

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS DE
SERVICIOS DE LIMPIEZA INDUSTRIAL EN LIMA
METROPOLITANA EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Daimler Guerra Perez
Diali Saida Delgado Ponce

Asesor:

Dr. Ralph Ricardo Jauregui Arroyo
<https://orcid.org/0000-0002-0252-185X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Daniel Amadeo Robles Fabián	20724956
	Nombres y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Milton Calderon Pizango	10684852
	Nombres y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Luis Ricardo Cardenas Torres	09980786
	Nombres y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mi madre Rosabel Pérez Saldívar, quien con sus acciones ha sido mi mejor maestra en la vida. A mi padre Hugo Guerra García, quien desde su ímpetu y dedicación me ha enseñado el valor y sacrificio por el trabajo. A mi hermano Jhonatan Guerra Pérez. Donde quiera que estés, te dedico este logro, has sido y serás la persona que más he admirado. El más inteligente con los números en la familia. A mis hijos Alejandra Valeria y Sebastián Ángel, quienes con su amor son mi mayor inspiración para mejorar cada día como persona y como profesional.

A mis padres que están a mi lado y me han apoyado todo este tiempo.

A mis hermanas y hermanos que también son parte de esta etapa de estudio. A mi hija Sonaly Angela Ñiquén Delgado que es mi fuerza y motivación para darle un ejemplo que todo es posible en esta vida. A mi pareja Jorge Pisco que en esta última etapa de estudio fue quien me dio el empujoncito que me hacía falta.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a mis profesores que me han enseñado en todo este tiempo de vida universitaria. Quienes, con su experiencia han ayudado a formarme como profesional.

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	46
REFERENCIAS	52
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Distribución de frecuencias de las características sociodemográficas evaluadas en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en lima metropolitana en el 2021.	37
TABLA 2. Media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en las dimensiones del clima y satisfacción laboral evaluadas en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en lima metropolitana en el 2021.	38
TABLA 3. Consistencia interna de la escala clima y satisfacción laboral	39
TABLA 4. Validez de la escala clima organizacional	39
TABLA 5. Validez de la escala satisfacción laboral	41
TABLA 6. Prueba de normalidad kolmogorov smirnov de las variables y sus dimensiones	42
TABLA 7. Correlación de spearman del clima organizacional con la satisfacción laboral y dimensiones	43
TABLA 8. Correlación de spearman de las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral y dimensiones.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Grupo etario	35
FIGURA 2: Antigüedad en el puesto	35
FIGURA 3: Puesto que ocupa	36
FIGURA 4: Nivel educativo	36
FIGURA 5: Género	36

RESUMEN

Estudiar el clima organizacional toma importancia hoy más que nunca, debido a que las empresas y organizaciones se están preocupando en estos tiempos en cómo atraer y retener al mejor talento para sus organizaciones. Asimismo, construir un ambiente de trabajo que permita el desarrollo de la creatividad y la innovación que es fundamental para cualquier empresa. Eso se logra teniendo organizaciones que tengan como cultura crear espacios y climas adecuados donde la creatividad, la innovación y el rendimiento productivo es fruto de una política integrada de clima organizacional.

El clima organizacional promueve la satisfacción laboral según estudios anteriores a este; es por eso, que esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021 y los efectos de sus dimensiones en la productividad de una compañía. La cual se pudo contrastar con la prueba Rho de Spearman, y los resultados que se presentan a continuación donde se observan correlaciones significativas con un nivel de significancia de 0.01. Asimismo, la correlación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral es de 0.480; no obstante, esta variable tiene relación más fuerte con los factores intrínsecos (Rho = 0.647), en comparación de los factores intrínsecos (Rho = 0.211).

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Servicios.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Realidad Problemática

El clima organizacional ha ganado notoriedad en los últimos años en nuestro país, es por eso, que tanto instituciones públicas como organizaciones privadas han incorporado dentro de sus políticas organizacionales la fomentación de una cultura de clima organizacional y su variable satisfacción laboral o, llamado también, clima laboral. Esta nueva tendencia se da en un contexto de incluir nuevos procesos de transformación y cambios que permitan adaptarse a las nuevas realidades del mundo de los negocios con el fin de ser más rentables y competitivos frente a sus competidores. Atender este constructo en una organización, puede hacer la diferencia entre uno y otra empresa del mismo rubro o mismo core de negocios. Naturalmente, las organizaciones que ponen más interés en que el clima organizacional funcione, son las empresas de servicios, puesto que dependen casi por completo, del recurso humano con el que cuentan en sus procesos de servicios. Para este tipo de organizaciones, brindar un servicio de calidad, está ligado a que su fuerza laboral tenga la estabilidad laboral, la tranquilidad de desarrollarse como trabajador, la motivación que pueda recibir de sus empleadores, el aprendizaje, el compromiso, el crecimiento dentro de la organización, la buena comunicación y, sobre todo, al reconocimiento por parte de su organización por el trabajo que realiza diariamente, en otras palabras: la construcción de un buen clima organizacional debe desencadenar en una satisfacción laboral del trabajador. No obstante, para que su implementación sea exitosa dentro de una organización, implica un cambio en la gestión en los niveles más altos de las empresas, porque requiere el convencimiento y aceptación de los directivos para invertir tiempo y dinero en un proyecto

de cambio que pueda involucrar a todas las partes interesadas de la organización (Madero, 2020)

En ese sentido, el clima organizacional y su variable satisfacción laboral en las organizaciones de la industria de la limpieza en el Perú, no son ajenos a esta realidad de las percepciones comunes que tienen los colaboradores sobre el trabajo, políticas institucionales, relaciones interpersonales, normas, comunicación, involucramiento, supervisión, entre otros, que tienen de sus organizaciones. De ahí la importancia para estudiar estos constructos; porque lo primordial son las personas y sus sentimientos (Govea, 2020). Es por ello, que las organizaciones en nuestro país y, en particular las empresas de servicios de la limpieza industrial, influenciados por empresas multinacionales que ponen en práctica culturas organizacionales que fomentan un buen clima organizacional, han comenzado a implementar iniciativas y estrategias que vayan en beneficio de la población trabajadora de sus organizaciones. El objetivo principal de esta implementación, es preocuparse por el bienestar laboral del trabajador; que sienta que su entorno laboral está siendo atendido para que repercuta en un satisfacción laboral para todos los que integran la organización.

En Lima Metropolitana, se encuentran las centrales organizativas de las más grandes empresas de la industria de la limpieza. Estas empresa cuentan con estructuras organizacionales bien definidas y sólidas, con políticas corporativas que están enfocados en brindar un servicio de calidad a partir de su recurso más valioso con el que cuentan dentro de sus organizaciones: el recurso humano. Recurso que debe ser trabajado y aprovechado en sus distintas dimensiones para cumplir con los objetivos trazados por dichas compañías. Las empresas de servicios de la industria de la limpieza en Lima Metropolitana concentran una fuerza laboral significativa, el cual nos hace querer conocer, cuál es el nivel del clima

organizacional y satisfacción laboral en cada una de ellas o, en todo caso, hasta qué punto estas empresas de la industria de la limpieza han podido trabajar o implementar dentro de su cultura institucional un clima organizacional y que relación tiene con la satisfacción laboral de los trabajadores de este rubro, teniendo en cuenta que el sector servicios existe una alta rotación y ausentismo de personal y, particularmente, el sector de la industria de la limpieza se manifiesta con mayor amplitud. Es por ello, el enfoque por conocer cuánto interés tienen los directivos de estas organizaciones por cultivar un clima organizacional que vaya acorde al cuidado y retención del mejor talento dentro de sus organizaciones y que tan trabajado se encuentra en el 2021 el clima organizacional en estas unidades económicas.

Antecedentes del problema de investigación

Estudiar el clima organizacional, toma importancia ya que permiten hacer un correcto uso de la gestión del talento; es por ello, que muchas organizaciones e instituciones han buscado ser más atractivas para laborar dentro de ellas, a través de un clima organizacional óptimo que les permita atraer la mayor cantidad del mejor talento capacitado para sus organizaciones (Cabrera, 2018). Actualmente, diversas organizaciones han estudiado el clima organizacional, con el fin de crear estrategias que otorguen mejores condiciones laborales a sus colaboradores y, de esta manera, favorecer el desempeño, la permanencia de los trabajadores y, aumentar, la calidad de los bienes y/o servicios otorgados a sus clientes. Es así, que de no estar presentes estas características pueden afectar la productividad de la empresa, así como también, la motivación y el desarrollo profesional o técnico de los trabajadores (Montoya, Beiiio-Escamlila, Bermúdez, Burgos, Fuentealba, y Padilla, 2016). En ese sentido, la línea de carrera, salarios atractivos, buen clima laboral y prestigio, son los cuatro aspectos más valorados por los candidatos al momento de evaluar en qué empresa desean trabajar; de ahí la importancia de considerar al personal como el

centro de la gestión empresarial y no sólo como un instrumento más; el trabajador debe ser tratado como un cliente más de todo nuestro sistema empresarial (Cabrera, 2018). En cuando a la satisfacción laboral, es actualmente, uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones; que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su labor; naturalmente, el liderazgo, los beneficios, las recompensas, las motivaciones y el esfuerzo de la organización, deben estar orientados al cumplimiento de esos objetivos internos (Montoya, et al., 2016)

Existen diversos estudios internacionales que sustentan la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral como, por ejemplo; el estudio realizado por Montoya et al. (2016) que tuvo el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en una institución pública de educación superior, este estudio fue realizado en la universidad estatal del Bio Bio en Chile, con una muestra de 166 funcionarios de dicha casa de estudios; concluyen que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las variables. Por otra parte, Ortiz et al. (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo establecer las incidencias del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud realizado en Barranquilla-Colombia, demostraron que existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y productividad laboral; esta investigación tuvo una muestra de 351 empleados todos del área administrativa. Del mismo modo, Madero (2020) desarrollo una investigación en México que tuvo como objetivo, conocer la percepción de las personas acerca de las diversas prácticas organizacionales de recursos humanos que tienen en las empresas del sector servicios, concluyó que las empresas le deben dar mayor importancia a la calidad de vida para tener un beneficio común, que logre mejorar la satisfacción del trabajador; esta investigación tuvo una muestra 458 personas. En tanto,

Pedraza (2020), quien tuvo como objetivo estudiar la relación de dependencia de las variables del clima organizacional y la satisfacción, en el contexto de organizaciones públicas y privadas del sector servicios, concluye que existe una dependencia significativa entre los constructos clima y la satisfacción laboral; esta investigación tuvo una muestra de 195 empleados realizados en el estado de Tamaulipas, México, En cuanto a Meza (2017), en su investigación que tuvo como objetivo analizar la existencia de diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial realizados en el estado de Sonora, para lo cual tuvo una muestra de 490 trabajadores entre administrativos y obreros; concluyó que existe una relación equitativa entre las variables en estudio. Asimismo, Manosalvas (2015), en su investigación que tuvo como objetivo dar validez a los resultados descriptivos y proponer un modelo generalizable hacia otro tipo de organizaciones y que sirva de base para la implementación de estrategias enfocadas en una mejor gestión del talento humano, demostró que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una muestra de 130 trabajadores del sector salud realizado en la provincia de Esmeralda, Ecuador. Del mismo modo, Govea y Zúñiga (2020), en su investigación que tuvo el objetivo de determinar la relación positiva existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, determinaron que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector servicios; para esta investigación tomaron una muestra de 40 colaboradores de las empresas seleccionadas.

En relación a investigaciones nacionales Cabrera (2018), en su investigación que tuvo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, concluyó que hay una relación positiva entre las dimensiones estudiadas; esta investigación se hizo en una muestra de 374

trabajadores del sector público de Perú. De igual forma, en la investigación realizada en Perú por Peralta (2019), que tenía como objetivo determinar el impacto que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing, concluyó, en una muestra de 39 trabajadores, que existe un grado de significancia entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por otra parte, Quispe (2017) en su investigación realizados en Perú y que tuvo como objetivo general determinar cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, concluye que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en una muestra de 53 docentes de dicha casa de estudios.

Marco teórico

El clima organizacional tiene sus orígenes desde lo teórico con los autores Lewin, Lippitt y White en 1939 y, siguiendo años más tarde, McClelland en 1989 con su teoría de la motivación humana, haciendo referencia al clima organizacional y proviniendo, principalmente, de la psicología industrial y la teoría del comportamiento organizacional; sin embargo, Kurt Lewin fue el primero en estudiarlo como un constructo organizacional, argumentando que el comportamiento deriva la función de las personas en relación al medio ambiente (Meza, 2017). Asimismo, Likert y McGregor se enfocaron en analizar el modo en que los directivos y responsables organizacionales creaban el clima para que los subordinados lleven a cabo sus tareas; esta situación implicaba la percepción del colaborador sobre el clima organizacional, no solo con los compañeros, sino también con la relación y el trato que mantengan con sus jefes directos (Govea y Zúñiga, 2020). Al respecto Likert, citado por Diaz y Zamora (2018) menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función a la percepción que tiene de ésta y lo que cuenta, es cómo

ve las cosas y no la realidad objetiva, si la realidad influye sobre la percepción, es ésta la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar y, es en ese orden de ideas, que se identifican cuatro factores que son: (a) los parámetros ligados al contexto, a la tecnología, y a la estructura misma del sistema organizacional; (b) la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana; (c) los factores personales tales como la personalidad, las actitudes, y el nivel de satisfacción; (d) la percepción que tienen los subordinados, los colegas, y los superiores del clima de la organización.

Por otro lado, Litwin y Stringer sostiene que el clima puede tener muchos elementos no racionales, por lo tanto, los individuos, pueden ser completamente inconscientes del efecto que el clima está teniendo sobre ellos y los otros; las condiciones del clima se asume que demuestran propiedades de cambio cíclico, decaen con el tiempo y sufren cambios temporales ciertamente rápidos, con retorno a niveles y patrones cíclicos básicos (Abanto y Araujo, 2020). En el clima organizacional, es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones: los fechas de pago, días de cierre de planilla mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos y otros factores más ” (Luc, 1997, como se citó en Cabrera, 2018). Dicho de forma más específica, hay tipos de variables que determinan las características propias de una organización las cuales se dividen en: las variables causales, variables intermedias y variables finales (Díaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018).

Variabes causales: son variables independientes, orientadas a determinar el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene, dichas variables son susceptibles de sufrir una modificación o transformación por los miembros de la administración, dentro de ellas se encuentran la estructura organizativa, administrativa, las

decisiones, competencias y actitudes (Brunet, 2011, p. 28; como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018; Ortiz, 2019).

Variables intermedias: estas variables miden el estado interno y la salud de una empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, actitud, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, las variables intermedias son las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (Brunet, 2011, p. 28; como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018; Ortiz, 2019).

Variables finales: son variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos anteriores, éstas reflejan los resultados obtenidos por la organización, por ejemplo, la productividad, gastos de la empresa, ganancias y pérdidas, constituyen la eficacia organizacional de una empresa (Brunet, 2011, p. 28; como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018; Ortiz, 2019).

En ese sentido, el clima organizacional por si solo predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales y, la satisfacción laboral, prevería el rendimiento, la productividad y la rotación (Montoya et al., 2017; Ortiz, 2019) y la combinación de sus variables y la interacción entre ellas, determina los dos tipos de clima organizacional o sistemas; autoritario y participativo y éstos a su vez se subdividen para un mayor entendimiento conceptual (Diaz y Zamora, 2018).

Tipos de clima Organizacional

Chiavenato (2011), citado por Diaz y Zamora (2019) menciona cuatro tipos de clima organizacional o sistemas organizacionales encontradas en las teorías de Rensis Likert de 1975 que son:

Sistema 1: autoritario – coercitivo

Es un sistema autocrático y fuerte, centralizado, coercitivo, arbitrario y que controla con rigidez todo lo que ocurre dentro de la empresa, el cual se caracteriza por:

- a) Proceso de toma de decisiones: totalmente centralizado en los altos mandos de la empresa, la cual se congestiona y se sobrecarga con la tarea de toma de decisiones, mientras los niveles más bajos ignoran por completo las decisiones tomadas.
- b) Sistema de comunicación: muy precario y obstinado, la comunicación se da verticalmente en sentido descendente, lleva sólo órdenes y pocas veces orientaciones o explicaciones.
- c) Relación interpersonal: las relaciones entre las personas se consideran perjudiciales para los intereses de la empresa y para el buen desarrollo de las labores, la comunicación informal es simplemente prohibida.
- d) Sistema de recompensas y de sanciones: se centra en las sanciones y las medidas disciplinarias lo que genera un ambiente de temor y desconfianza, las personas obedecen las reglas y ejecutan sus tareas de acuerdo con los métodos y procedimientos.

Sistema 2: autoritario – benevolente

Es un sistema autoritario, pero menos duro y cerrado que el sistema 1, más condescendiente y menos rígido sus características principales son:

- e) Proceso de toma de decisiones: centralizado en los altos mandos de la organización, pero permite una reducida delegación de decisiones de pequeña importancia de carácter repetitivo y burocrático, basadas en rutinas y prescripciones simples sujetas a su aprobación posterior.

- f) Sistema de comunicación: relativamente precario, basado en comunicación descendente, aunque los altos mandos se orientan con comunicación ascendente que proviene de los niveles más bajos.
- g) Relación interpersonal: tolera que las personas se relacionen entre sí en un clima de relativa condescendencia, la interacción personal aún es reducida y la comunicación informal todavía se considera una amenaza para los intereses y objetivos de la empresa.
- h) Sistema de recompensas y de sanciones: centrado en las medidas disciplinarias, aunque el sistema es menos arbitrario y ofrece recompensas materiales y salariales con más frecuencia, y menos recompensas de tipo simbólico o social.

Sistema 3: consultivo

Es un sistema que se inclina más al lado participativo que al autocrático e impositivo, disminución gradual de la arbitrariedad y se caracteriza por :

- i) Proceso de toma de decisiones: es participativo y consultivo, participativo porque las decisiones son delegadas a los diversos niveles jerárquicos, pero deben orientarse por las políticas y directrices definidas por la dirección de la empresa. Es consultivo porque se toma en cuenta la opinión de los niveles inferiores para definir las políticas y directrices que los afectan; además, las decisiones son sometidas a la aprobación empresarial.
- j) Sistema de comunicación: la comunicación es vertical en sentido descendente, ascendente y lateral entre los pares. La empresa desarrolla sistemas de comunicación para facilitar el flujo de la información.
- k) Relación interpersonal: se crea condiciones favorables para una organización informal sana y positiva, existe más confianza, pero no es completa ni definitiva. Se permite formar equipos y grupos transitorios.

- l) Sistemas de recompensas y de sanciones: se centra en las recompensas materiales (incentivos salariales, oportunidad de promoción y desarrollo profesional) y simbólicos (prestigio y estatus), aunque en ocasiones se presenten sanciones leves y esporádicas.

Sistema 4: participativo

Es el sistema democrático y participativo, es el más abierto de todos y se caracteriza principalmente por:

- m) Proceso de toma de decisiones: se delegan por completo a los niveles jerárquicos más bajos de la organización, los altos mandos definen políticas y directrices, con lo que controlan los resultados y dejan las decisiones y acciones a cargo de los diversos niveles jerárquicos, a toma de decisiones se hace por consenso entre las personas.
- n) Sistema de comunicación: la comunicación fluye en todas las direcciones; vertical, horizontal y lateral, se invierte en sistemas de información y se la comparte con todos los miembros de la organización que necesiten trabajar.
- o) 3. Relación interpersonal: centrada en el trabajo en equipo, la formación de grupos espontáneos se basa en la confianza mutua y no en esquemas formales, el sistema estimula la participación y el compromiso grupal de manera que se sientan responsables de lo que deciden y de lo que hacen.
- p) Sistema de recompensas y sanciones: se da importancia a las recompensas simbólicas y sociales sin dejar de lado, las recompensas materiales y salariales. Rara vez hay sanciones y éstas se definen y deciden por los grupos involucrados (Chiavenato, 2011, p. 91-92; como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Peralta, 2019).

Al respecto, Brunet (2011) citados por Diaz y Zamora (2018) y Abanto y Araujo (2020) nos explica en función a la teoría de Rensis Likert, que los sistemas 1 y 2

corresponden a un clima cerrado, caracterizado por ser una organización burocrática y rígida en la que sus colaboradores experimentan una insatisfacción muy grande frente a su labor y a la empresa; mientras que, los sistemas 3 y 4, corresponden a un clima abierto, en el que se percibe a la organización como dinámica, que es capaz de alcanzar sus objetivos, procurando una cierta satisfacción de las necesidades sociales de sus colaboradores y en el que interactúan con la dirección en los procesos de toma de decisiones.

Características del Clima Organizacional.

- El clima organizacional es una configuración particular de variables situacionales, y sus elementos consecutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura; por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado por características, conductas, aptitudes, expectativas de los colaboradores y por la realidad sociológica y cultural de la organización.
- El clima es exterior al colaborador; pero, éste puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas.
- El comportamiento de los trabajadores el cual es modificado por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir, que sus empleados pueden estar insatisfechos. (Brunet, 2011, p. 13, como se citó en Diaz y Zamora 2018; Cabrera, 2018; Abanto y Araujo, 2020).

Dimensiones del Clima Organizacional

Burke y Litwin en 1992 plantean que existen interconexiones que ofrecen un marco de referencia para evaluar dimensiones organizacionales y ambientales claves para un cambio exitoso y demuestran cómo estas dimensiones deben enlazarse causalmente para lograr un cambio en el desempeño (Sanchez, 2015) Asimismo, en diversos estudios y contextos de análisis sobre el clima organizacional, se ha inferido que varias de sus dimensiones se asocian con el estado emocional de los empleados y en el arraigo o compromiso con su organización (Pedraza, 2020). Al respecto, Litwin y Stringer en 1968, mencionan que existen ocho dimensiones de las más estudiadas para medir el clima organizacional dentro de una organización, entre ellos se encuentran los factores de autonomía, cohesión, confianza, apoyo, presión, reconocimiento, equidad e innovación, formalización organizacional, formación e interacción social (Pedraza, 2020; Meza, 2017; Govea y Zúñiga, 2020).

No obstante, Palma en su investigación de 1999 para validación de instrumentos aplicados a la realidad peruana, adapta y comprime el clima organizacional en 5 dimensiones, los cuales vienen a ser: (a) autorrealización, (b) involucramiento laboral, (c)

supervisión, (d) comunicación y (e) condiciones laborales (Palma; como se citó en Cabrera, 2018). Fundamentado, en la literatura científica existe el cual después de ser revisado sostiene que hay una asociación positiva entre el clima laboral y las satisfacciones de los empleados (Pedraza, 2020). Es por eso, que las empresas deben hacer hincapié en el fortalecimiento de los procesos para la implementación exitosa de las prácticas de recursos humanos para crear una ventaja competitiva en los procesos de atracción y retención del talento (Madero, 2020). Las consecuencias positivas de la implementación de un buen clima organizacional son: (a) alta productividad laboral, (b) la satisfacción, (c) adaptación, (d) la baja rotación y (e) la innovación; mas por lo contrario, los efectos negativos de un mal clima son: a) inadaptación, b) poca innovación, c) la baja productividad y d) perdidas socioeconómicas; el cual conformará desventajas competitivas para la empresa (Ortiz et al., 2019).

Las definiciones de estas dimensiones adaptadas y comprimidas por Palma en su estudio para la validación de instrumentos consideran conceptos que en el presente estudio se refiere.

- Autorrealización: Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal.
- Involucramiento Laboral: Hace referencia a la identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- Supervisión: Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones que forman parte de su rendimiento diario.

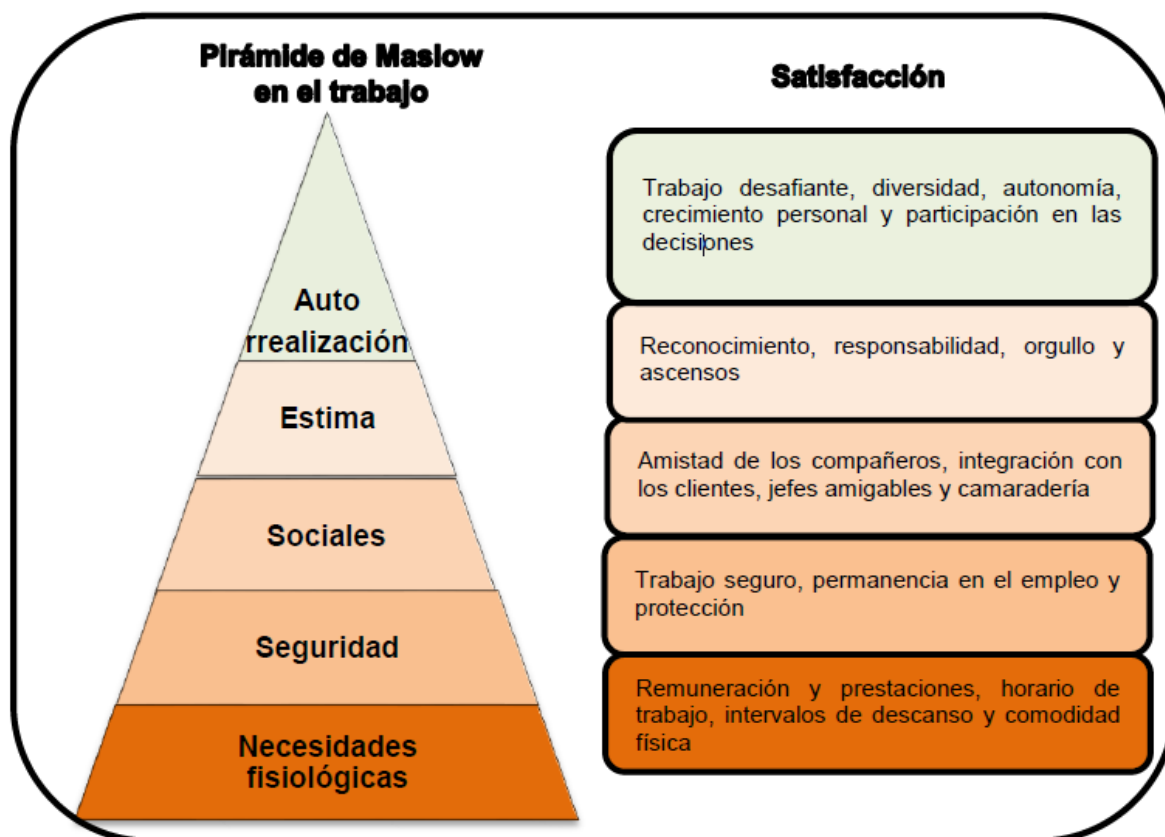
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.
- **Condiciones Laborales:** se refiere al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas (Arias y Arias, 2014; Cabrera, 2018; Diaz y Zamora, 2018; Abanto y Araujo 2020)

Satisfacción Laboral

Por otro lado, la satisfacción laboral tiene sus raíces en las teorías de Herzberg de 1974 quien dimensiona a la satisfacción laboral como factores de higiene y que, principalmente, son motivadores extrínsecos tangibles que pueden ser vistos por cualquier individuo como, por ejemplo, cuestiones fuera de la persona como el reconocimiento, el salario, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo, etc.; a diferencia de los factores intrínsecos que se generan internamente en el individuo como los sentimientos, logros y experiencias, sus aspiraciones, intereses, motivaciones, etc. (Meza, 2017; Arias y Arias, 2014). La teoría de Higiene-Motivacional, demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros, con la insatisfacción laboral; los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo, los cuales se dividen en 5 indicadores los cuales son: (a) Logro o cumplimiento.- oportunidad de llevar cosas interesantes, (b) Reconocimiento de una labor bien hecha.- confirmación de que se ha hecho un trabajo importante, (c) El trabajo en sí.- posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente, (d)

Responsabilidad y crecimiento o avance.- consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo (Herzberg, 1968, como se citó en Cabrera, 2018) por otro lado, la satisfacción laboral es un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características de éste; un colaborador con alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos a cerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Diaz y Zamora, 2018). En ese sentido, Montoya (2017) señala que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, además de un predictor significativo de conductas como el ausentismo, el cambio de puesto y de organización y que puede estar influida por diversos factores como, por ejemplo, las condiciones físicas del entorno, la retribución económica, la estabilidad laboral y el clima organizacional. En consecuencia, los individuos necesitan estar constantemente motivados para evitar caer en la monotonía y que les ayude a superar las etapas que le permitan la autorrealización que desprende el concepto de status, reconocimiento y logro siendo este, el deseo del hombre para realizar mejor sus actividades (Maslow, 1991; McGregor, 1960; McClelland, 1989; como se citó en Meza, 2017).

Por otro lado, Chiavenato (2011) citado por Diaz y Zamora (2018) fundamentado en la teoría de Maslow de 1943, nos dice que las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana; en la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (necesidades primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias).



Fuente: tomado de Diaz y Zamora.

Necesidades fisiológicas: Son innatas, como la alimentación (hambre o sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o calor), deseo sexual (reproducción de la especie). Se denominan necesidades biológicas o básicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada con el fin de garantizar la supervivencia del individuo (Chiavenato, 2011, p. 43, como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018).

Necesidades de seguridad: llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto, aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo (Chiavenato, 2011, p. 43, como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018).

Necesidades Sociales: Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto, estas necesidades aparecen cuando las más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas (Chiavenato, 2011, p. 44, como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018).

Necesidades de Estima: están relacionadas con la manera como una persona se ve y valora, es decir con la autovaloración, autoestima y la confianza en sí mismo. La satisfacción de éstas conlleva a un sentimiento de confianza, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad (Chiavenato, 2011, p. 44, como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018).

Necesidades de Autorrealización: Son las más elevadas del ser humano y se encuentran en lo más alto de la jerarquía, motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida (Chiavenato, 2011, p. 44, como se citó en Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral se apoyan en la teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida) de Abraham Maslow y en la teoría de Frederick Herzberg se basa en el ambiente externo (perspectiva extrovertida); los factores intrínsecos, mencionados por Maslow, contemplan aquellas necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de estima y las necesidades de autorrealización; en cambio, los factores extrínsecos, señalados por Herzberg, están conformados por los factores higiénicos y factores motivacionales (Diaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018; Abanto y Araujo, 2020; Meza, 2017; Peralta, 2019).

Justificación

Esta investigación está enfocada en estudiar el clima organizacional y la satisfacción laboral en la industria de la limpieza. Una industria que en el Perú ha sido poco estudiado ya que no se encuentran trabajos relacionados al negocio de la limpieza industrial. La principal motivación, es generar conocimientos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral dentro de las empresas de limpieza industrial en el Lima Metropolitana para que en el futuro nuevos estudios puedan usar de referencia los conocimientos aquí plasmados.

1.2. Formulación del problema

Desde hace algunos años, las organizaciones se encuentran en constante cambio junto fuerza laboral de estos tiempos; los trabajadores actuales buscan un ambiente laboral óptimo y adecuado para poder alcanzar todas las metas personales y profesionales individualmente propuestas; asimismo, las empresas también buscan un crecimiento como institución; por consiguiente, de ahí parte la responsabilidad institucional para poder encontrar el balance perfecto (Peralta, 2019). En consecuencia, la riqueza de toda organización está en su capital humano y, sin él, no hay organización ni razón de ser de ella, es decir, que el clima organizacional en el que se desenvuelve el capital humano es vital para el crecimiento de toda organización (Salazar y Guerrero; como se citó en Cabrera, 2018). Es decir, que la contribución del capital humano hacia la organización y los servicios que proporcionan, no debe verse afectado por un mal clima organizacional que los empleados perciben en sus compañías (Pedraza, 2020). Por consiguiente, es importante el estudio de ambas variables ya que la valoración que realiza la persona del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo, influirá significativamente en su motivación, satisfacción y rendimiento personal (Quispe, 2017). En ese contexto, el sector servicios, como actividad principal, es definido como un conjunto de

actividades económicas heterogéneas que no producen bienes; su importancia radica en la interrelación que mantiene con otros sectores, ya sea en el proceso productivo, como en el distributivo y de consumo (servicios finales): este sector, se encuentra entre los principales en cuanto al aporte en el Producto Bruto Interno (PBI) representando el 36,1% de las actividades económicas peruanas y genera 1 millón 684 mil 902 empleos en el país (INEI, 2017)

Según INEI (2018), en Lima Metropolitana las actividades de servicios registraron un incremento de 7,2% respecto al año anterior; las actividades de servicios profesionales, técnicos y de apoyo empresarial donde se ubica la industria de la limpieza aportaron el 26,2% del total de este sector; asimismo, la actividad económica de limpieza industrial y edificios ocupa la mano de obra de 41 mil 763 trabajadores en Lima Metropolitana.

Por lo mencionado anteriormente, surge el problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?

1.3. Objetivos y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Objetivos específicos

- a) Determinar la relación de la dimensión autorrealización en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.
- b) Determinar la relación de la dimensión involucramiento laboral en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

- c) Determinar la relación de la dimensión supervisión en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.
- d) Determinar la relación de la dimensión comunicación en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.
- e) Determinar la relación de la dimensión condiciones laborales en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Hipótesis específicas

H1. La autorrealización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H2. El involucramiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H3. La supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H4. La comunicación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana el 2021.

H5. Las condiciones laborales se relacionan positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicativo ya que se tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa en un sector productivo (Hernández y Mendoza, 2018), específicamente, en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Enfoque de la investigación

Este investigación tiene un enfoque metodológico de tipo cuantitativo dado a que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, en la medida que permita puntualizar como los empleados perciben cada uno de los factores del clima organizacional que inciden en la productividad laboral (Ortiz, et al., 2019).

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño del estudio, se trabajó en base al tipo no experimental. Esta investigación es de enfoque no experimental, puesto que se captan los fenómenos en su contexto natural y no se manipulan las variables (Agudelo et al., 2010; Hernández y Mendoza, 2018; Ortiz, 2019), de este modo, se busca determinar el entorno inicial del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana para que sean estudiados sin alteraciones dentro de los parámetros actuales y reales.

Alcance de la investigación

Este estudio tiene un alcance correlacional, ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Corte de la investigación

Por otro lado, esta investigación es de clasificación transversal porque se recolectan los datos de los trabajadores de este sector en un tiempo único (Hernández et al., 2014).

Población

La población está compuesta por todos los empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana; según el INEI (2018), se cuenta con una población de 41,763 empleados aproximadamente en lo que corresponde a Lima Metropolitana.

Tamaño de muestra

Se estimó una muestra (n) de 376 trabajadores. Se asume un nivel de confianza (z) del 95% y una probabilidad de error (e) de 5%, se asume que la probabilidad de éxito (p) y de fracaso (q) es 0.5.

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 376$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

z= nivel de confianza (95%)

p= probabilidad de éxito (se asume p=0.5)

q= probabilidad de fracaso (se asume q=0.5)

e= margen de error (5%)

$$n = \frac{41,763 * (95\%)^2 * 0.5 * 0.5}{(5\%)^2 * (41,763 - 1) + (95\%)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 376$$

Técnica e instrumento de recolección de datos

Diseño del cuestionario

Para el clima organizacional, se utilizó el instrumento CL-SPC diseñado por la psicóloga Palma (1999) investigadora de la universidad Ricardo Palma de Lima Perú, la cual considera un cuestionario que evalúa 5 dimensiones del clima organizacional, siendo los más referenciados la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Este instrumento consta de 50 preguntas de respuesta cerrada u opción múltiple. Para esta investigación utilizaremos una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es En desacuerdo, 3 es Ni en desacuerdo, ni de acuerdo, 4 es De acuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo.

Para medir la satisfacción laboral utilizaremos la encuesta general de la satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979), que clasifica este fenómeno en dos categorías de emociones de los trabajadores, que se identifican como intrínseca y extrínseca. De este modelo se seleccionaron 21 preguntas que se enfocan en las dimensiones de responsabilidad, reconocimiento obtenidos en el trabajo, promoción y aspectos de la tarea, se conserva la misma escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es Nunca, 2 es Rara vez, 3 es A veces, 4 es A menudo y 5 es Siempre.

Proceso de recolección de los datos

Luego de obtener el cuestionario final se procedió a la aplicación del mismo. Previo a la aplicación del instrumento se concertó las citas con los responsables de las empresas

para las autorizaciones correspondientes, posteriormente, después de recibir las autorizaciones, se les explico a los empleados de manera precisa el objetivo de la encuesta el cual aceptaron participar de manera voluntaria. Para ello, seleccionó de manera aleatoria a las empresas. En primer lugar se aplicó la encuesta las personas de la empresa Eulen, seguido de la empresa Ssays y finalmente a las empresas Limtek y Alteliza, en ese orden. Después de concertada la cita, el encuestador iba al lugar que había sido acordado con la persona a encuestar. En primer termino se procedió a encuestar a los trabajadores operativos y luego de ello se procedió de manera virtual con los trabajadores administrativos.

Procesamiento de tratamiento y análisis de datos

Procesamiento

Luego de la aplicación del instrumento se realizó el procesamiento de los datos, el cual estuvo dividido en dos etapas.

- En una primera etapa, el 100% de los cuestionarios pasaron por un proceso de digitación en una plantilla en Excel. Luego se procesaron estos datos ingresados al Excel para verificar si existen omisiones en sus respuestas.
- En una segunda etapa la información en Excel se ingresó en el estadístico SPSS versión 25 para los análisis pertinentes. Es importante mencionar que se realizó una segunda revisión para comparar el correcto ingreso del cuestionario en físico con la base de datos en SPSS.

Análisis de datos

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos para la presente investigación, se ha dividido en cuatro etapas el análisis de los datos: (a) Análisis descriptivo para las

características de los participantes, (b) Análisis de confiabilidad, (c) Análisis factorial exploratorio para identificar la estructura de los factores, y (d) Análisis correlacional con el estadístico SPSS versión 25 con el objetivo de probar las hipótesis.

Aspectos éticos

En la presente investigación no se manipularon los datos obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos. Además, se cuenta con la autorización de la empresa para mostrar los resultados obtenidos en la investigación. Asimismo, se menciona que en esta investigación no presenta plagio y se utilizan correctamente las citas de todos los autores aludidos en este documento. Con ello, se evita cualquier inconveniente legal.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis descriptivo

En cuando al análisis descriptivo, se muestran la distribución de cantidades y porcentajes de las características sociodemográficas evaluados en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021, se muestra en las figuras.

En el grupo etario predominaron colaboradores con ≤ 25 años, 32.71% (123); seguido por 36 a 45 años, 31.91% (120); 26 a 35 años, 23.67% (89); y ≥ 46 años, 11.70% (44), Figura 1.

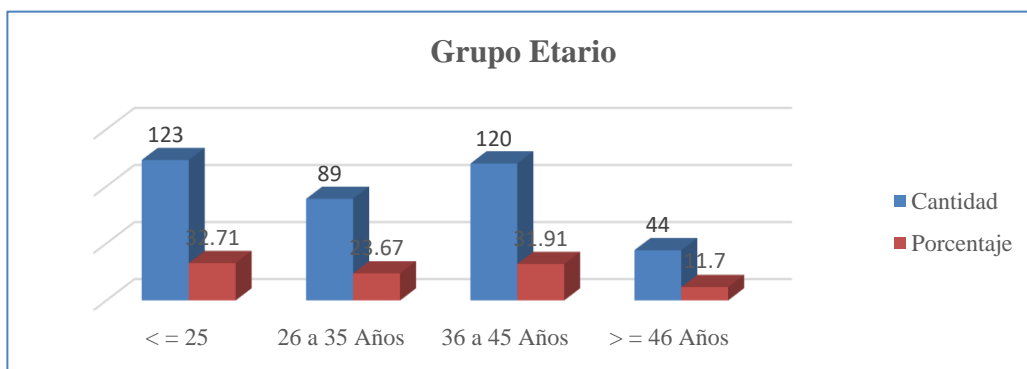


Figura 1: *Grupo Etario*

En relación a la antigüedad en el puesto, prevalecieron colaboradores entre 06 meses a 01 año, 48.94% (184); continuado por ≤ 0.5 años, 41.49% (156); entre 2 a 4 años, 8.24% (31); y ≥ 5 años, 1.33% (5).

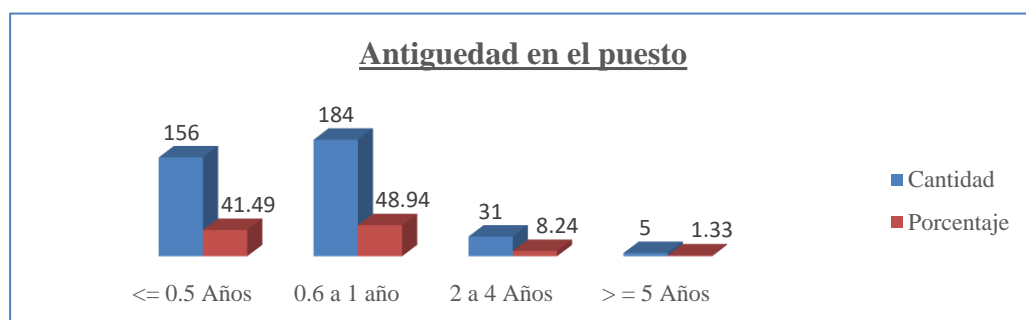


Figura 2: *Antigüedad en el puesto*

Respecto del puesto que ocupa, la mayor cantidad de colaboradores son operarios, 97.34% (366); y una minoría son Analistas, Asistentes, y Coordinadores, que en conjunto equivalen al 2.66% (10).

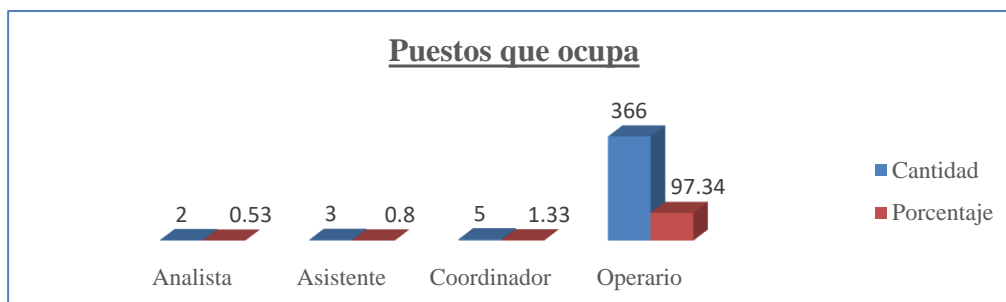


Figura 3: Puesto que ocupa

En cuanto al nivel educativo, el 2.93% (11), manifestaron ser Bachilleres; mientras que una cantidad importante no prefirió responder esta aseveración.

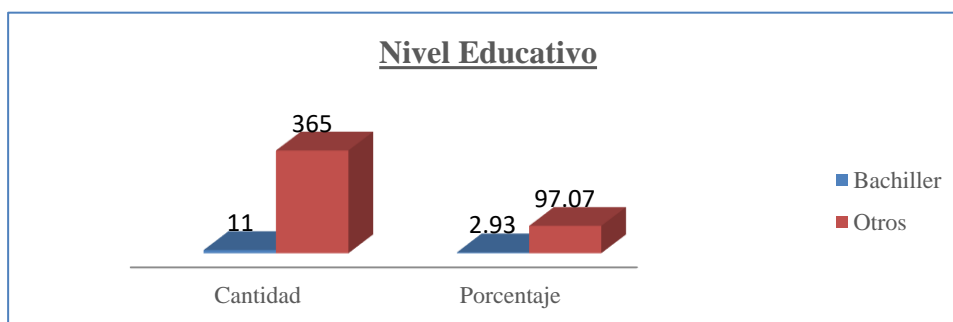


Figura 4: Nivel educativo

Finalmente, en lo que atañe al género, predominaron colaboradores femeninos, 65.96% (248); sobre los masculinos, 34.04% (128).

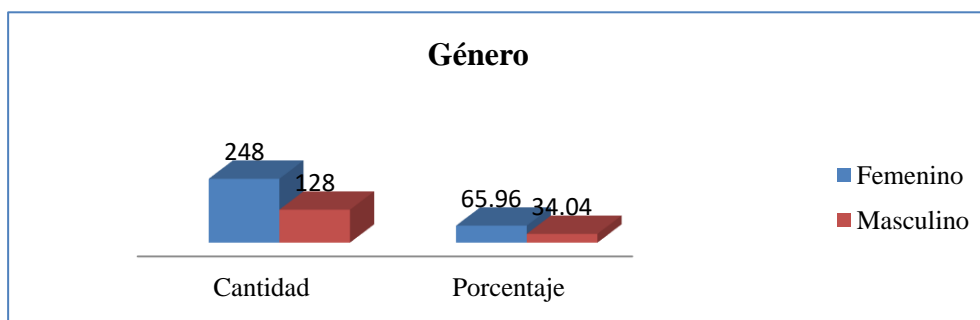


Figura 5: Género

La distribución de frecuencias de las características sociodemográficas evaluados en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021, se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1.

Distribución de frecuencias de las características sociodemográficas evaluadas en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Variables	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Grupo etario	< = 25	123	32.71
	26 a 35 Años	89	23.67
	36 a 45 Años	120	31.91
	> = 46 Años	44	11.70
	Total	376	100.0
Antigüedad en el puesto	<= 0.5 Años	156	41.49
	0.6 a 1 año	184	48.94
	2 a 4 Años	31	8.24
	> = 5 Años	5	1.33
Puesto que ocupa	Analista	2	0.53
	Asistente	3	0.80
	Coordinado	5	1.33
	Operario	366	97.34
	Total	376	100.0
Nivel educativo	Bachiller	11	2.93
	Otros	365	97.07
	Total	376	100.0
Género	Femenino	248	65.96
	Masculino	128	34.04
	Total	382	100

La puntuación media obtenida en las dimensiones y variables se muestra en la Tabla 2. En cuanto al Clima Organizacional, como en sus dimensiones, Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y las Condiciones laborales, se observa puntuaciones medias superior de 3, que es la media de la escala; por lo tanto, se puede decir que los empleados se encuentran de acuerdo con el Clima Organizacional presente en las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021. En relación a la Satisfacción Laboral, como en sus dimensiones factores intrínsecos y extrínsecos, las puntuaciones medias son superiores a la media de la escala (3);

en consecuencia, se puede afirmar, que los empleados se encuentran satisfechos con el trabajo que desarrollan en las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Tabla 2.

Media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en las dimensiones del Clima y Satisfacción Laboral evaluadas en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Dimensiones / Variables	N	Media	Desviación estándar
Autorrealización	376	3.796	0.651
Involucramiento Laboral	376	3.960	0.534
Supervisión	376	3.990	0.585
Comunicación	376	3.838	0.600
Condiciones laborales	376	3.698	0.636
Clima Organizacional	376	3.857	0.559
Factores Intrínsecos	376	3.4199	0.9465
Factores Extrínsecos	376	3.3985	1.1631
Satisfacción Laboral	376	3.4092	0.8175

NOTA: Se utilizó una escala con categorías equidistantes de 1 al 5

Análisis de la confiabilidad

La confiabilidad del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, evaluado mediante el método de la consistencia interna utilizando el Alpha de Cronbach, se muestran en la Tabla 3; donde se observa un coeficiente de 0.967 para el Clima Organizacional, 0.875 en la Satisfacción Laboral, y entre [0.824 - 0.943] para sus dimensiones. Al respecto, Supo (2014) indica que los valores del Alfa de Cronbach deben estar por encima de 0.8 para considerar al instrumento como confiable. Por lo tanto, se puede decir que el instrumento utilizado en el presente estudio para la medición del Clima Organizacional, como la Satisfacción Laboral, son confiables.

Tabla 3.

Consistencia interna de la escala Clima y Satisfacción Laboral

Dimensiones / Variables	Nº de ítems	Alfa de Cronbach
Autorrealización	09	0.887
Involucramiento Laboral	08	0.860
Supervisión	08	0.874
Comunicación	07	0.824
Condiciones laborales	08	0.856
Clima Laboral	40	0.967
Factores Intrínsecos	08	0.879
Factores Extrínsecos	06	0.943
Satisfacción Laboral	14	0.875

Análisis de la validez

Por otro lado, la validez de la escala Clima Organizacional evaluado mediante el índice de homogeneidad corregida y el análisis factorial se muestra en la Tabla 4; donde se observa correlaciones Ítems –Subtest (Rho_1) entre [0.377 - 0.785], Ítems – Test (Rho_2) entre [0.428 - 0.801], y Subtes – Test (Rho_3) entre [0.834 - 0.943]. Según Kline, (1999) citado por (Silva y Urzúa, 2009) señalan que se considera ítems aceptables cuando el índice de homogeneidad corregida es superior de 0.3. Asimismo, en el análisis factorial se encontraron cargas factoriales de los ítems con sus dimensiones entre [0.399 - 0.849]; y según Hair et al., (1999) señalan que los ítems con cargas factoriales entre [0.3 - 0.5] tienen aporte mínimo, > 0.5 y ≤ 0.7 el aporte es significativo, y aquellos > 0.7 tienen aporte relevante a la dimensión que pertenecen.

Tabla 4.

Validez de la escala Clima Organizacional

Clima Laboral	Ítems	Índice de homogeneidad corregida			Carga factorial
		Rho_1	Rho_2	Rho_3	
Autorrealización	AU_1	0.591	0.549		0.626

Laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021

	AU_11	0.752	0.765		0.807	
	AU_16	0.612	0.605		0.656	
	AU_21	0.698	0.708	0.875	0.742	
	AU_26	0.489	0.495		0.519	
	AU_31	0.569	0.642		0.610	
	AU_36	0.686	0.721		0.731	
	AU_41	0.647	0.656		0.697	
	AU_46	0.736	0.746		0.781	
Involucramiento Laboral	IL_02	0.578	0.565		0.619	
	IL_07	0.604	0.565		0.654	
	IL_12	0.528	0.536		0.576	
	IL_17	0.672	0.686	0.870	0.739	
	IL_22	0.726	0.796		0.791	
	IL_27	0.628	0.723		0.672	
	IL_37	0.679	0.697		0.743	
	IL_42	0.446	0.478		0.481	
	Supervisión	SU_03	0.406	0.446		0.422
		SU_13	0.464	0.528		0.492
SU_18		0.623	0.681		0.655	
SU_23		0.730	0.787	0.916	0.800	
SU_28		0.739	0.768		0.794	
SU_33		0.748	0.766		0.812	
SU_38		0.785	0.741		0.849	
Comunicación	SU_43	0.644	0.680		0.704	
	CO_04	0.380	0.544		0.416	
	CO_14	0.551	0.428		0.607	
	CO_19	0.591	0.636		0.667	
	CO_24	0.683	0.674	0.834	0.773	
	CO_29	0.631	0.714		0.732	
	CO_34	0.469	0.555		0.512	
	CO_39	0.704	0.657		0.765	
Condiciones laborales	CL_05	0.377	0.489		0.399	
	CL_10	0.591	0.670		0.649	
	CL_15	0.503	0.575		0.539	
	CL_25	0.652	0.700	0.943	0.717	
	CL_30	0.720	0.801		0.800	
	CL_35	0.725	0.737		0.789	
	CL_40	0.598	0.603		0.634	
CL_45	0.671	0.719		0.740		

Rho₁: Correlación ítems – Subtest; Rho₂: Correlación Ítems – Test; Rho₃: Correlación Subtest - Test

De la misma manera, la validez de la escala Satisfacción Laboral, se muestra en la Tabla 5, donde se observa índices de homogeneidad corregida Ítems –Subtest (Rho₁) entre [0.564 - 0.888], Ítems – Test (Rho₂) entre [0.361 y 0.656], y Subtes – Test (Rho₃) de 0.193 para los factores intrínsecos y extrínsecos. Según Kline, (1999) citado por (Silva y Urzúa,

2009) señalan que se considera ítems aceptables cuando el índice de homogeneidad corregida es superior de 0.3. Asimismo, en el análisis factorial se encontraron cargas factoriales de los ítems con sus dimensiones entre [0.597 - 0.923]; y según Hair et al., (1999) señalan que los ítems con cargas factoriales entre [0.3 - 0.5] tienen aporte mínimo, > 0.5 y ≤ 0.7 el aporte es significativo, y aquellos > 0.7 tienen aporte relevante a la dimensión que pertenecen.

Tabla 5.

Validez de la escala Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Ítems	Índice de homogeneidad corregida			Carga factorial
		Rho ₁	Rho ₂	Rho ₃	
Factores Intrínsecos	FI_03	0.714	0.557	0.193	0.775
	FI_04	0.645	0.463		0.707
	FI_05	0.653	0.442		0.714
	FI_06	0.700	0.656		0.756
	FI_07	0.630	0.509		0.672
	FI_08	0.608	0.452		0.647
	FI_09	0.564	0.361		0.597
	FI_10	0.660	0.614		0.700
	FE_16	0.751	0.607		0.780
	FE_17	0.888	0.620		0.923
Factores Extrínsecos	FE_18	0.827	0.478	0.193	0.852
	FE_19	0.788	0.583		0.810
	FE_20	0.855	0.626		0.885
	FE_21	0.879	0.639		0.913

Rho₁: Correlación ítems – Subtest; Rho₂: Correlación Ítems – Test; Rho₃: Correlación Subtest - Test

Análisis de la normalidad

H₀: Las variables y dimensiones tienen distribución similar de la normal

H₁: Las variables y dimensiones tienen distribución distinta de la normal

Prueba estadística: Kolmogórov-Smirnov

Nivel de significancia (α): 0.05 = 5%

Cálculo del p-valor: Ver tabla 6

Tabla 6.

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de las variables y sus dimensiones

Dimensiones / Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Asimetría	Curtosis
	Estadístico	gl	p-valor		
Autorrealización	0.120	376	0.0001	-0.340	-0.403
Involucramiento Laboral	0.148	376	0.0001	0.248	-0.566
Supervisión	0.093	376	0.0001	-0.272	-0.283
Comunicación	0.099	376	0.0001	-0.331	-0.111
Condiciones laborales	0.104	376	0.0001	-0.128	-0.221
Clima Laboral	0.120	376	0.0001	-0.032	-0.285
Factores Intrínsecos	0.140	376	0.0001	0.077	-0.999
Factores Extrínsecos	0.126	376	0.0001	-0.223	-1.096
Satisfacción Laboral	0.116	376	0.0001	0.219	-0.918

^a: Corrección de significación de Lilliefors

Regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ Rechazo H_0 y acepto H_1

$P\text{-valor} > 0.05 \rightarrow$ Acepto H_0

Interpretación: En la Tabla 6 se observan resultados significativos, con p-valores < 0.05 en la variable Clima Organizacional, y Satisfacción Laboral, como en sus dimensiones. Estos resultados estadísticos apoyan la hipótesis de que las variables y dimensiones tienen distribución distinta de la normal.

Conclusión: Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de las hipótesis

H_0 : El clima organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H_1 : El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Nivel de significancia (α): 0.05 = 5%

Cálculo del p-valor: Ver tabla 7

Tabla 7.

Correlación de Spearman del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral y dimensiones

	n	Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos	Satisfacción Laboral
Clima Laboral	376	0.647**	0.211**	0.480**

NOTA. **: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); *: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión: p-valor < 0.05 -> Rechazo H_0 y acepto H_{1G}

p-valor > 0.05 -> No Rechazo H_0

Interpretación: La hipótesis general se contrastó con la prueba estadística Rho de Spearman, y los resultados se presentan en la Tabla 7; donde se observan correlaciones significativas (**), a un nivel de significancia de 0.01. Asimismo, la correlación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral es de 0.480; no obstante, el clima organizacional tiene relación mayor con los factores intrínsecos (Rho = 0.647), en comparación de los factores extrínsecos (Rho = 0.211).

Conclusión: Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_{1G}

Hipótesis específicas

Planteamiento de las hipótesis

H_{E1}. La autorrealización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H_{E2}. El involucramiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H_{E3}. La supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

H_{E4}. La comunicación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana el 2021.

H_{E5}. Las condiciones laborales se relacionan positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Nivel de significancia (α): 0.05 = 5%

Cálculo del p-valor: Ver Tabla 8

Tabla 8.

Correlación de Spearman de las dimensiones del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral y dimensiones.

Dimensiones	n	Factores Intrínsecos	Factores Extrínsecos	Satisfacción Laboral
Autorrealización	376	0.643**	0.227**	0.489**
Involucramiento Laboral	376	0.559**	0.245**	0.439**
Supervisión	376	0.584**	0.198**	0.440**
Comunicación	376	0.607**	0.165**	0.439**
Condiciones Laborales	376	0.572**	0.115*	0.360**

NOTA. **: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral); *: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Regla de decisión: p-valor < 0.05 -> Rechazo H_{0E} y acepto H_{1E}, H_{2E}, H_{3E}, H_{4E}, H_{5E}

p-valor > 0.05 -> No Rechazo H_{0E}

Interpretación: Las hipótesis específicas se comprobó con la prueba estadística Rho de Spearman, y los resultados se presentan en la Tabla 8; donde se observan correlaciones significativas a un nivel de significancia de 0.01 (**) y de 0.05 (*); así como, correlaciones positivas, puesto que el signo que acompaña a cada valor de los coeficientes de correlación es positivo (+). Asimismo, la correlación de la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y las Condiciones Laborales, con la Satisfacción Laboral es

Laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021

entre [0.360 – 0.489]; no obstante, estas dimensiones tienen relaciones más fuertes con los factores intrínsecos [0.559 – 0.607], en comparación de los factores extrínsecos [0.115 - 0.3245].

Conclusión: Por lo tanto, se acepta H_{1E} , H_{2E} , H_{3E} , H_{4E} , H_{5E} ,

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio de los constructos de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral permite generar diagnósticos situacionales del entorno laboral de los colaboradores de una organización, información que, si es bien utilizados por el nivel institucional de una organización, ayudaría en la implementación de estrategias dirigidas a mejorar el entorno laboral. Es por eso, que los resultados encontrados en el presente estudio de la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en colaboradores de las empresas de servicios de la industria de la limpieza en Lima Metropolitana en el 2021; muestra una correlación de ($Rho = 0.480$) lo que confirma nuestra hipótesis general de la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Esto es consistente con los hallazgos en investigaciones anteriores donde, el Clima Organizacional se relaciona positivamente con la Satisfacción Laboral (Del Toro, Salazar y Gómez, 2011; Noboa, Barrera y Rojas, 2018; Quispe, 2019; Peralta, 2019; Pedraza, 2020; Ortiz, 2019; Montoya, et al., 2016; Meza, 2017; Manosalvas, et al., 2015; Madero, 2020; Díaz y Zamora, 2018; Cabrera, 2018). Asimismo, en la fiabilidad del constructo Clima Organizacional encontrado en esta investigación fue de 0.967 similar a los 0.920 de resultado que tuvo Cabrera (2018) el cual nos motiva afirmar que tiene una calificación de fiabilidad de excelente. Por otra lado, para el caso de Satisfacción Laboral se obtuvo un 0.875 lo que difiere de lo encontrado por Cabrera (2018) que obtuvo un 0.920, sin embargo, el coeficiente encontrado en esta investigación nos motiva afirmar que tiene una coeficiente bueno para la investigación.

En cuanto a las cinco dimensiones en estudio y, su relación con las variables de la investigación, se puede observar en los resultados que las dimensiones de la variable independiente se correlacionan significativamente con las dimensiones de la variable dependiente. Esta correlación, es más fuerte entre las dimensiones del clima organizacional

y, tienen mayor relevancia, con los factores intrínsecos de la variable dependiente. Asimismo, la dimensión de Autorrealización del clima organizacional, muestra una significancia de ($Rho = 0.489$) con la satisfacción laboral, lo que se diferencia con los resultados de correlación encontrado en la investigación de Cabrera (2018) en una institución pública que muestra un (0.378) que, por cierto, no deja de ser significativo y prueba la primera hipótesis específica y su correlación con los factores del constructo Satisfacción Laboral.

Por otro lado, la dimensión de Involucramiento Laboral muestra una correlación de ($Rho = 0.439$) con la Satisfacción Laboral en el nivel de significancia (0.01) y en el nivel (0.05). No obstante, su mayor fuerza de correlación está ligado a los factores intrínsecos de la satisfacción laboral donde se puede observar un ($Rho = 559$) contra un ($Rho = 245$) de los factores extrínsecos lo que nos indica que tiene una significancia moderada el cual es consecuente con investigaciones anteriores (Sanchez, 2015; Cabrera, 2018). Esto nos indica que esta dimensión en las empresas de servicios de la industria de la limpieza en Lima Metropolitana en el 2021 está más relacionada con las motivaciones personales, a los sentimientos y al trato que se le da a los trabajadores y no con las políticas, administración, supervisión o salarios de las empresas, lo que resulta en una insatisfacción del trabajador y lo que finalmente, se convierte en un motivo de evaluación de costo - beneficio por parte del colaborador para resolver su permanencia en la empresa y, la que prueba nuestra segunda hipótesis específica, de que la dimensión de involucramiento Laboral del Clima Organizacional tiene una correlación significativa media con la Satisfacción Laboral.

Por otra parte, la dimensión de Supervisión tiene una correlación de ($Rho = 440$) en un nivel de significancia del (0.01) y en el nivel de (0.05) que comprueba nuestra tercera hipótesis específica donde, la dimensión de Supervisión tiene una correlación positiva con la Satisfacción Laboral. Asimismo, este resultado coincide con los ($Rho = 0.394$) obtenidos

por Del Toro, Salazar y Gómez (2011). Sin embargo, esta dimensión muestra una llamativa debilidad con respecto a los factores extrínsecos ($Rho = 0.198$) donde, esencialmente, tendría que tener una mayor fuerza ya que tiene que ver con aspectos que involucran a la organización como, por ejemplo, las políticas, la administración y las relaciones interpersonales que promueva la empresa a través de sus directivos entre jefes, supervisores y colaboradores. En cuanto a la dimensión de la Comunicación los resultados muestran una correlación significativa y positiva de un ($Rho = 0.439$) en el nivel de significancia (0.01) y en un nivel de (0.05), esto también confirma la hipótesis específica de la relación existente entre la dimensión Supervisión del clima organizacional y los factores intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral el cual es consecuente con los resultados de investigaciones anteriores (Sanchez, 2015; Cabrera, 2018; Abanto y Araujo, 2020).

Asimismo, la dimensión de Condiciones laborales muestra un resultado de ($Rho = 0.360$) que confirma la hipótesis específica de la correlación positiva media en un nivel de significancia bilateral de (0.01) y en el nivel bilateral de (0.05) que existe entre esta dimensión del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, lo que coincide con los resultados reportados por otros autores que refieren que existe un relación significativa (Diaz y Zamora, 2018; Abanto y Araujo, 2020). Sin embargo, esta significancia positiva disminuye considerablemente cuando se contrasta con los factores extrínsecos de la Satisfacción Laboral lo que es consecuente con lo que reporta Sanchez (2015) quien indica que la disminución puede variarse por la interacción entre las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral. Es inevitable no tener en cuenta este resultado ya que es donde se puede evidenciar lo que un trabajador percibe de una organización. Los factores extrínsecos son todos aquellos que el trabajador puede percibir de forma inmediata y tangible como el salario que recibe, el status del que goza y la seguridad que le ofrece una organización para desarrollarse como persona y profesional.

Conclusiones

De acuerdo al objetivo general que se ha planteado en la investigación, se puede concluir que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las empresas de servicios de la industria de la limpieza en Lima Metropolitana en el 2021, es decir, que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la satisfacción laboral también se manifiesta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

Asimismo, se concluye que los objetivos específicos planteados en la investigación donde las dimensiones del clima organizacional la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y las condiciones laborales mantienen una correlación positiva con las dimensiones intrínsecas y extrínsecas de la satisfacción laboral en las empresas de servicios de la industria de la limpieza en Lima Metropolitana en el 2021. Sin embargo, es evidente no notar que en la dimensión de condiciones laborales resalta los bajos salarios que perciben los trabajadores de estas empresas de servicios.

Por otro lado, las características sociodemográficas evaluados en empleados de las empresas del sector servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021, se muestran que el grupo etario predominaron colaboradores con ≤ 25 años, 32.71% (123) que son trabajadores que se insertan y empiezan su vida laboral; seguido por 36 a 45 años, 31.91% (120) está compuesto, paradójicamente, por personas que, de alguna manera, no han tenido mayor oportunidad en el mercado laboral; 26 a 35 años, 23.67% (89) que están temporalmente en estos puestos de limpieza a la espera de nuevas oportunidades laborales; y ≥ 46 años, 11.70% (44) que son personas que buscan tener un trabajo que les permita gozar de los beneficios sociales. En tanto, la antigüedad en el puesto, prevalecen los colaboradores entre 06 meses a 01 año, 48.94% (184); continuado por ≤ 0.5 años, 41.49% (156); entre 2 a 4 años, 31% (8.24); y ≥ 5 años, 1.33% (5). Esto nos confirma, que el rubro de servicios de

limpieza industrial tiene un alto grado de rotación de personal el cual debería servir como base para que las organizaciones inmersas en este sector desarrollen nuevas estrategias de retención de la fuerza laboral o del talento humano.

Finalmente, el género predominante en la empresa de servicios de la industria de la limpieza en Lima Metropolitana en el 2021 son colaboradores femeninos con un 65.96% sobre los masculinos que muestra un 34.04%.

Limitaciones

Una de las principales limitaciones para esta investigación fueron las restricciones y medidas sanitarias que se encuentran vigentes en el país por el contexto de la pandemia del COVID-19 esto no ha permitido hacer las encuestas de manera presencial en las empresas que se eligieron para la investigación. Asimismo, aplicar una encuesta híbrida (virtual y presencial) no ha sido tarea fácil ya que los participantes no le tomaban la importancia en responder los enunciados y preguntas en un tiempo establecido, esta limitación hizo que se haya demandado más tiempo para llegar a la cantidad establecida de participantes para hacer la estadística correspondiente en esta investigación.

Otra de las limitaciones que se encontraron en esta investigación es la poca apertura que tienen los gerentes o directores de las empresas del servicio de la limpieza en el país para realizar investigaciones en las compañías que dirigen. Algunos de los consultados, mencionan que los resultados de la investigación podría traerlos algunos problemas en sus gestiones ya que no lo ven como una oportunidad para mejorar los puntos críticos de la gestión humana de las empresas que dirigen, más por el contrario, quieren seguir manteniendo un *statu quo* de una semi informalidad que prevalece en el rubro de la industria de la limpieza en nuestro país; cerrando así, la posibilidad que las investigaciones científicas contribuyan a mejorar la calidad del servicio que actualmente brindan a sus clientes.

Recomendaciones

Esta investigación fue realizada dentro del sector servicios, más concretamente, en el sector de la industria de la limpieza. La aplicación de la encuesta fue realizada a trabajadores de las tres empresas más grandes que operan en el país. Sin embargo, puede que los resultados obtenidos en la investigación tengan algún sesgo, teniendo en cuenta, la relación que mantienen estas empresas con sus trabajadores. Asimismo, se recomienda aplicar este tipo de investigación en una sola empresa de la industria de la limpieza para tener una amplitud y otra opinión que contrastar con esta investigación.

Por otro lado, se recomienda evaluar la reducción de preguntas de la variable independiente que, para este caso, fue el Clima Organizacional; la encuesta para esta variable que se ha aplicado en esta investigación costa de 50 preguntas el cual, de alguna manera, fue una barrera para que los participantes no quieran asumir la responsabilidad de dar su opinión con respecto a la investigación que aquí tratamos. Asimismo, sumado a las preguntas de la segunda variable Satisfacción Laboral, la encuesta contenía un total de 71 preguntas, una cantidad que requiere de mayor tiempo de resolución, el cual limita las posibilidades de que un participante voluntario quiera participar. Finalmente se recomienda abordar otras dimensiones del Clima Organizacional que eso ayudaría a encontrar nuevas evidencias y conceptos para futuras investigaciones de este constructo.

REFERENCIAS

- Abanto, G., y Araujo, D. (2020). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Ugel Cajamarca, 2019. *Universidad Privada Del Norte; Repositorio Institucional – UPN*
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo, 16(51)*, 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en institución en colaboradores de una institución pública peruana: estudio de caso. Universidad ESAN. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1210>.
- Del Toro, J., Salazar M., y Gómez, J., (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América, 5(10)*, 204-227. doi:
<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.419>
- Díaz, S. y Zamora, Z. (2018). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Simón Bolívar - Cajamarca 2018 [Universidad Privada del Norte].
- Govea, K. y Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios, 13(21)*, 15-22. Recuperado en 03 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5.^a ed.).

México. D. F: McGraw Hill.

INEI. (2017). Perú: Características Económicas y financieras de las Empresas de Servicios:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1603/ibro.pdf

INEI. (2018). Perú: Estructura empresarial 2018.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/

Madero, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas

organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 391-401. doi:

<http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3790>

Manosalvas, C., Manosalva, L. y Nieves, J. (2015). El Clima Organizacional y la Satisfacción

Laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación/ Organization Climate and Job

Satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *Ad-Minister*, (26), 5-

15. Retrieved from

Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción

laboral del sector industrial. *Comunicación* [online]. 2017, vol.8, n.2, pp.148-158.

ISSN 2219-7168

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017).

Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena / Work satisfaction and its relation with the

organizational climate in officials of a Chilean state university. *Ciencia &*

Trabajo, 19(58), 7–13.

- Noboa, J., Barrera, G., & Torres, D. (2018). Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa del sector de la construcción. / relationship of the organizational climate with the job satisfaction in a company of the construction sector. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1) Retrieved from <https://search.proquest.com/scholarly-journals/relación-del-clima-organizacional-con-la/docview/2229188196/se-2?accountid=36937>
- Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino, L., Coronell, R., Hamburger, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): Un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana De Hipertension*, 14(2), 187-193. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/incidencia-del-clima-organizacional-en-la/docview/2246152421/se-2?accountid=36937>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peralta, P. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima - Perú (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú.
- Quispe, M. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del docente de la universidad privada José Carlos Mariátegui, 2016. Universidad Nacional Del Altiplano; *Repositorio Institucional - UNAP*.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis multivariante*. México, D. F. México: Prentice Hall.

Sánchez, A. J. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 11(21)<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v11i21.1617>

Silva, J. y Urzúa, A. (2009). Propiedades psicométricas de la versión en español de la escala revisada de restricción alimentaria en una muestra de adolescentes. *Univ. Psychol.* vol.9 no.2 PP. 521-530. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672009000200018

Supo, J. (2014). *Seminarios de investigación científica*. Arequipa, Perú: Bioestadística EIRL.

Matriz de Consistencias

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo la dimensión autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1. Determinar la relación de la dimensión autorrealización en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. La autorrealización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>	<p>Variables de la investigación.</p> <p>1.Variable independiente:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>2.Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Cuantitativo, aplicado y correlacional.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental y transversal.</p> <p>Población</p> <p>La población está compuesta por todos los empleados de las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana.</p>

industrial en Lima Metropolitana en el 2021

<p>2. ¿Cómo la dimensión involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?</p>	<p>O2. Determinar la relación de la dimensión involucramiento laboral en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>	<p>H2. El involucramiento laboral se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>		<p>Muestra</p> <p>376 participantes.</p>
<p>3. ¿Cómo la dimensión supervisión se relaciona con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?</p>	<p>O3. Determinar la relación de la dimensión supervisión en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>	<p>H3. La supervisión se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>		<p>Técnica de recolección</p> <p>Cuestionario</p>
<p>4. ¿Cómo la dimensión comunicación se relaciona con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?</p>	<p>O4. Determinar la relación de la dimensión comunicación en la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p> <p>O5. Determinar la relación de la dimensión condiciones laborales en la</p>	<p>H4. La comunicación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana el 2021.</p> <p>H5. Las condiciones laborales se relacionan positivamente con la</p>		

industrial en Lima Metropolitana en el 2021

<p>5. ¿Cómo la dimensión condiciones laborales se relaciona con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021?</p>	<p>satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>	<p>satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021.</p>		
---	---	---	--	--

ANEXOS

ANEXO N°1:

Cuestionario de Clima Organizacional (Palma, 1999)

Esta parte del cuestionario sirve para describir el clima organizacional que usted percibe usted de la empresa de servicio de limpieza industrial en el que labora. Por favor responda los items que se detallan a continuación. A continuación, figuran cincuenta frases. Indique el grado en que cada frase se ajusta a su percepción. La palabra "demás" puede significar sus pares, clientes, supervisores y / o todas estas personas.

Instrucción: Marque con una (X) el grado en el que esté de acuerdo con las siguientes afirmaciones

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

		1. Totalmente de acuerdo	2. De acuerdo	3. En parte de acuerdo, en parte	4. En desacuerdo	5. Totalmente en desacuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					

Laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021

7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realzar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la empresa en estudio son					

Laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021

	motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La universidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros					

ANEXO N°2:

Cuestionario Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall, 1979)

Esta segunda parte del cuestionario sirve para describir el clima laboral que manifiestan los colaboradores de las empresas de servicio de limpieza industrial en el 2021. Por favor responda los items que se detallan a continuación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre

		1. Nunca	2. Casi Nunca	3. Algunas	4. La mayoría de veces	5. Siempre
1	¿Tiene oportunidades y facilidades para su desarrollo personal?					
2	¿Los horarios son permisivos ante situaciones especiales?					
3	¿La institución se preocupa por su crecimiento profesional?					
4	¿Le brindan la confianza necesaria para expresar lo que siente o desea?					
5	¿El personal participa en la toma de decisiones de la organización?					
6	¿Su jefe le apoya si tiene la razón al presentarse algún conflicto?					
7	¿La gente con la que trabaja lo hace fácilmente en equipo?					
8	¿Se siente en confianza con todos los integrantes de la organización?					
9	¿Realizan actividades culturales, deportivas o sociales dentro de la organización para fomentar el compañerismo?					
10	¿Los incentivos y salarios van de acuerdo al desempeño laboral?					
11	¿Existe igualdad en la asignación de beneficios a los colaboradores?					
12	¿Se siente seguro (a) con su puesto de trabajo?					
13	¿Las instalaciones de su área facilitan el trabajo y los servicios prestados?					
14	¿El ambiente de trabajo es confortable y adecuado?					
15	¿Su centro de trabajo le brinda seguridad?					
16	¿Recibe algún tipo de reconocimiento por el trabajo realizado?					
17	¿Se aplican procesos de enseñanza y aprendizaje para mejorar el desempeño laboral?					
18	¿Recibe capacitaciones?					
19	¿Su jefe le brinda la confianza necesaria como para expresar lo que usted siente?					
20	¿Los beneficios laborales son los adecuados para usted?					
21	¿Las condiciones laborales son las óptimas en su área de trabajo?					

ANEXO N°3

Tabla de instrumento de evaluación de clima organizacional (Palma, 1999)

Nombre del instrumento	Escala del Clima Laboral (CLSPC)
Autor	Sonia Palma Carillo
Año de Publicación	1999
País de procedencia	Perú
Administración	Individual o Colectiva / Formato físico o computarizado
Duración de la prueba	30 minutos en formato físico; 15 minutos en formato computarizado
Objetivos del instrumento	Evaluar el Clima Organizacional
Factores que evalúa	<p>Autorrealización: La apreciación que el colaborador tiene en relación a las posibilidades del entorno de la organización. Está bajo evaluación si es que la organización favorece el desarrollo tanto profesional como personal, contingente a la tarea y con proyección a futuro. Ítems: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</p> <p>Involucramiento laboral: Identificación y compromiso con los valores y el desarrollo de la organización. Ítems: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47</p> <p>Supervisión: Las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los supervisores cuando controlan las actividades de sus subordinados. Considera también la relación de apoyo, guía que</p>

	<p>recién los colaboradores para realizar las tareas y funciones. Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48</p> <p>Comunicación: Percepción en cuanto al nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información concierne al funcionamiento interno de la organización. Además, evalúa las implicaciones que se dan en el proceso de atención a clientes o usuarios de la organización. Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49</p> <p>Condiciones laborales: Se refiere al reconocimiento que los colaboradores tienen en la organización. En otras palabras, si los colaboradores aceptan o no que la organización brinda los elementos (ya sean materiales, económicos, psicosociales) requeridos para cumplir las tareas y funciones encargadas. Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</p>
<p>Calificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Ninguno o Nunca: 1 Punto – Poco: 2 Puntos – Regular o Algo: 3 Puntos – Mucho: 4 Puntos – Todo o Siempre: 5 Puntos <p>La puntuación total se calcula mediante la suma de las puntuaciones de las respuestas a cada ítem. Por lo tanto, el puntaje se encuentra entre 50 y 250. En cuanto al criterio para evaluar los puntajes totales, una mayor puntuación da como resultado un clima</p>

	organizacional favorable y puntuaciones bajas indican un clima organizacional desfavorable.
Nivel de aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Validez y confiabilidad	Confiabilidad de 0.97 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una alta consistencia interna de los dato y confiabilidad.
Normas o Baremos	<p>Baremos percentiles</p> <p><u>Factores I al IV</u></p> <p>Muy favorable: 42-50 Favorable: 34-41 Medio: 26-33 Desfavorable: 18-25 Muy desfavorable: 10-17</p> <p><u>Puntaje Total</u></p> <p>Muy favorable: 210-250 Favorable: 170-209 Medio: 130-169 Desfavorable: 90-129 Muy desfavorable: 50-89</p>

ANEXO N°4:

Tabla de escala de satisfacción laboral

Nombre del instrumento	Escala General de Satisfacción Laboral
Autor	Warr, cook y Wall

Año de Publicación	1979
País de procedencia	México
Administración	Individual o Colectiva/ Formato físico o computarizado
Duración de la prueba	10 minutos en formato físico
Objetivos del instrumento	Evaluar la Satisfacción Laboral
Factores que evalúa	<p>Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 15).</p> <p>Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 16,17, 18, 19, 20 y 21).</p>
Calificación	<ul style="list-style-type: none"> – muy insatisfecho: 1 Punto – insatisfecho: 2 Puntos – moderadamente insatisfecho: 3 Puntos – ni satisfecho ni insatisfecho: 4 Puntos – moderadamente satisfecho: 5 Puntos – satisfecho: 6 Puntos – muy satisfecho: 7 Puntos <p>Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La</p>

	<p>puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.</p> <p>Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).</p>
Nivel de aplicación	Trabajadores con dependencia laboral
Validez y confiabilidad	Confiabilidad de 0.88 en el Alfa de Cronbach y 0.90 (Split Half de Guttman), lo cual indica una Alta consistencia interna de los datos y confiabilidad.
Normas o Baremos	<p><u>Factores intrínsecos</u> Entre 7-49</p> <p><u>Factores Extrínsecos</u> Entre 8-56</p> <p><u>Satisfacción General</u> Media: 70,53</p> <p><u>Satisfacción Intrínseca</u> Media: 32,74</p> <p><u>Satisfacción Intrínseca</u> Media: 32,74</p>