utilizó las encuestas validadas a fin de recopilar información verídica, con este fin, en primer lugar, se contactó a un representante de la organización; se le explicó información acerca de la investigación y se acordó explícitamente realizar la recolección de datos para llevar a cabo el trabajo de estudio. En este sentido, se estableció un cronograma para poder encuestar a los trabajadores, en los cuales se acuerda que se realizaría solo en días útiles, no fines de semana, y durante el horario

de almuerzo. Tampoco estaba permitido realizarlo en algunas fechas estipuladas por la organización, puesto que son fechas de cierres de promociones o temporadas y son en las que se tiene más carga laboral, al tener más clientes.

Se visitó la empresa en el horario de descanso y se les explicó a los colaboradores el objetivo del estudio, seguidamente se le entregó a cada uno los dos cuestionarios para que la puedan completar de forma individual, se les indicó que en el cuestionario pueden encontrar las instrucciones, pero que si tenían alguna duda podían consultarnos. Al finalizar se recogieron los cuestionarios y se agradeció por la participación.

Finalmente, para concluir con la recolección de los datos relevantes, se utilizaron dos programas para desarrollar los resultados obtenidos de la encuesta: Tablas básicas en Microsoft Excel y Statistical package for the social sciences (IBM SPSS) para tabular las encuestas.

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó un análisis del coeficiente Alfa de Cronbach, donde se analizó por variables y por dimensiones.

Después de ello se realizó el análisis de correlaciones Rho de Spearman (r_s), con el programa SPSS se consiguió una matriz de correlación la cual nos ayudó a confirmar las relaciones existentes entre las variables y dimensiones para luego comprobar las hipótesis expuestas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En las siguientes tablas y gráficos se muestran los resultados de los datos obtenidos mediante el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral, instrumentos utilizados en la investigación.

En la variable clima organizacional se puede observar 40 ítems que están divididos por 8 dimensiones; autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación; dejando 5 preguntas por cada dimensión. Estas dimensiones se relacionaran con la variable satisfacción laboral, la cual se compone de 7 dimensiones, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad, para verificar si existe relación entre dichas variables dentro de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, dicho cuestionario fue aplicado a una muestra de 30 colaboradores de la empresa en mención.

Así mismo, se muestra la relación existente entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, para ello se desarrolla la estadística a través de la prueba Pearson para encontrar la relación entre la variable dependiente e independiente.

3.1. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

Se calculó la prueba de Shapiro-Wilk con el objetivo específico de conocer si nuestro análisis posee distribución paramétrica o no paramétrica, es decir saber si existe concordancia entre la distribución de los datos de la muestra y una distribución teórica específica. Por ello, ninguna de las respuestas de las preguntas del cuestionario posee normalidad, la significancia para clima organizacional es $P=0.483 > 0.05$ y satisfacción laboral es $P=0.124 > 0.05$ por lo tanto podemos afirmar que la distribución de todas las preguntas es normal, por ende se concluye que es paramétrico. Por la razón antes mencionada, se utilizará la correlación de Pearson para demostrar las hipótesis planteadas para la investigación.

Tabla 6 *Pruebas de normalidad*

| Pruebas de normalidad | | | |
|-----------------------|-------------|--------------------|------|
| | Estadístico | Shapiro-Wilk gl | Sig. |
| VI | ,968 | 30 | ,483 |
| VD | ,945 | 30 | ,124 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Correlación de Pearson

En las siguientes tablas se muestran las relaciones que existen entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral a consecuencia de las encuestas realizadas en la empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales.

3.1.1. Hipótesis general

Tabla 7 *Análisis de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

| | | VI | VD |
|----|------------------------|--------|--------|
| VI | Correlación de Pearson | 1 | ,582** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 30 | 30 |
| VD | Correlación de Pearson | ,582** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): el clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 1%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que las variables se correlacionan, por lo tanto, se puede afirmar que sí existe relación entre ambas variables.

3.1.2. Hipótesis específicos

3.1.2.1. Primera hipótesis específica

Tabla 8 *Tabla de correlación de Pearson autonomía vs. satisfacción laboral.*

| | | VD | AUTONOMÍA |
|-----------|------------------------|------|-----------|
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,203 |
| | Sig. (bilateral) | | ,282 |
| | N | 30 | 30 |
| Autonomía | Correlación de Pearson | ,203 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,282 | |
| | N | 30 | 30 |

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

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): la autonomía se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): la autonomía no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 1%, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula concluyendo que “la autonomía no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que no existe una correlación significativa entre la dimensión “autonomía” y la variable satisfacción al cliente.

3.1.2.2.Segunda hipótesis específica

Tabla 9 *Tabla de correlación de Pearson cohesión vs. satisfacción laboral*

| | | Correlaciones | |
|----------|------------------------|---------------|----------|
| | | VD | COHESIÓN |
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,638** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| cohesión | Correlación de Pearson | ,638** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): La cohesión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): La cohesión no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 1%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “la cohesión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Cohesión” y la variable dependiente satisfacción laboral están significativamente relacionadas.

3.1.2.3. Tercera hipótesis específica

Tabla 10 Tabla de correlación de Pearson confianza vs. satisfacción laboral

| Correlaciones | | VD | CONFIANZA |
|---------------|------------------------|-------------------|-------------------|
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,432 [*] |
| | Sig. (bilateral) | | ,017 |
| | N | 30 | 30 |
| confianza | Correlación de Pearson | ,432 [*] | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,017 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): La confianza se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): la confianza no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “La confianza se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Confianza” y la variable dependiente satisfacción laboral están significativamente relacionadas.

3.1.2.4. Cuarta hipótesis específica

Tabla 11 Tabla de correlación de Pearson apoyo vs. satisfacción laboral

| | | Correlaciones | |
|-------|------------------------|---------------|-------|
| | | APOYO | VD |
| apoyo | Correlación de Pearson | 1 | ,409* |
| | Sig. (bilateral) | | ,025 |
| | N | 30 | 30 |
| VD | Correlación de Pearson | ,409* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,025 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): el apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): el apoyo no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “la autonomía se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Apoyo” y la variable dependiente satisfacción laboral están significativamente relacionadas.

3.1.2.5. Quinta hipótesis específica

Tabla 12 Tabla de correlación de Pearson presión vs. satisfacción laboral

| | | Correlaciones | |
|---------|------------------------|---------------|------|
| | | PRESIÓN | VD |
| presión | Correlación de Pearson | 1 | ,356 |
| | Sig. (bilateral) | | ,053 |
| | N | 30 | 30 |
| VD | Correlación de Pearson | ,356 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,053 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): la presión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): la presión no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula concluyendo que “la presión no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Presión” y la variable dependiente satisfacción laboral no están significativamente relacionadas.

3.1.2.6.Sexta hipótesis específica

Tabla 13 Tabla de correlación de Pearson reconocimiento vs. satisfacción laboral

| | | VD | RECONOCIMIENTO |
|----------------|------------------------|-------|----------------|
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,434* |
| | Sig. (bilateral) | | ,017 |
| | | | 30 |
| reconocimiento | Correlación de Pearson | ,434* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,017 | |
| | N | 30 | 30 |

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis alterna (H1): el reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): el reconocimiento no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “el reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Apoyo” y la variable dependiente satisfacción laboral están significativamente relacionadas.

3.1.2.7. Séptima hipótesis específica

Tabla 14 Tabla de correlación de Pearson innovación vs. satisfacción laboral

| | | Correlaciones | |
|------------|------------------------|---------------|------------|
| | | VD | INNOVACIÓN |
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,532** |
| | Sig. (bilateral) | | ,002 |
| | N | 30 | 30 |
| innovación | Correlación de Pearson | ,532** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): la innovación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): la innovación no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 1%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “la innovación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Innovación” y la variable dependiente satisfacción laboral están significativamente relacionadas.

3.1.2.8. Octava hipótesis específica

Tabla 15 Tabla de correlación de Pearson equidad vs. satisfacción laboral

| | | Correlaciones | |
|---------|------------------------|---------------|---------|
| | | VD | EQUIDAD |
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,363* |
| | Sig. (bilateral) | | ,049 |
| | N | 30 | 30 |
| equidad | Correlación de Pearson | ,363* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,049 | |
| | N | 30 | 30 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Datos obtenidos del programa SPSS versión 25. Autoría Propia

Hipótesis alterna (H1): la equidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Hipótesis nula (Ho): la equidad no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.

Toma de decisión: considerando el nivel de significancia de 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo que “la equidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019”, confirmado por la prueba paramétrica, correlación de Pearson, en el programa SPSS. Este análisis muestra que la dimensión “Equidad” y la variable dependiente satisfacción laboral están significativamente relacionadas.

3.2. Tablas y gráficos de las preguntas del cuestionario

En las siguientes tablas y gráficos se muestran los resultados de los datos obtenidos mediante el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral.

En el caso de la variable clima organizacional, como ya se mencionó anteriormente, se ha dividido en 8 dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación; cada dimensión cuenta con 5 preguntas, haciendo un total de 40 ítems en el cuestionario.

En el caso de la variable satisfacción laboral, se dividió en 7 dimensiones: beneficios laborales (4 ítems), relaciones sociales (4 ítems), condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), políticas administrativas (5 ítems), desarrollo personal (6 ítems), desarrollo de tareas (6 ítems), relación con la autoridad (6 ítems); dando un total de 36 ítems.

De ambos cuestionarios se ha elegido una pregunta por dimensión, un total de 15 preguntas, y se ha desarrollado tablas y gráficos con la finalidad de analizar los resultados obtenidos en cada una de ellas, según la opinión de los colaboradores y como se ve reflejado en la empresa.

Se desarrollará una tabla y una figura por cada pregunta, las cuales serán obtenidos por la herramienta Statistical package for the social sciences (IBM SPSS), la cual nos ayuda a obtener resultados rápidamente. Al final por cada pregunta se dará una interpretación de la tabla y figura mostrada.

3.2.1. Tablas y gráficos del cuestionario clima organizacional

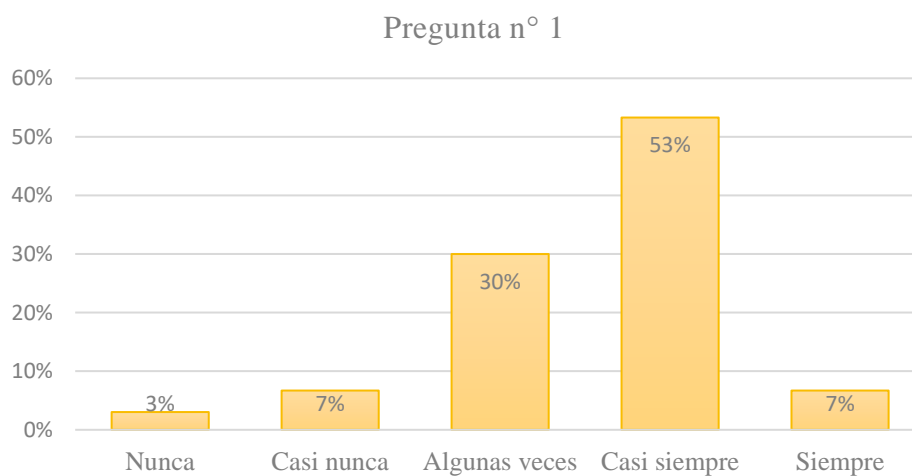
Pregunta n° 1 ¿Toma la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en la que desempeña su trabajo?

Tabla 16 Cuestionario clima organizacional – autonomía

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 |
| | Casi nunca | 2 | 6,7 | 10,0 |
| | Algunas Veces | 9 | 30,0 | 40,0 |
| | Casi Siempre | 16 | 53,3 | 93,3 |
| | Siempre | 2 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 1 Cuestionario clima organizacional – autonomía



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, Microsoft Excel. Autoría propia

Como se puede observar tanto en la tabla 14 y en la figura 1, el 53.33% de los colaboradores casi siempre toma la mayor parte de las decisiones que influyen en su forma de desempeñar su trabajo. Esto quiere decir que para la mayoría de los colaboradores pueden tomar decisiones, pero va a depender del área al que correspondan.

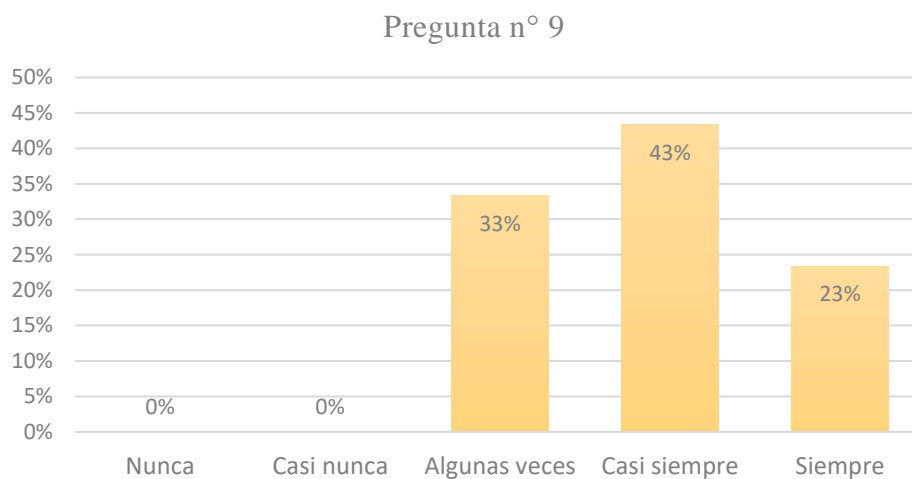
Pregunta n° 9 ¿Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en la empresa?

Tabla 17 Cuestionario clima organizacional – cohesión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Algunas Veces | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | Casi Siempre | 13 | 43,3 | 43,3 | 76,7 |
| | Siempre | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 2 Cuestionario clima organizacional – cohesión



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Como se observa en la tabla 15 y la figura 2, las respuestas frente a esta pregunta son relativamente en su totalidad positivas, lo que demuestra que, dentro de la empresa, ya sea algunas veces o siempre, hay trabajo en equipo. Se puede interpretar que esto va a depender del área donde trabaje, en algunas áreas, como la comercial, las metas son más personales que en otras; sin embargo, incluso en esas áreas existe la cohesión y se demuestra con el trabajo en equipo.

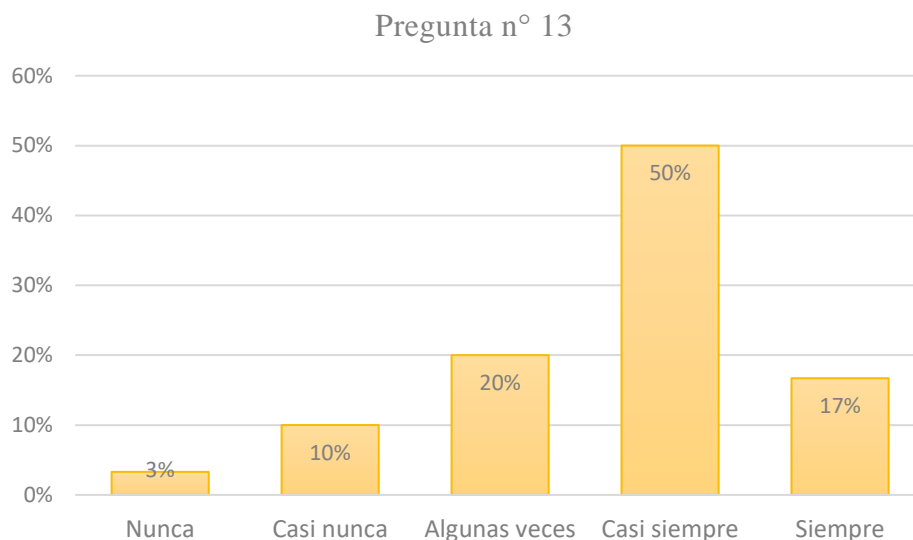
Pregunta n° 13 ¿Su jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente?

Tabla 18 Cuestionario clima organizacional – confianza

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Casi nunca | 3 | 10,0 | 10,0 | 13,3 |
| | Algunas Veces | 6 | 20,0 | 20,0 | 33,3 |
| | Casi Siempre | 15 | 50,0 | 50,0 | 83,3 |
| | Siempre | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 3 Cuestionario clima organizacional – confianza



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

De acuerdo a la tabla 16 y la figura 3, se puede observar que solo el 3% de los colaboradores opinan que su jefe no es una persona con quien se pueda hablar abiertamente, esto se puede deber a que quizá nunca lo hayan intentado, o lo hayan hecho en un mal momento. Esto se puede afirmar ya que es más del 50 % quienes afirman que casi siempre y siempre pueden hablar con su superior abiertamente, ya sea de temas laborales como también temas personales.

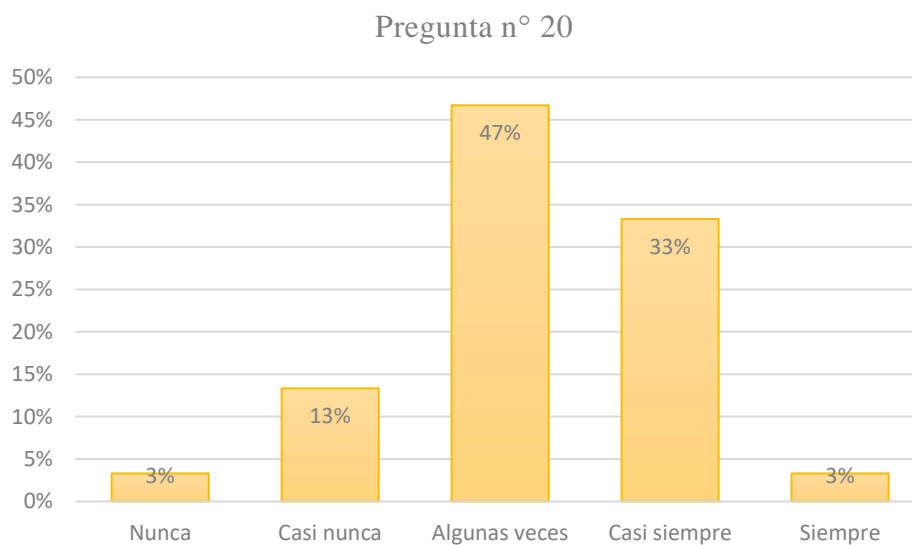
Pregunta n° 20 ¿Muchos de los trabajadores de la empresa en su nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo?

Tabla 19 Cuestionario clima organizacional – presión

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Siempre | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Casi Siempre | 10 | 33,3 | 33,3 | 36,7 |
| | Algunas Veces | 14 | 46,7 | 46,7 | 83,3 |
| | Casi Nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 96,7 |
| | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 4 Cuestionario clima organizacional – presión



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

De acuerdo a lo observado, se puede afirmar que la gran mayoría de los colaboradores han experimentado sentir estrés debido a las diferentes exigencias del trabajo, sin importar el área en el que se encuentren. Una de las razones, es que la empresa tiene diferentes programas de intercambios extranjeros, que requieren de diversos tipos de documentación; además, que el servicio brindado tienes mucha demanda actualmente.

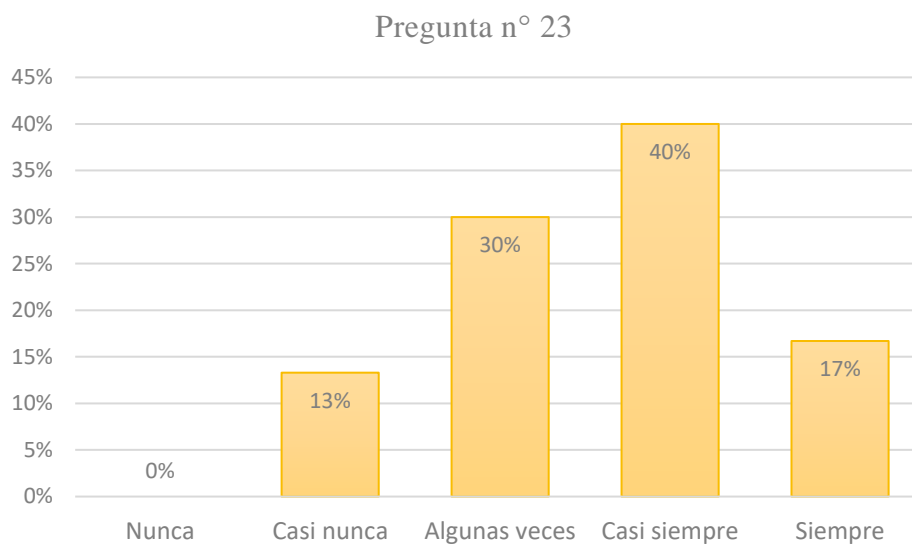
Pregunta n° 23 ¿Su jefe lo respalda 100%?

Tabla 20 Cuestionario clima organizacional – apoyo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi nunca | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Algunas Veces | 9 | 30,0 | 30,0 | 43,3 |
| | Casi Siempre | 12 | 40,0 | 40,0 | 83,3 |
| | Siempre | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 5 Cuestionario clima organizacional – apoyo



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

De acuerdo a la tabla 18 y la figura 5, ninguno de los colaboradores niega el apoyo de su jefe directo, aunque es cierto que el 13% lo ha sentido poco; sin embargo, la gran mayoría, sí lo ha percibido casi siempre o siempre. Este apoyo es brindado en distintas ocasiones, desde problemas con los clientes, problemas personales, e incluso siente el apoyo de su superior cuando buscan crecer laboralmente dentro de la organización.

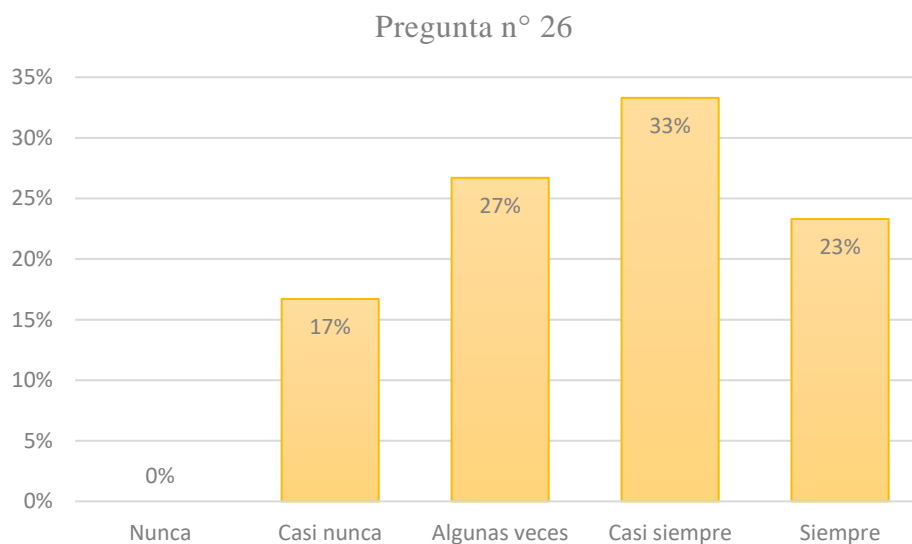
Pregunta n° 26 ¿Puede contar con una felicitación cuando realiza bien su trabajo?

Tabla 21 Cuestionario clima organizacional – reconocimiento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi nunca | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | Algunas Veces | 8 | 26,7 | 26,7 | 43,3 |
| | Casi Siempre | 10 | 33,3 | 33,3 | 76,7 |
| | Siempre | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 6 Cuestionario clima organizacional – reconocimiento



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Se puede observar que todos los colaboradores han recibido “felicitaciones” en alguna oportunidad, solo el 17% indica que esas oportunidades son casi nunca; sin embargo, en general, los colaboradores afirman que si cuentan con una felicitación cuando realizan un correcto trabajo, sea el área administrativa, el área comercial al cerrar una venta, o en cualquier otra área.

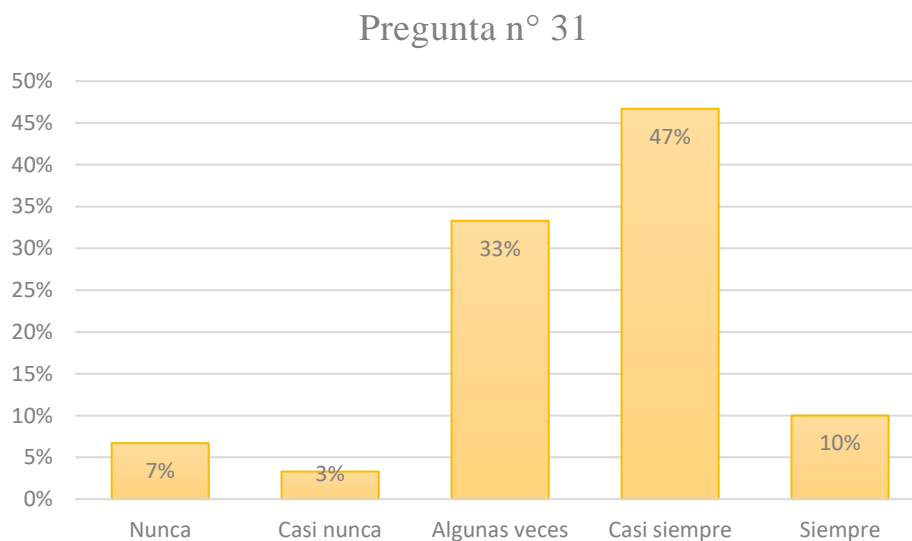
Pregunta n° 31 ¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?

Tabla 22 Cuestionario clima organizacional – equidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Casi nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 10,0 |
| | Algunas Veces | 10 | 33,3 | 33,3 | 43,3 |
| | Casi Siempre | 14 | 46,7 | 46,7 | 90,0 |
| | Siempre | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 7 Cuestionario clima organizacional – equidad



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Como podemos apreciar en la tabla 20 y la figura 7, el 46.67% de los trabajadores opina que casi siempre cuenta con un trato justo por parte de su jefe directo; sin embargo, existe un porcentaje que opinan lo contrario, que es casi nunca e incluso un porcentaje mayor que opina que nunca han sentido un trato justo por parte de su jefe. Este porcentaje claramente afecta el clima organizacional de la organización.

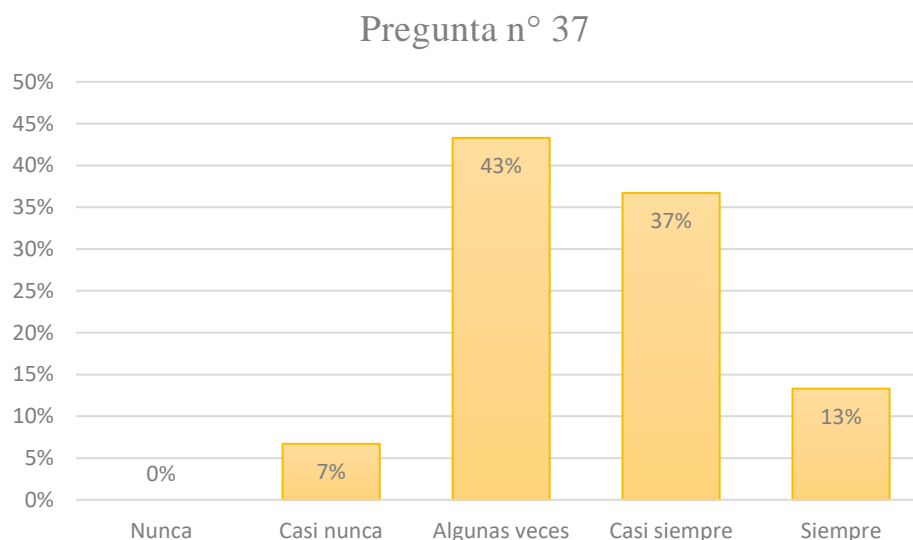
Pregunta n° 37 ¿A su jefe le agrada que usted intente hacer su trabajo de distinta forma?

Tabla 23 Cuestionario clima organizacional – innovación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Casi nunca | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Algunas Veces | 13 | 43,3 | 43,3 | 50,0 |
| | Casi Siempre | 11 | 36,7 | 36,7 | 86,7 |
| | Siempre | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 8 Cuestionario clima organizacional – innovación



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Por lo observado se puede deducir que en la empresa se apoya la innovación, y se puede demostrar cuando los colaboradores realizan sus labores de distintas maneras; ya que es solo el 7% quienes se inclinan a un casi nunca y todos los demás afirman que a su jefe le agrada que intenten realizar el trabajo de distintas formas, especialmente en formas de venta.

3.2.2. Tablas y gráficos del cuestionario satisfacción laboral

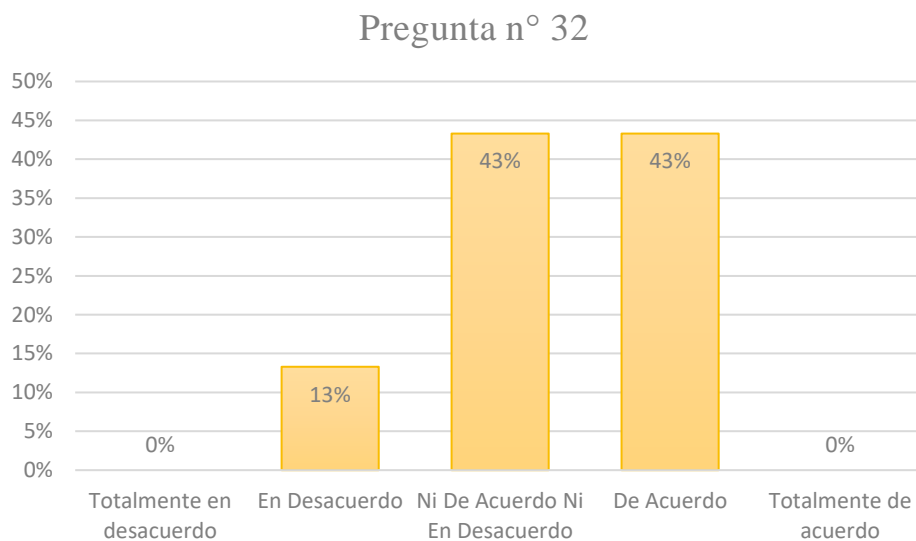
Pregunta n° 32 *¿Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias?*

Tabla 24 Cuestionario satisfacción laboral – condiciones físicas y/o materiales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | En Desacuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 56,7 |
| | De Acuerdo | 13 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 0 | 0 | 0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 9 Cuestionario satisfacción laboral – condiciones físicas y/o materiales



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Por lo observado, podemos interpretar que a la gran mayoría le parece adecuado las condiciones físicas que hay en la organización. Estas condiciones físicas incluyen los muebles y accesorios de oficina, e incluso las maquinas, tanto computadores como otras que faciliten las labores diarias.

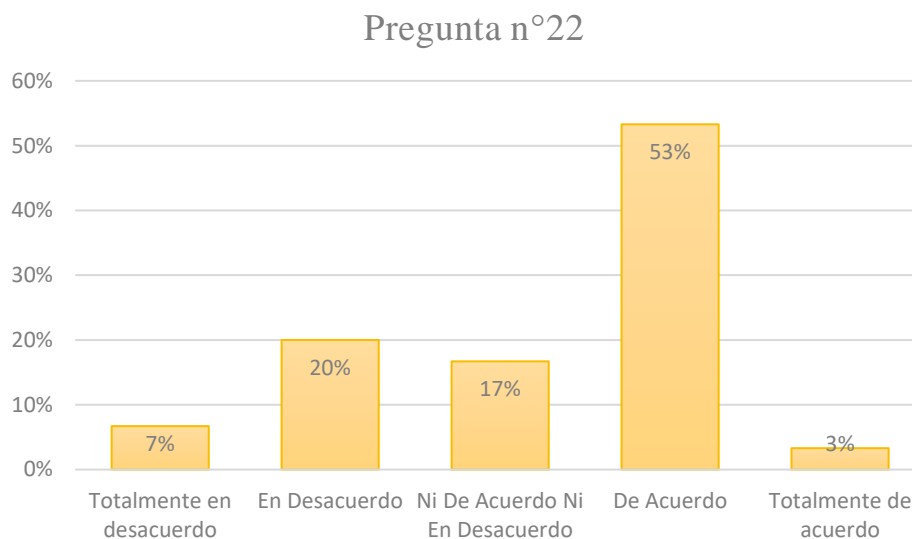
Pregunta n°22 ¿Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?

Tabla 25 Cuestionario satisfacción laboral – beneficios

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Totalmente En Desacuerdo | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | En Desacuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 26,7 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 5 | 16,7 | 16,7 | 43,3 |
| | De Acuerdo | 16 | 53,3 | 53,3 | 96,7 |
| | Totalmente De Acuerdo | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 10 Cuestionario satisfacción laboral – beneficios



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Si bien es cierto cuando se habla de beneficios, ya sean económicos, materiales, de educación o incluso de salud, nunca habrá una opinión homogénea; sin embargo en la empresa se puede observar que más de la mitad de los colaboradores han afirmado que cubren sus expectativas económicas con lo que reciben en la organización.

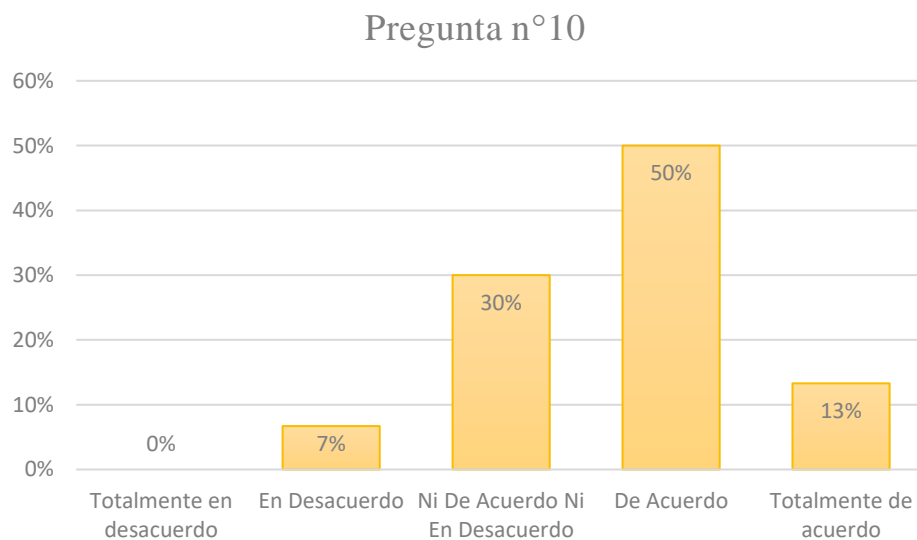
Pregunta n°10 ¿Su trabajo le permite desarrollarse personalmente?

Tabla 26 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente En Desacuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | En Desacuerdo | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 9 | 30,0 | 30,0 | 36,7 |
| | De Acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 86,7 |
| | Totalmente De Acuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 11 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo personal



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Con respecto a desarrollo personal, se puede observar que el 50% está de acuerdo con que el trabajo les permite desarrollarse personalmente, esto incluye el crecimiento dentro de la empresa, como también el crecimiento intelectual.

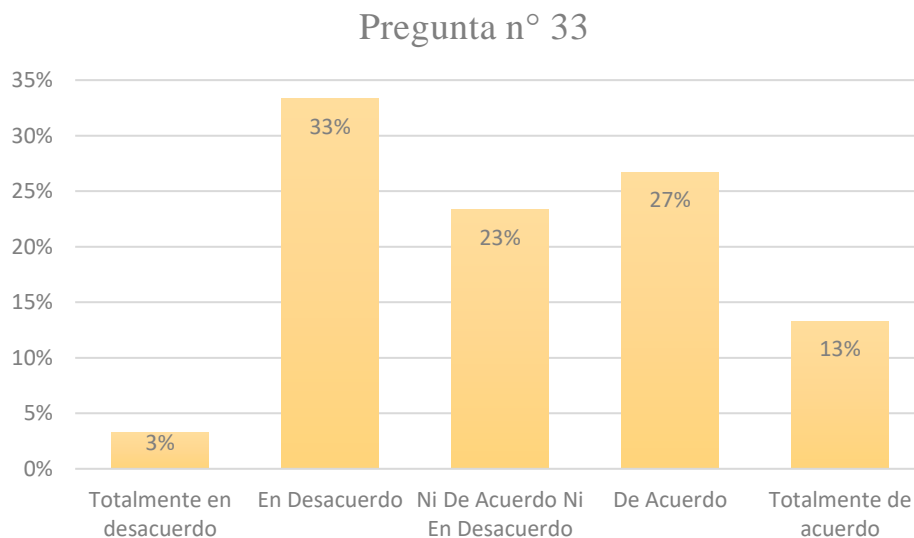
Pregunta n°33 ¿El esfuerzo de trabajar más allá de las horas reglamentarias, no es reconocido?

Tabla 27 Cuestionario satisfacción laboral – políticas administrativas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente De Acuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | De Acuerdo | 8 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 63,3 |
| | En Desacuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 96,7 |
| | Totalmente En Desacuerdo | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 12 Cuestionario satisfacción laboral – políticas administrativas



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

De acuerdo a la tabla 25 y la figura 12, se puede observar, con respecto a las políticas administrativas, que los colaboradores tienen una opinión bastante desigual al ser cuestionados acerca de recibir algún reconocimiento, realizado por parte de la empresa, al hacer el esfuerzo de trabajar más horas de las reglamentadas.

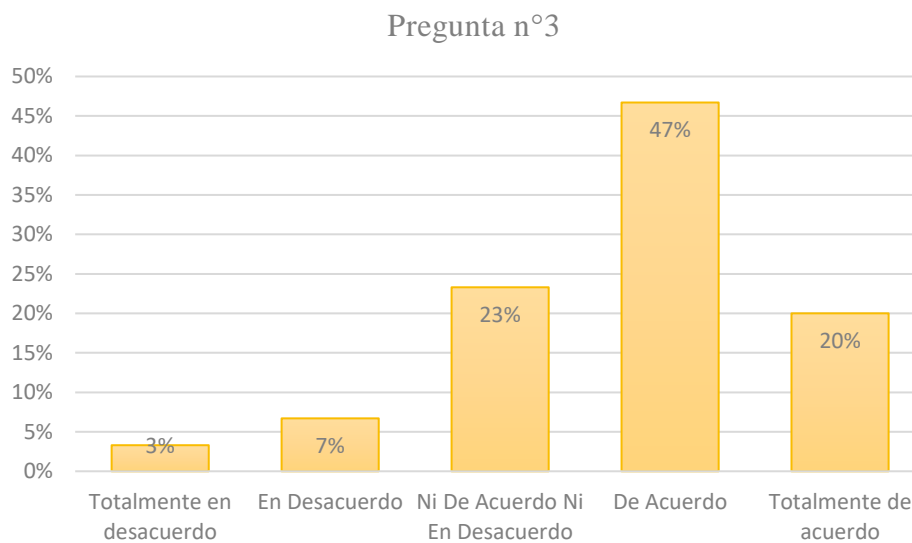
Pregunta n°3 ¿El ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar sus funciones?

Tabla 28 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones sociales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente En Desacuerdo | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | En Desacuerdo | 2 | 6,7 | 6,7 | 10,0 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 33,3 |
| | De Acuerdo | 14 | 46,7 | 46,7 | 80,0 |
| | Totalmente De Acuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 13 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones sociales



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Con respecto a las relaciones sociales, como observamos en la tabla 26 y figura13, la mayoría de los colaboradores afirman que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones diarias; sin embargo, hay un porcentaje, el 10%, que afirma que están en desacuerdo con esa pregunta.

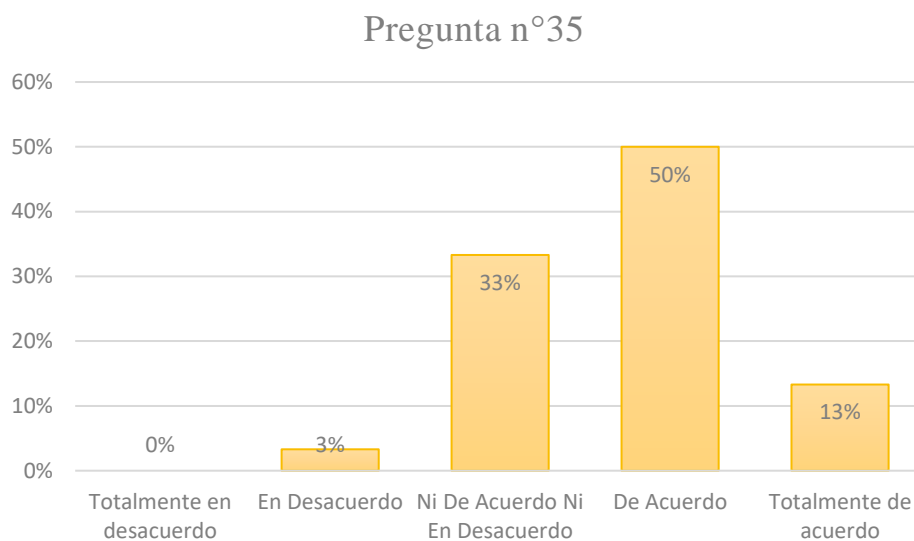
Pregunta n°35 ¿Se siente complacido con la actividad que realiza?

Tabla 29 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo de tareas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente En Desacuerdo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | En Desacuerdo | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 10 | 33,3 | 33,3 | 36,7 |
| | De Acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 86,7 |
| | Totalmente De Acuerdo | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 14 Cuestionario satisfacción laboral – desarrollo de tareas



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

De acuerdo a la tabla 27 y la figura 14, podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores se sienten complacidos con las actividades que realizan, algo que influye en el desarrollo de tareas; ya que, al sentirse complacidos, aumentan las posibilidades de cumplir eficientemente sus labores.

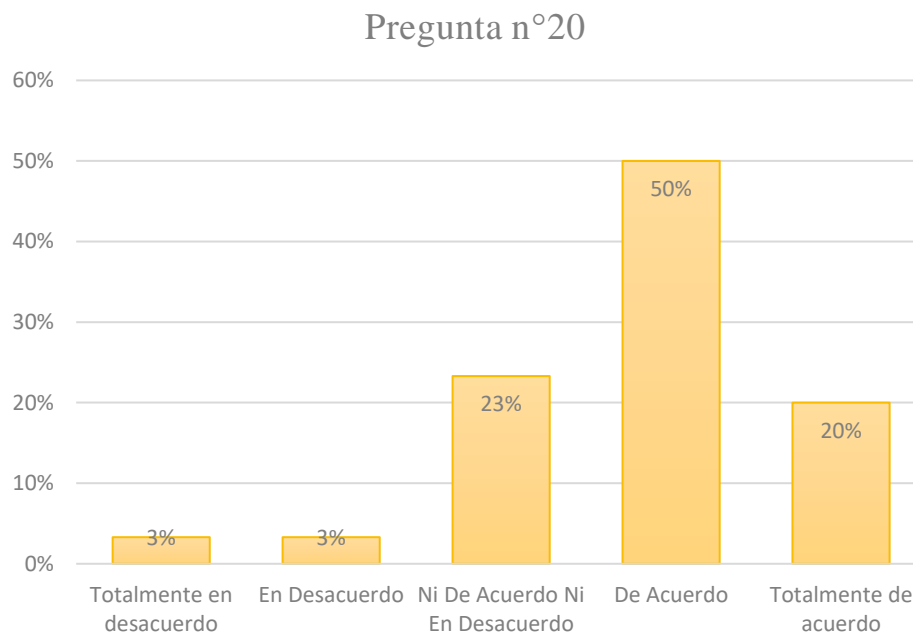
Pregunta n°20 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?

Tabla 30 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones con la autoridad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente En Desacuerdo | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | En Desacuerdo | 1 | 3,3 | 3,3 | 6,7 |
| | Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo | 7 | 23,3 | 23,3 | 30,0 |
| | De Acuerdo | 15 | 50,0 | 50,0 | 80,0 |
| | Totalmente De Acuerdo | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado, SPSS versión 25. Autoría propia

Figura 15 Cuestionario satisfacción laboral – relaciones con la autoridad



Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado de Microsoft Excel. Autoría propia

Con respecto a la relación con la autoridad, el 70% de los colaboradores está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el hecho de que llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, pues les permite tener más confianza y puedan hablar, compartir o hacer preguntas sin temor a ser ignorados o criticados.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

De acuerdo con la investigación y estudio realizado, y tomando en cuenta los antecedentes utilizados para el presente trabajo de investigación, se establecerá algunas diferencias, similitudes, contraste con estas investigaciones previamente realizadas.

Iniciando con los antecedentes internacionales, el estudio realizado por Juarez-Adauta (2012) que lleva por título “Clima organizacional y satisfacción laboral”, que tiene por objetivo correlacionar las variables en estudio, guarda similitud con el presente de trabajo de investigación ya que, se busca determinar la relación que existe entre variable independiente que es clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral. Asimismo, la investigación de Juarez-Adauta concluye que a mejor clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida en el personal de estudio, guardando relación por ese lado con la investigación realizada, ya que se concluye que un clima organizacional óptimo va a afectar de manera positiva a los colaboradores en estudio dentro de su centro de labora, esta tiene que ser gestionada de la mejor manera por los jefes de cada uno de ellos y también por los mismos trabajadores del área.

En el estudio realizado por Rojas (2013) titulado “Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas”, si guarda cierto contraste con el presente estudio realizado, debido a que el objetivo de la investigación de Rojas (2013) va más allá que solo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional, sino que también busca describir los elementos que conforman la satisfacción laboral, caso contrario con el presente trabajo de investigación cuyo objetivo ya fue mencionado. Por otro lado, en ambos estudios se concluye que se tiene que fortalecer

la gestión con respecto al clima organizacional para mejorar el grado de bienestar de los colaboradores de la organización.

Continuando con el estudio realizado por Rodríguez; Paz Retamal; Lizana y Cornejo (2011) que se titula “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: En una organización estatal chilena”, tiene semejanza con el estudio realizado ya que, se comprueba estadísticamente que ambas variables en estudio se relacionan, cada uno en el grado correspondiente.

Por su parte Carballo, Priego y Ávalos (2015) en su investigación que lleva por título “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en Tabasco, México”, guarda cierto contraste con el estudio realizado debido a que se enfoca más a la percepción del personal respecto a las dos variables en mención, mientras que en la presente investigación se busca determinar la relación de ambos. Con respecto a los instrumentos utilizados, en ambos estudios se utilizan instrumentos integrados en un solo cuestionario. El estudio de Carballo, Priego y Ávalos (2015) concluye que el personal operativo de estudio tiene una percepción favorable sobre el clima organizacional, sin embargo, la mayor parte del personal operativo reflejo parcial y regular satisfacción laboral. Lo que guarda similitud con el trabajo de investigación realizado ya que hay ciertas dimensiones de clima organizacional que explican que ciertos colaboradores piensan que no hay buen manejo ni buena gestión de clima organizacional por parte de sus superiores.

En su investigación, Guevara (2018) que lleva por título “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”, que tuvo por objetivo

determinar si el clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral. Por ese lado, tiene similitud con el presente estudio ya que de cierta manera busca analizar de qué manera se relaciona ambas variables en estudio. En caso de la conclusión del estudio de Guevara (2018), indica que, a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores, de tal manera guarda relación con el trabajo de investigación realizado, ya que se concluye que a un mejor manejo y tratar de fomentar un adecuado clima organizacional por parte de todos los miembros de la empresa.

Ingresando al contexto nacional, la investigación de ChuquiHuaccha y Nieves (2018) que se titula “Clima organizacional y su impacto en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del INGEMMET”, es la tesis que guarda mayor relación con el presente trabajo de investigación ya que, es similar en gran parte de su contenido. Desde el objetivo, que busca determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores, lo cual es muy similar con el objetivo del presente estudio. El diseño de investigación es igual en ambas investigaciones ya que son correlacionales con un enfoque cuantitativo, respecto a los instrumentos utilizados, en ambos estudios se utiliza el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma (1999). En el trabajo de investigación de ChuquiHuaccha y Nieves (2018) se encuentra como resultado que existe correlación significativa directa con un nivel de intensidad moderado ($r=0,408^{**}$, $p=0,000$) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, de cierta manera guarda similitud con el trabajo de investigación realizado ya que existe correlación entre ambas variables con un nivel moderado ($r=0.582^{**}$, $p=0.001$).

Por su parte Castro y Espinoza (2015) en su investigación que lleva por título “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro

de Salud La Libertad Huancayo 2014”, que tuvo por objetivo determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Tiene similitud con la investigación realizada ya que en ambos estudios se busca determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores en estudio. Asimismo, el estudio es de tipo descriptivo para ambas investigaciones buscando relacionas ambas variables ya mencionadas. Por otro lado, guarda cierto contraste con el nivel de correlación de ambas variables, Castro y Espinoza (2015) indican que la correlación en su estudio es significativa ($r=0,762$, $t_{c}=5,643$), mientras que en el trabajo de investigación la correlación se encuentra en un nivel promedio.

En el estudio de Rivas (2018) titulado “Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015”, en este caso el objetivo del estudio en mención difiere de cierta manera con el objetivo del presente trabajo de investigación, Rivas (2018) busca analizar, explicar y determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, mientras que el estudio presenta el objetivo ya definido. Mientras que el tipo de investigación si tiene similitudes ya que es no experimental, descriptivo, correlacional. Agregando también que la conclusión en ambos trabajos se relacionas ya que se concluye que a un mejor clima organizacional se va a generar una mejor satisfacción laboral en todos los miembros de la organización.

Meza (2018) en su investigación titulada “Gestión del clima organizacional y satisfacción laboral de la fuerza de ventas de MiFarma S.A.C. en Lima Metropolitana - 2014”, que tuvo por objetivo determinar si la gestión del clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral, tiene similitud con el presente trabajo de

investigación ya que, en ambos estudios se busca determinar si hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los respectivos colaboradores de cada estudio. Adicional a ello, ambas investigaciones son de tipo descriptivo correlacional como se mencionó al inicio del estudio. Para la investigación de Meza (2018) se adaptó el cuestionario elaborado por los investigadores Koys y DeCottis que es enfocado en el clima organizacional, al igual que el presente trabajo de investigación donde de igual manera se adaptó dicho cuestionario para obtener los resultados ya mencionados. Respecto al tipo de correlación utilizado, se presenta cierto contraste debido a que Meza (2018) utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, mientras que el presente trabajo de investigación utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, indicando que existe relación de nivel moderado entre ambas variables.

4.2. Conclusiones

De acuerdo con lo investigado y al análisis estadístico de las variables en estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

En primer lugar, que la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral se correlacionan a un nivel moderado ($r = 0.582$ y $p < 0.001$), por lo que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Ante esto se puede indicar que, a un adecuado manejo y gestión del clima organizacional, la satisfacción de los colaboradores se verá afectada de manera positiva, brindándole un bienestar al trabajador de la empresa en estudio dentro de su área o su centro de labores. Teniendo en cuenta que el clima organizacional debe ser fomentado por todos los individuos dentro de la organización, ya sea personal operativo o jefes de área, para que de esta manera todos los involucrados se vean beneficiados dentro de la empresa.

De acuerdo con lo analizado, podemos concluir que la autonomía no se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en estudio, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, los colaboradores de la empresa en estudio no sienten que la autodeterminación, decisión o gestión de sus labores dentro de la organización afecten de manera positiva su satisfacción laboral, sienten que no es un factor determinante que influya de tal manera que ellos se vean satisfechos laboralmente, y lo llevan más por otro lado.

Por su parte, la cohesión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador, y se rechaza la hipótesis nula. De acuerdo con los datos estadísticos obtenidos podemos indicar que existe una correlación de nivel significativo entre la dimensión y la variable mencionada. Se puede afirmar que dentro del ambiente laboral en gran parte de la compañía existe el espíritu de trabajo en equipo, buscando el apoyo entre los compañeros de trabajo. Cabe resaltar que, en áreas, como la comercial, el trabajo de los colaboradores es más individual, ya que cada uno tiene una meta establecida, por lo que de cierta manera va a existir cierta competencia, ya sea sana o un poco más seria, lo recomendable es que esto se lleve de la mejor manera, para que en un futuro no exista algún tipo de conflicto entre los mismos y se vea así afectado de manera negativa los procesos de la organización.

De la misma manera, la confianza se relaciona con la satisfacción laboral, aceptando la hipótesis del investigador y rechazando la hipótesis nula, ambos se correlacionan a un nivel moderado. Con esto, se puede decir que la comunicación entre el colaborador y su jefe ayuda a que se genere mejor satisfacción laboral en los trabajadores, ya que les ayuda

a generar justamente confianza en ellos mismos, al momento de desempeñar sus tareas dentro de sus respectivas áreas, sienten que pueden contar con sus superiores en cualquier momento y que ellos los apoyan y los respaldan ante cualquier error o problema que puedan presentar dentro de su trabajo o incluso hasta fuera del mismo.

Asimismo, el apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los miembros operativos de la empresa en estudio. De tal manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. De acuerdo con esto, podemos indicar que dentro de la empresa gran parte de los colaboradores sienten el apoyo de su jefe directo, ya sea para cualquier problema que ellos presenten en el trabajo, problemas personales. Incluso la gran mayoría sienten el apoyo de sus superiores cuando buscan crecer laboralmente, ya sea dentro de la empresa o fuera de ella, esto hace indicar que se valora a los trabajadores de la organización y que se busca cuidarlos y retenerlos para lograr así un equipo de trabajo y un ambiente laboral más sólido, y que no se presente un cambio de personal constante.

Caso contrario ocurre con la presión, ya que no se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa en estudio. Rechazando así la hipótesis del investigador y aceptando la hipótesis nula. Ante esto se puede decir que los colaboradores han sentido un alto estrés dentro de la empresa, cualquiera el área en la que se encuentren trabajando, ya que la misma tiene diferentes programas de intercambios extranjeros, y actualmente tienen mucha demanda, ya que este tipo de intercambios se está haciendo más popular y hay más facilidades para acceder a este tipo de programas extranjeros.

Por otro lado, el reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa dedicada al apoyo y asesoramiento de intercambios internacionales. Por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis

nula, dicha correlación se da a un nivel moderado. Esto indica, que recibir un alago, ser tomado como ejemplo, recibir una felicitación, un reconocimiento por parte de sus superiores, permite que el colaborador se sienta satisfecho laboralmente, ya que sentirse reconocido o se recompensado por el trabajo que se está realizando ayuda a sentirse cómodo dentro de su centro de labores. Lo que ayuda a los demás miembros del equipo a esforzarse y poder recibir algún tipo de reconocimiento en un futuro, esto va a beneficiar a la empresa porque los procesos y las tareas de cada uno de los miembros de la empresa serán realizadas de la mejor manera.

Del mismo modo ocurre con la innovación, ya que se relaciona con la satisfacción laboral. Aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Esta relación se da a un nivel moderado. Demostrando que los trabajadores pueden manejar y realizar sus tareas de la manera que crean conveniente, cumpliendo los estándares y políticas establecidas, pero pueden buscar una forma diferente de realizar las mismas, tratando de optimizar procesos, reducir el tiempo de sus funciones. Esto genera una mejor satisfacción laboral en ellos, ya que los ayuda a poder culminar sus labores de manera más rápida, y aprovechar el tiempo disponible para hacer alguna otra función dentro de la organización. Esto además ayuda a la imagen de los trabajadores, ya que quedan bien ante sus superiores y pueden recibir algún tipo de reconocimiento.

Por último, la equidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa dedicada al apoyo y asesoramiento de intercambios internacionales. Por lo que se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, dicha correlación se da a un nivel escaso. Esto indica que hay una gran mayoría de los trabajadores que sienten que el trato de sus superiores es equitativo con todos los miembros del equipo lo que puede

ayudar a que haya mucha más confianza entre trabajador y jefe, pero si existe un grupo menor que piensa lo contrario, que sienten que el trabajo no es por igual con todos los miembros, de tal manera que se pueden interpretar que hay cierto favoritismo con algunos miembros de la empresa por parte de los jefes. Esto puede llegar a afectar la satisfacción laboral de los colaboradores ya que puede generar ciertos conflictos entre ellos, y el trabajo de los mismo se puede ver afectado de cierta manera, lo que puede perjudicar a la empresa en un futuro.

REFERENCIAS

- Bastardo, N. (Enero – junio 2014) Satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad Nacional Experimental de Guayan, Venezuela.6(12), 5.18.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias (L. Villalpando, Trad.). México: Trillas.
- Casana Rubio, M (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy”. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.SATISFACCIÓN.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum (Talca), 23(2), 66-85.
- Chiavenato, I. (2007). El capital humano de las organizaciones. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Contreras Chavaría, B., & Matheson Vargas, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. Recuperado de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- Degredo Pérez, A. M. (s.f.). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_2_13/spu17213.htm
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campo, A. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Edel Navarro, R., & García Santillán, A. (2007). Clima y compromiso organizacional. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional
- Fiallo Moncayo, D., Alvarado Andino, P., & Soto Medina, L. (2015). EL CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UNA EMPRESA. CE Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>
- Flores Sotelo, W. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8816/Calderón_GNG.pdf?sequen ce=1
- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. FENopina.

- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velásquez, L. A. (2011). Diagnostico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. México: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilazo. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Recuperado (Robbins, 2005)de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. H. (1996). Las organizaciones: Comportamiento estructura y procesos. Colombia: McGraHill. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/250756355/Las-Organizaciones-Comportamiento-Estructura-Procesos-Gibson-Ivancevich-Donnelly>
- Gonzales, H. e., & Gonzales, L. E. (2010). Clima Organizacional. Recuperado de: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5334/ev.5334.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2003). Metodología de la Investigación. Quinta edición.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Quinta edición.
- Ramos Moreno, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Colombia. (Tesis para obtención de Título Profesional). Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Recuperado de: https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores, I (25), 3-18. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Obtenido de ACIMED: Recuperado de ACIMED: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&Ing=es&tIng=es.
- Sandoval Carabeo, M. (mayo de 2004). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. Obtenido de
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994–2005). REVISTA DIVERSITAS – PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA, 329-349.
- Victorio capillo, e. (2017) La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de lima 2017. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf

ANEXOS

ANEXO n.º 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

| SITUACIÓN PROBLEMÁTICA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Método de investigación: |
| ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019? | Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | Enfoque cuantitativo |
| | | | Tipo de investigación: |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | |
| ¿Existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019? | Analizar si existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | La autonomía se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | Investigación descriptivo correlacional |
| | | | Diseño de investigación |
| ¿Existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019? | Averiguar si existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | La cohesión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | No experimental transversal |
| | | | Población |
| | | | 35 personas |
| ¿Existe relación entre la confianza y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019? | Analizar si existe relación entre la confianza y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | La confianza se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019. | Muestra no probabilística: |
| | | | 30 personas |
| | | | Técnicas: |

| | | | |
|--|--|--|----------------------------|
| <p>¿Existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?</p> | <p>Averiguar si existe relación entre la presión y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | <p>La presión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | <p>Encuesta</p> |
| | | | <p>Instrumento:</p> |
| | | | <p>Cuestionario</p> |
| <p>¿Existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?</p> | <p>Analizar la relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019..</p> | <p>El apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | |
| <p>¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?</p> | <p>Averiguar si existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | <p>El reconocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | |
| <p>¿Existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer del 2019?</p> | <p>Analizar si existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | <p>La equidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | |
| <p>¿Existe relación entre la innovación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019?</p> | <p>Averiguar si existe relación entre la innovación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | <p>La innovación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el primer semestre del 2019.</p> | |

ANEXO n.º 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “CLIMA ORGANIZACIONAL”

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | No de Ítems | ITEMS |
|----------------------|-----------------------|---|-------------|-------------------------|
| Clima organizacional | Autonomía | Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación | 5 | P1, P2, P3, P4, P5 |
| | Cohesión | Existencia de una atmosfera amigable y de confianza | 5 | P6, P7, P8, P9, P10 |
| | Confianza | Libertad para comunicarse abiertamente | 5 | P11, P12, P13, P14, P15 |
| | Presión | Percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño | 5 | P16, P17, P18, P19, P20 |
| | Apoyo | respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución | 5 | P21, P22, P23, P24, P25 |
| | Reconocimiento | recompensa que reciben, por su contribución | 5 | P26, P27, P28, P29, P30 |
| | Equidad | existen políticas y reglamentos equitativos y claros | 5 | P31, P32, P33, P34, P35 |
| | Innovación | ser creativo y asumir nuevas áreas de trabajo | 5 | P36, P37, P38, P39, P40 |

ANEXO n.º 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL”

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|----------------------|------------------------------------|--|---|
| Satisfacción Laboral | Condiciones Físicas y/o materiales | Infraestructura Elementos materiales | EP1, EP13, EP21, EP28, EP32 |
| | Beneficios Laborales | Incentivo económico regular o adicional | EP2, EP7, EP14, EP22 |
| | Políticas Administrativas | Normas institucionales (relación laboral y asociadas directamente con el trabajador) | EP8, EP15, EP17, EP23, EP33 |
| | Relaciones Sociales | Interrelación con otros miembros | EP3, EP9, EP16, EP24 |
| | Desarrollo personal | Actividades para su autorrealización | EP4, EP10, EP18, EP25, EP29, EP34 |
| | Desarrollo de tareas | Valoración de tareas | EP5, EP11, EP19, EP26, EP30, EP35 |
| | Relación con la autoridad | Apreciación valorativa de la relación con su jefe directo | EP6, EP12, EP20, EP27, EP31, EP36 |

ANEXO n.º 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO “CLIMA ORGANIZACIONAL”

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL ASESORAMIENTO Y APOYO DE INTERCAMBIOS INTERNACIONALES UBICADA EN MIRAFLORES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el segundo semestre del 2019. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 36 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|---|---|---|--|
| Nombre y Apellido | Eric H. Rabanal Chavez | | |
| Sexo: | <input checked="" type="checkbox"/> Varón | <input type="checkbox"/> Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 8 años | | |
| Grado académico: | <input type="checkbox"/> Bachiller | <input checked="" type="checkbox"/> Magister | <input type="checkbox"/> Doctor |
| Área de Formación académica | <input type="checkbox"/> Clínica | <input checked="" type="checkbox"/> Educativa | <input type="checkbox"/> Social |
| | <input type="checkbox"/> Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | Gestión | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | <input type="checkbox"/> 2 a 4 años | <input checked="" type="checkbox"/> 5 a 10 años | <input type="checkbox"/> 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

El clima organizacional puede definirse como los factores que influyen en los colaboradores de una empresa, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa en el desempeño de este.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede explicarse como la forma en cómo la persona se relaciona con su entorno, la actitud que muestra frente al trabajo y al momento que ejerce sus labores.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 3).

| Nada relevante | Poco relevante | Relevante | Totalmente relevante |
|----------------|----------------|-----------|----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 1), "coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 3).

| Nada coherente | Poco coherente | Coherente | Totalmente coherente |
|----------------|----------------|-----------|----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto),
"medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

| Nada claro | Poco claro | Claro | Totalmente claro |
|------------|------------|-------|------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

Observaciones:



Erick M. Rabanal Chávez
ING. INDUSTRIAL
R. C.I.R. 145744

ANEXO n.º 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO “CLIMA ORGANIZACIONAL”

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL ASESORAMIENTO Y APOYO DE INTERCAMBIOS INTERNACIONALES UBICADA EN MIRAFLORES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el segundo semestre del 2019. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 36 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|---|----------------------------|---|---------------|
| Nombre y Apellido | María Isabel Flores Bagán. | | |
| Sexo: | Varón | Mujer <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 8 años | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor |
| Área de Formación académica | Clinica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | 13 años | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años <input checked="" type="checkbox"/> | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

El clima organizacional puede definirse como los factores que influyen en los colaboradores de una empresa, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa en el desempeño de este.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede explicarse como la forma en cómo la persona se relaciona con su entorno, la actitud que muestra frente al trabajo y al momento que ejerce sus labores.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 1), "relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 3).

| Nada relevante | Poco relevante | Relevante | Totalmente relevante |
|----------------|----------------|-----------|----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 1), "coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores" (puntaje 3).

| Nada coherente | Poco coherente | Coherente | Totalmente coherente |
|----------------|----------------|-----------|----------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

| | | | |
|-------------------|-------------------|--------------|-------------------------|
| <i>Nada claro</i> | <i>Poco claro</i> | <i>Claro</i> | <i>Totalmente claro</i> |
| 0 | 1 | 2 | 3 |

Observaciones:



Firma

ANEXO n.º 6 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO “SATISFACCIÓN LABORAL”

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL ASESORAMIENTO Y APOYO DE INTERCAMBIOS INTERNACIONALES UBICADA EN MIRAFLORES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el segundo semestre del 2019. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|--|-------------------------|------------------------|---------------|
| Nombre y Apellido | Erick H. Rabanal Chavez | | |
| Sexo: | Va ro n | Mujer | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 8 años | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magíster | Doctor |
| Área de Formación académica | Clinica | Educativa | Social |
| | Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | Gestión | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años | 10 años a mas |

II. Breve explicación del constructo

El clima organizacional puede definirse como los factores que influyen en los colaboradores de una empresa, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa en el desempeño de este.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede explicarse como la forma en cómo la persona se relaciona con su entorno, la actitud que muestra frente al trabajo y al momento que ejerce sus labores.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 1), "relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 3).

| | | | |
|----------------|----------------|-----------|----------------------|
| Nada relevante | Poco relevante | Relevante | Totalmente relevante |
| 0 | 1 | 2 | 3 |

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 1), "coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 3).

| | | | |
|----------------|----------------|-----------|----------------------|
| Nada coherente | Poco coherente | Coherente | Totalmente coherente |
| 0 | 1 | 2 | 3 |

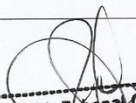
c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto),
"medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

| <i>Nada claro</i> | <i>Poco claro</i> | <i>Claro</i> | <i>Totalmente claro</i> |
|-------------------|-------------------|--------------|-------------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

Diseñado por José Luis Ventura-León

Observaciones:


Erick H. Rabanal Chávez
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 142744

Firma

ANEXO n.º 7 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO “SATISFACCIÓN LABORAL”

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: LA RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL ASESORAMIENTO Y APOYO DE INTERCAMBIOS INTERNACIONALES UBICADA EN MIRAFLORES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada al asesoramiento y apoyo de intercambios internacionales ubicada en Miraflores durante el segundo semestre del 2019. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

| | | | |
|--|------------------------------|---|---------------|
| Nombre y Apellido | Marta Isabel Flores Basquin. | | |
| Sexo: | Varón | Mujer <input checked="" type="checkbox"/> | |
| Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título) | 8 años | | |
| Grado académico: | Bachiller | Magister <input checked="" type="checkbox"/> | Doctor |
| Área de Formación académica | Clínica | | Educativa |
| | Organizacional | Otro: | |
| Áreas de experiencia profesional | 13 años | | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área | 2 a 4 años | 5 a 10 años <input checked="" type="checkbox"/> | 10 años a más |

II. Breve explicación del constructo

El clima organizacional puede definirse como los factores que influyen en los colaboradores de una empresa, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa en el desempeño de este.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede explicarse como la forma en cómo la persona se relaciona con su entorno, la actitud que muestra frente al trabajo y al momento que ejerce sus labores.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 1), "relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 3).

| | | | |
|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|
| <i>Nada relevante</i> | <i>Poco relevante</i> | <i>Relevante</i> | <i>Totalmente relevante</i> |
| 0 | 1 | 2 | 3 |

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 1), "coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el clima organizacional de la empresa" (puntaje 3).

| | | | |
|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|
| <i>Nada coherente</i> | <i>Poco coherente</i> | <i>Coherente</i> | <i>Totalmente coherente</i> |
| 0 | 1 | 2 | 3 |

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto),
"medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

| Nada claro | Poco claro | Claro | Totalmente claro |
|------------|------------|-------|------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 |

Observaciones:



[Handwritten Signature]
Firma

ANEXO n.º 8 CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL”

| CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------|----|---|----|-----|
| DIMENSIONES / PREGUNTAS | | CALIFICACIÓN | | | | |
| | | TA | DA | I | ED | TED |
| 1 | Las distribuciones físicas o materiales del trabajo facilitan la realización de mis labores. | | | | | |
| 2 | Considero que la remuneración es muy baja en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 4 | Siento que el trabajo que hago es adecuado para mi forma de ser. | | | | | |
| 5 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 6 | Mi jefe es comprensivo. | | | | | |
| 7 | Me siento mal con lo que hago. | | | | | |
| 8 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato | | | | | |
| 9 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que realizo | | | | | |
| 12 | Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 13 | El ambiente donde trabajo es agradable. | | | | | |
| 14 | Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable. | | | | | |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 16 | Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo. | | | | | |
| 17 | Me disgusta mi horario de trabajo. | | | | | |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 20 | Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. | | | | | |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 23 | El horario de trabajo me resulta incómodo. | | | | | |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo. | | | | | |
| 25 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 26 | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 31 | No me siento a gusto con mi jefe. | | | | | |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de labores diarias. | | | | | |
| 33 | El esfuerzo de trabajar más allá de las horas reglamentarias, no es reconocido. | | | | | |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| 36 | El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |

ANEXO n.º 8 CUESTIONARIO “CLIMA ORGANIZACIONAL”

| CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | |
|--------------------------------------|---|--------------|----|---|----|-----|
| DIMENSIONES / PREGUNTAS | | CALIFICACIÓN | | | | |
| | | TA | DA | I | ED | TED |
| 1. | Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo | | | | | |
| 2. | Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo | | | | | |
| 3. | Yo propongo mis propias actividades de trabajo. | | | | | |
| 4. | Determino los estándares de ejecución de mi trabajo. | | | | | |
| 5. | Organizo mi trabajo como mejor me parece. | | | | | |
| 6. | Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros. | | | | | |
| 7. | Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí. | | | | | |
| 8. | Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro. | | | | | |
| 9. | Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi empresa. | | | | | |
| 10. | Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad. | | | | | |
| 11. | Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial. | | | | | |
| 12. | Mi jefe es una persona de principios definidos | | | | | |
| 13. | Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente. | | | | | |
| 14. | Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo. | | | | | |
| 15. | No es probable que mi jefe me dé un mal consejo. | | | | | |
| 16. | Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo. | | | | | |
| 17. | Mi institución es un lugar relajado para trabajar. | | | | | |
| 18. | En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo. | | | | | |
| 19. | Me siento como si nunca tuviese un día libre. | | | | | |
| 20. | Muchas de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo. | | | | | |
| 21. | Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito | | | | | |
| 22. | A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente. | | | | | |
| 23. | Mi jefe me respalda 100% | | | | | |
| 24. | Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo. | | | | | |
| 25. | Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores. | | | | | |
| 26. | Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 27 | La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error. | | | | | |
| 28 | Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar. | | | | | |
| 29 | Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución. | | | | | |
| 30 | Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer. | | | | | |
| 31 | Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe. | | | | | |
| 32 | Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables. | | | | | |
| 33 | Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos. | | | | | |
| 34 | Mi jefe no tiene favoritos | | | | | |
| 35 | Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece. | | | | | |
| 36 | Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas. | | | | | |
| 37 | A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas | | | | | |
| 38 | Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas. | | | | | |
| 39 | Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas. | | | | | |
| 40 | Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas. | | | | | |

