

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA
JPUSOLUCIONES S.A.C., LIMA 2021.”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Geraldine Alicia Lamas Bautista

Rosa Del Pilar Sotelo Paredes

Asesora:

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

<https://orcid.org/0000-0003-4197-8438>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Luis José Alvarado Yupanqui	207025251
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Jorge Nelson Malpartida Gutierrez	10400346
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Raúl Santiago Bacigalupo Lago	07785331
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi Padre por ser un ejemplo de valor, a mi madre por su dedicación conmigo y mi hija, ellos me muestran el camino hacia la superación siendo una gran motivación durante todos estos años de esfuerzo y dedicación, y pueda lograr culminar mis estudios.

Geraldine

Este trabajo está dedicado a mis padres y mi hermano Moisés, quienes han sido una gran motivación durante todos estos años de esfuerzo y dedicación, ya que gracias a ellos he culminado mi carrera profesional.

Rosa

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mis padres, y a mi Lu que siempre me comprendió y me dio aliento a seguir; y a nuestro asesor el Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez por su contribución a nuestra formación profesional durante este último año.

Geraldine

Un agradecimiento a mis padres y hermano, por todo el apoyo que me han brindado durante estos 5 años. Un agradecimiento especial al Sr. Julio Edmundo Muñoz Torres (Gerente General) de la empresa en investigación, por todo su apoyo brindado durante este tiempo.

Rosa

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Marco Teórico	13
1.3. Bases teóricas	19
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Objetivos	27
1.6. Hipótesis	27
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
2.1. Unidad de estudio	29
2.2. Diseño de investigación	30
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	31
2.4. Aspectos éticos	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33

3.1. Análisis de fiabilidad	34
3.2. Hipótesis general	35
3.3. Hipótesis Específica 1	38
3.4. Hipótesis Específica 2	41
3.5. Hipótesis Específica 3	45
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	48
4.1. Discusión	48
4.2. Conclusiones	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción sociodemográfica de los colaboradores en estudio (n=38)	33
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos y alfa de Cronbach.....	34
Tabla 3 Análisis descriptivo del clima organizacional (VI) y la Satisfacción laboral (VD) .	35
Tabla 4 Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis general.....	36
Tabla 5 Correlación de Spearman de la hipótesis general.....	37
Tabla 6 Análisis descriptivo Estructura Organizacional (D1) y la Satisfacción laboral (VD)	39
Tabla 7 Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis específica 1.....	40
Tabla 8 Correlación de Spearman de la hipótesis específica 1.....	41
Tabla 9 Análisis descriptivo del Liderazgo (D2) y la Satisfacción laboral (VD).....	42
Tabla 10 Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis específica 2.....	43
Tabla 11 Correlación de Spearman de la hipótesis específica 2.....	44
Tabla 12 Análisis descriptivo de la Motivación (D3) y la Satisfacción laboral (VD).....	45
Tabla 13 Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis específica 3.....	46
Tabla 14 Correlación de Spearman de la hipótesis específica 3.....	47

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C. Utilizando una metodología de análisis cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional con corte transversal. Se consideró una muestra censal de 38 trabajadores, de los cuales 15 están bajo contrato del régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa y 23 se encuentran bajo la modalidad del contrato sujeto a modalidad por necesidad de mercado, a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta, empleando el instrumento cuestionario virtual, a través de Google forms debido al Estado de Emergencia Sanitaria a nivel nacional por la existencia del COVID-19. Para el procesamiento de datos y la elaboración de las tablas estadísticas se empleó el programa SPSS versión 25. Obteniendo como resultado general una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES SAC., Lima 2021. De acuerdo con el análisis realizado, se concluye que la antigüedad laboral, es uno de los principales factores para la satisfacción laboral, al igual que la estructura organizacional, el liderazgo y la motivación.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, Satisfacción laboral, microempresa.

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company JPUSOLUCIONES S.A.C. Using a methodology of quantitative analysis, non-experimental design, and correlational type with cross section. A census sample of 38 workers would be considered, of which 15 are under a contract of the special labor regime of micro and small companies and 23 are under the contract modality subject to modality by market necessity, to whom the technique was applied. Of the survey, using the virtual questionnaire instrument, through Google Forms due to the State of Sanitary Emergency at the national level due to the existence of COVID-19. For the data processing and the elaboration of the statistical tables, the SPSS version 25 program was used. The general result was a strong positive confirmation between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the company JPUSOLUCIONES SAC., Lima 2021. From According to the analysis carried out, it is concluded that job seniority is one of the main factors for job satisfaction, as well as the organizational structure, leadership and motivation.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, microenterprise.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Durante los últimos años, se ha experimentado estrés y volatilidad dentro de los puestos de trabajo, en consecuencia del acelerado ritmo de vida, así también problemas externos como la pandemia del COVID-19, esto ha impactado en el desempeño de los trabajadores dentro de las empresas, por tal motivo esta situación debe ser mejorada, para ello se debe tener claro los valores y la cultura organizacional en la cual se rigen, esto con la finalidad de identificar al talento humano y garantizar la satisfacción laboral de los mismos, de esta manera el rendimiento mejorará y el desempeño de la organización también.

Desde hace un tiempo atrás, se ha considerado importante estudiar estas dos variables dentro de los puestos de trabajo, ya que, si el nivel percibido del clima organizacional es alto, la satisfacción laboral se manifestará de manera positiva dentro de la organización (Manosalvas C.A., Manosalvas L.O. y Nieves, 2015).

Conocer los conceptos de clima organizacional y la satisfacción laboral en las organizaciones, es relevante para comprender el comportamiento de los colaboradores frente a diversas situaciones que se puedan presentar, de esta manera se podrá conocer el rendimiento y la interacción entre ellos, para contribuir a la calidad del servicio otorgado a sus clientes (Juárez-Adauta, 2012).

Cabe resaltar que, para el colaborador, su satisfacción es importante, pero no será así, si este no puede resolver sus problemas de estrés, tensión y los conflictos internos tanto en el lado profesional como en el familiar. El profesional de hoy en día, no solo busca tener una mejor remuneración, sino también mejores condiciones laborales, retos profesionales,

beneficios no remunerativos y calidad de vida. Por ello, las empresas tienen que adaptarse y mantener a los trabajadores bajo un clima organizacional adecuado y evitar la fuga de talentos.

En cuanto al clima organizacional, este se relaciona más con la dimensión comportamiento de los colaboradores, ya que este se relaciona con el cumplimiento de normas, objetivos, deberes, misiones y todo lo que tenga que ver con estructura organizacional; este estudio se realizó en empresas que se encuentran en el sector de servicios (Sánchez, Nieto y Anzola, 2015).

En los últimos años, se ha considerado el clima organizacional desde cuatro principales factores los cuales son el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación y el control, es por ello que es de suma importancia implementar canales de comunicación, donde se permita manejar inquietudes, como sugerencia de las actividades que se generan en el día a día, propiciando así espacios de participación en toma de decisiones, para así puedan lograr los objetivos de la organización (Brito-Carrillo, Pitre-Redondo y Cardona-Arbeláez, 2020; Gómez, 2014; González, 2019).

A nivel nacional se está experimentando una alta rotación de personal, inclusive desde antes de la pandemia de COVID-19. Según la Encuesta Permanente de Empleo (EPE) elaborada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en Lima Metropolitana la tasa de desempleo del último trimestre del 2019 al primer trimestre del 2020 ha aumentado 1,7%. Considerando que la alta rotación del personal genera a la compañía un impacto negativo en los costos y en la productividad. Algunas causas son la falta de oportunidad en desarrollar una línea de carrera, el mal clima laboral, la falta de reconocimiento, el malestar físico y emocional, las malas compensaciones, etc. Por tal, es

necesario que las empresas mejoren su clima laboral para no solo captar el talento humano, sino también motivarlos y comprometerlos con los objetivos de la organización.

De la misma forma, a nivel internacional se ha estudiado la variable clima organizacional desde el año 1930, está surgió a raíz del estado de ánimo de los colaboradores sobre su desempeño laboral dentro de las organizaciones, además el responsable que la empresa surja con éxito sin duda es el capital humano, el cual se ha convertido en un elemento clave para el desempeño adecuado de la empresa.

Ante esta realidad problemática se decidió determinar la relación de las dos variables en el presente trabajo de investigación dentro de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C. del sector privado, bajo la Ley N^o 26887 denominada “Ley General de Sociedades” la cual fue aprobada el 19 de noviembre de 1997 y sus modificaciones. Las sociedades sujetas a un régimen legal especial son reguladas supletoriamente por las disposiciones de la presente ley, del mismo modo se encuentra inscrita como contribuyente en la Superintendencia de Administración Tributaria – SUNAT y se rige bajo las normas y directivas del Ministerio de Trabajo – MINTRA del Perú, JPUSOLUCIONES S.A.C. tiene por objeto la efectivización de la cobranza de cartera morosa de sus clientes así como el análisis crediticio para empresas de microfinanzas, la cual viene experimentando algunos problemas de inconformidad en el tema remunerativo; por ello, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Así mismo, identificar los factores que influyen en el correcto desempeño de las labores de sus colaboradores y el valor agregado que aportan estos a la compañía.

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Antecedentes internacionales

En investigaciones elaboradas a nivel internacional, se encuentra la de Govea y Zuñiga (2020), quienes desarrollaron su investigación en la ciudad de Guayaquil-Ecuador, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello encuestaron a 40 trabajadores. Se empleó el instrumento cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos para la variable clima organizacional y el cuestionario de Warr, Cook y Wall para la satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron que el chi-calculado obtenido fue de 10,57, y el chi-crítico fue de 7,779 esto quiere decir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los autores concluyeron que la antigüedad de los colaboradores es un factor determinante para sentirse satisfecho o insatisfecho, en consecuencia a que la empresa tiene un movimiento de personal constante. Este estudio aporta a la presente investigación, en considerar a la “antigüedad laboral” como una de nuestras dimensiones dentro de la variable satisfacción laboral.

Así mismo, Montoya et al. (2017) realizaron un estudio en una institución de educación superior en la comuna de Chillán - Chile, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de docentes y administrativos, para esto se obtuvo una muestra de 166 trabajadores. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, instrumento para clima organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales. En esta investigación se halló que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos mencionaron sentirse satisfechos laboralmente, mientras que el 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos revelaron percibir un alto nivel de clima organizacional. Según los autores concluyeron que,

los trabajadores con mayor años de antigüedad en la universidad, son los que mejor satisfacción se encuentran y por ende el clima organizacional es el adecuado. Este estudio contribuye que la antigüedad laboral es un dimensión importante dentro de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores, por lo cual he sido incluida dentro de nuestra investigación.

De la misma manera, Pedraza (2018) en su trabajo de investigación realizado en Tamaulipas-México, que tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello se consideró una muestra de 133 encuestados. Se utilizó un instrumento de Litwin y Stringer para el clima organizacional, mientras tanto para la variable satisfacción laboral se consideró la teoría de Warr, Cook y Wall. Tras el análisis del autor, se concluyó que la confiabilidad de los cuestionarios manejados para ambas variables de estudio es la apropiada, al obtener el valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach. Como resultado, el autor nos menciona que la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto, son 3 dimensiones de un total de 8, que contribuyen de forma positiva con la satisfacción tanto intrínseca como extrínseca de los trabajadores dentro de la organización. Esta investigación nos permitirá utilizar las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca, ya que estas se relacionan de forma positiva con el clima organizacional.

También, Noboa, Barrera y Rojas (2019) desarrollaron su estudio en el sector construcción en ciudad de Ecuador, donde tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, considerando una muestra de 250 trabajadores. Se aplicó el cuestionario del clima organizacional contemplando 6 dimensiones

como propósitos u objetivos, relaciones entre miembros, la estructura y mecanismos de soporte de la gestión, mecanismos de apoyo, recompensas y el liderazgo, también se usó el instrumento Minnesota Satisfaction Questionari (MSQ) para la satisfacción laboral. Tal como señalan los autores, los datos recolectados fueron analizados a través de Pearson, confirmando que esta tiene una distribución normal y se utilizó una estadística paramétrica para el análisis de los datos. Para concluir, los autores señalan que estas son las dimensiones que obtuvieron las más altas calificaciones dentro de los test, las cuales son el liderazgo que hace referencia al trabajo en equipo, el manejo de conflicto que describe a la organización y a la resolución de problemas mediante la comunicación. Esta investigación nos aporta el liderazgo, la cual será incluida dentro de nuestras dimensiones para la evaluación de nuestro cuestionario.

En la investigación realizada por Peña, Díaz y Carrillo (2015), situada en Coahuila-México, se tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña empresa familiar, se aplicó una muestra por consenso conformada por 20 trabajadores, se empleó el cuestionario de Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord y el rediseño del instrumento de JSS de Spector, así mismo obtuvieron como resultado que las media con más alta puntuación son las relaciones con 4.78, la estructura con 4.54 y liderazgo con 4.54, por ello los autores concluyeron que los trabajadores cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus labores diarias, que comprenden las distribuciones del personal en las diferentes actividades y que sienten que sus superiores cumplen con sus funciones de forma adecuada. Esta investigación nos contribuye que, estas dimensiones deben ser incluidas en nuestra evaluación, ya que obtuvieron resultados buenos frente a la satisfacción laboral.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Por otro lado, se cuenta con investigaciones nacionales como la de Hoyos y Vásquez (2018), en su tesis desarrollada en la municipalidad distrital de los baños del inca en Cajamarca - Perú, que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, teniendo en cuenta una muestra de 200 colaboradores. Se han aplicado 2 cuestionarios para esta investigación, para la primera variable se ha trabajado 18 preguntas y para la segunda 16; en una escala de likert . Los resultados evidenciaron que el alpha de cronbach es de 0,838 esto nos indica, que la validación de nuestros datos es el correcto, también mencionan que el chi cuadrado es de ,968 y que la correlación de Pearson es de ,258 es decir que existe una relación directa no tan significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluye en esta tesis, que para el incremento de satisfacción laboral de los trabajadores con respecto al clima organizacional, es recomendable utilizar los medios adecuados, como lo son el reconocimiento, las recompensas e incentivos, el aumento de remuneración, los ascensos, etc. Esta tesis nos aporta el poder incluir dentro de nuestro cuestionario de evaluación a las dimensiones mencionadas, con el objetivo de obtener los resultados positivos esperados.

Así mismo, Ruiz (2021) en su tesis realizada en la municipalidad provincial de Trujillo - Perú, indicó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la subgerencia de abastecimiento, con una muestra de 26 participantes. Se aplicó la escala de likert para ambas variables, considerando para la primera, las dimensiones estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensas e identidad, y para la segunda se consideró factores extrínseco e intrínseco. En esta investigación se encontró un coeficiente de correlación de 0.732 con una significancia

de (sig. aprox=0.000), obteniendo el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo que significa que existe una correlación positiva alta entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral. En esta tesis se concluyó que existe una relación significativa entre la dimensión recompensa, al igual que la dimensión identidad, frente a la satisfacción laboral, ya que con estas dos dimensiones se han obtenido puntajes favorables dentro de la investigación. Teniendo en cuenta lo mencionado en esta tesis, se puede resaltar que estas dos dimensiones mencionadas, ayudan a los futuros investigadores, en poder incluirlas en sus cuestionarios, para obtener datos reales sobre la empresa en investigación.

Mientras tanto, Cárdenas y Vega (2019) en su tesis desarrollada en el área administrativa en ciudad de Cajamarca - Perú, donde indicaron como objetivo la relación de los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral, obteniendo una muestra de 23 colaboradores. El instrumento utilizado en esta investigación fue el censo, conformado por 18 preguntas para la variable clima organizacional y 20 preguntas para la satisfacción laboral, en una escala de likert. Conforme a los resultados obtenidos según la prueba de Pearson (0,661), se encuentran una correlación positiva media con respecto a las dos variables, adicionalmente a esto, las dimensiones que predominan más en esta investigación son la estructura organizacional con 91,3%, el estilo de liderazgo con 85,7% y la comunicación 75% respectivamente. Los autores llegan a la conclusión, los trabajadores identifican un entorno laboral apropiado y que se perciben de manera clara, las políticas establecidas por la organización, se recalca que el líder toma en cuenta, la participación activa de los colaboradores. Esta investigación nos aporta que estas 3 dimensiones son de suma importancia para la evaluación de las variables en estudio.

Del mismo modo, Palma (2019) en su tesis realizada en el hospital regional Cajamarca - Perú, que tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión, con una muestra de 20 trabajadores. El instrumento usado fue la encuesta, para el clima organizacional las dimensiones como comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración, toma de decisiones y para la variable satisfacción laboral las dimensiones de trabajo actual, trabajo general, interacción con jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo, ambas variables se trabajaron en un escala de Likert respectivamente. Los resultados obtenidos en esta investigación son la inexistencia de la relación entre ambas variables, según los datos obtenidos en el coeficiente de correlación de Pearson con valor nulo, sin embargo, las dimensiones de remuneración e incentivos son las que cuentan relación positiva muy alta con el clima organizacional. De modo que, los autores concluyen en esta tesis se demuestra que no existe relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral ya que los trabajadores se sienten insatisfechos por no haber oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Esta investigación aporta a nuestro estudio incluir las dimensiones de remuneración e incentivos, ya que son las únicas que tienen resultados positivos dentro la investigación.

Mamani (2019), realizó un estudio que consistió en determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria en Puno-Perú, para ello se aplicó una muestra por conveniencia a 54 trabajadores, se utilizó un cuestionario Litwin y Stringer de 53 preguntas correspondientes a la primera variable y un cuestionario de Sonia Palma de 36 preguntas de la segunda variable. En esta investigación

se observa que existe una relación altamente significativa entre ambas variables con un P valor de 0.981, también se evidencia que la dimensión estructura organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. Concluyendo que a medida que aumenta el clima organizacional, este será percibido de manera positiva sobre la satisfacción laboral de los trabajadores. En consecuencia, esta investigación aporta a nuestro estudio, la importancia de evaluar la estructura organizacional dentro de nuestras dimensiones, ya que tiene la finalidad de poder tener identificado, que tan comprometidos están los trabajadores con los objetivos planteados por la organización y que estas se cumplan.

1.3. Bases teóricas

1.3.1. Clima organizacional

El clima organizacional es la apreciación que tienen los trabajadores de los procesos y procedimientos que ocurren dentro del ambiente laboral, ya que de esto depende la percepción que tiene este de la organización (Ali, Romero, Andrés y Ceballos, 2012; Pedraza, Socarrás, Jiménez y Romero, 2014). Según Amaro, Gonzáles y Pérez (2015) mencionan diferentes dimensiones que tienen como finalidad estimular a los colaboradores en un buen clima organizacional entre los cuales se encuentran el liderazgo y la motivación que permiten que estos sean competitivos entre sí, además Manosalvas et al. (2015) en su estudio, menciona otra dimensión importante a tener en consideración que es la comunicación, obteniendo resultados positivos, cabe precisar que un buen clima organizacional genera altos niveles de satisfacción.

A. Dimensiones e indicadores

a) Estructura organizacional:

La estructura organizacional contempla aspectos como la definición de objetivos, la misión organizacional y las metas, con esta información se puede medir principalmente el grado de afinidad de los colaboradores frente a la organización. Cabe resaltar, mientras que el colaborador se identifique con su organización, este obtendrá aceptación y reconocimiento por los demás, a fin de fomentar su grado de satisfacción y pertenencia según lo mencionado por (Soria, Pedraza y Bernal, 2019). Ahora bien, Govea et al. (2020) determinan que la estructura organizacional es la percepción que tiene el colaborador sobre las reglas, trámites o limitaciones en su desarrollo, la responsabilidad en sus funciones, las relaciones frente a un ambiente agradable entre compañeros y superiores, y por último la identidad que siente cada colaborador siendo parte de la organización.

Indicadores:

- **Claridad organizacional:** Hace referencia a la percepción que se tiene acerca de las alineaciones administrativas, en algunas ocasiones se refiere a la información con la que cuenta el colaborador sobre su contribución a su progreso laboral (Cardona y Zambrano, 2014). Según Guevara y Londoño (2017) mencionan que la claridad organizacional es la forma en la cual el colaborador recepciona la información proveniente de la empresa.
- **Apertura organizacional:** Según lo mencionado por Cardona et al. (2014), es el conocimiento que tiene la organización de escuchar y facilitar espacios para las

sugerencias de los trabajadores, y en consecuencia estos sientan que se están considerando sus necesidades y expectativas.

- **Identidad:** Según lo mencionado por Pedraza (2018) este indicador implica que la gerencia se interese por elevar el bienestar de sus trabajadores, para que estos se sientan identificados con la organización, por ende, se proporcione un impacto positivo en la satisfacción laboral del colaborador. Asimismo, el concepto de identidad se presenta como lo interno del colaborador frente a la cultura organizacional de la empresa (Rojas, 2004).

b) Liderazgo

Esta dimensión está directamente relacionada con la función del líder y su supervisión con los trabajadores, ya que de esto depende que se cumplan las directrices propias de la organización, de tal modo que se puedan identificar destrezas y competencias profesionales de parte de los líderes, para que estas puedan incidir en el rendimiento y motivación de su grupo de trabajo, obteniendo resultados positivos dentro de la eficiencia y eficacia que impacten en la organización (Cardona et al. 2014). El liderazgo es una disciplina cuya acción causa una influencia en las personas, con el objetivo de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso (Alfonso, Alvero y Tillán, 1999).

Indicadores:

- **Confianza:** Es un compromiso que adquiere el superior frente a sus colaboradores, y de esa manera tener libertad de tratar ciertos temas sensibles sin que éstos tengan ningún tipo de represalias o sanción por ser platicados (Araya y Medina-Giacomozzi, 2019).

- **Apoyo:** Según Araya et al. (2019), nos menciona que el apoyo es la percepción o respaldo que tiene un colaborador por parte de su superior por el esfuerzo y el trabajo bien hecho. En igual forma, se evidenció que las relaciones interpersonales entre compañeros con sus superiores, tiene un impacto positivo sobre la satisfacción del personal hacia la organización (Soria et al., 2019).
- **Comunicación interna:** A través de una comunicación interna se puede motivar y retener a los mejores equipos de trabajo, ya que son estos los que lograrán los objetivos corporativos y estratégicos de la organización, una buena comunicación permitirá involucrar una buena cultura organizacional para que se sientan identificados y comprometidos con su trabajo (Manosalvas et al., 2015). La comunicación interna es una clave estratégica para el éxito de las organizaciones (Oyarvide-Ramírez, Reyes-Sarria y Montaña-Colorado, 2017).

c) **Motivación**

Se considera a la motivación como un aspecto que la organización debe tener en cuenta, para brindar un mejor acompañamiento para el alcance de las metas laborales y personales de sus trabajadores. Además, por una parte, la motivación del trabajador debe ser reconocido por la excelente labor que realiza a nivel profesional, y también por la buena relación con sus compañeros y directivos (Amaro et al., 2015). La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por lograr una meta (Naranjo, 2009).

Indicadores:

- **Responsabilidad:** Es el grado de libertad que tienen los trabajadores en cuanto a la ejecución de sus labores diarias asignadas por su superior, teniendo en cuenta la responsabilidad de la obtención de sus resultados (W. Arias y G. Arias, 2014).
- **Recompensas e incentivos:** Se refiere a cómo el trabajador percibe que está siendo reconocido y premiado por parte de su empleador, por realizar un buen trabajo y que dicho reconocimiento está relacionado con sus niveles de desempeño (W. Arias y G. Arias, 2014). Asimismo, hace referencia a la percepción de retribución por parte del empleador con beneficios económicos y afectivos hacia el empleado, con respecto a la retribución que realiza en cuanto a la productividad y el esfuerzo dado (Cardona y Zambrano, 2014).
- **Ambiente laboral:** Es un aspecto de contar con un ambiente laboral agradable, relajado, que posibilite la socialización entre los trabajadores y sus superiores, así también como el acompañamiento de los jefes hacia los trabajadores para recibir orientación, apoyo y sobre todo confianza para el desarrollo de sus actividades diarias (Pedraza, 2018). La relación laboral se desarrolla en un conjunto humano en que interactúan factores económicos, técnicos, sociales, culturales, psíquicos. Dado que el empleador y los trabajadores pasan la mayor parte de su vida en dicho ambiente (Nicolaci, 2008).

1.3.2. Satisfacción laboral

Según Chiang y Ojeda (2013), mencionan que en la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de la satisfacción laboral, pero se puede precisar como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, de las diversas

correlaciones significativas. Los factores que más se observan en las investigaciones académicas son la satisfacción intrínseca (SALIN) y satisfacción extrínseca (SALEX) aunque existen diferentes factores, es importante mencionar que ambas han demostrado ser de relevancia en las empresas para el análisis de este comportamiento (Pedraza, 2020). Cabe precisar que, la satisfacción laboral es importante ya que permite conocer la relación entre la productividad del personal y la organización (Cernas, Mercado y León, 2017).

A. Dimensiones e indicadores

a) Satisfacción en general:

La satisfacción es una emoción positiva, la cual ayuda a ser creativos, a aprovechar oportunidades y a liberar energía para realizar nuestras tareas cotidianas (Pedraza, 2020).

- **Antigüedad laboral:** Es el tiempo de permanencia dentro de una organización desde su primera contratación (Juárez-Adauta, 2012).
- **Horario de trabajo:** Es considerado el lapso que emplea el trabajador a favor de la organización (Soria et al., 2019).
- **Relación con compañeros de trabajo:** Los compañeros de trabajos son las personas con las que convivimos diariamente en nuestro centro laboral, por lo cual mantener una buena relación con ellos, es de vital importancia para la productividad y sentirse tranquilos dentro de ella (Soria et al., 2019).

b) Satisfacción intrínsecos:

Se define como factores que dependen netamente de la persona, sus aspiraciones, interés, motivaciones etc. (W. Arias y G. Arias, 2014; Soria et al., 2019).

- ***Asumir responsabilidades:*** No solo se trata de asumir con responsabilidad las labores diarias que son asignadas por los superiores, sino también apropiarse de los valores implícitos que esto conlleva al asumir el cargo y poner en práctica en beneficio de la organización (Pedraza, 2018).
- ***Promoción del puesto:*** Se trata de un avance en la posición que ocupa un trabajador en la jerarquía de la empresa. No necesariamente un aumento de sueldo, aunque suele ir en paralelo. Es considerado la promoción y mejora del puesto de trabajo que ocupa un trabajador en la jerarquía de la organización, esto acompañado de un incremento de sueldo y nuevas responsabilidades (Pedraza et al., 2014).
- ***Libertad de escoger su propio método de trabajo:*** Consiste en la libertad que tiene el trabajador en aplicar a sus funciones cotidianas, los objetivos, clases y métodos que crea conveniente para obtener resultados positivos (Soria et al., 2019).

c) **Satisfacción extrínsecos:**

Se define como factores que tienen que ver con cuestiones fuera de la persona, como el reconocimiento, el salario, los beneficios (W. Arias y G. Arias, 2014; Soria et al., 2019). Así mismo, se refiere a aspectos ajenos al propio cargo, como son el equipo de trabajo, las computadoras e inmobiliarios de oficina (Pedraza, 2018).

- ***Remuneración:*** Es la contribución que tiene un trabajador, frente a la compensación por la prestación de un servicio, este puede ser en dinero o en especies (W. Arias y G. Arias, 2014).

- **Condiciones de trabajo:** Es un conjunto de factores que brinda la organización a su trabajador para que éste desempeñe sus labores diarias, cabe mencionar que estas determinan la salud del trabajador (W. Arias y G. Arias, 2014).
- **Beneficios sociales:** Son todas aquellas retribuciones que goza el trabajador, independientemente a su remuneración mensual, que tienen el fin de maximizar su salario, mejorar su imagen, incrementar la productividad, aumentar su motivación y mejorar su clima laboral (W. Arias y G. Arias, 2014).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.
- Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.
- Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La estructura organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.
- El liderazgo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

- La motivación tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Unidad de estudio

La unidad de análisis o unidad de estudio se refiere a la estructura decisiva, por medio de la cual podemos responder a las preguntas de investigación. A partir de esto, la unidad de estudio a quienes se van a encuestar son los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES SAC., Lima 2021 (Picón y Melian, 2014).

2.1.1. Población

La población del estudio está constituida por todos los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., en Lima 2021. Siendo un total de 38 trabajadores, de los cuales 30 son mujeres (79%) y 8 son hombres (21%), obteniendo a las mujeres en mayor porcentaje, se contempló también el grupo antigüedad laboral considerando los años de servicio, tales como, menos de 1 año (58%), 1 año (16%), 2 años (11%), 3 años (5%), 4 años (5%) y de 5 años a más (5%), hallándose de mayor puntaje a menos de 1 año de antigüedad, y por último tenemos al rango de edad en años del colaborador, mostrando entre 18-25 años (24%), entre 26-35 años (42%), entre 36-45 años (21%), entre 46-55 años (8%), y más 56 años (5%).

2.1.2. Muestra

La presente investigación utilizará un muestreo censal, el cual consiste en considerar a toda la población en estudio, ya que esta es pequeña. Siendo 15 los trabajadores que se encuentran bajo el contrato del régimen laboral de la micro y pequeña empresa y 23 se encuentran bajo la modalidad del contrato sujeto a modalidad por necesidad de mercado (López-Roldán y Fachelli, 2015).

2.2. Diseño de investigación

2.2.1. Enfoque de la investigación: Cuantitativa

A partir de un problema específico se medirá las características; por lo cual, se emplea un enfoque cuantitativo. Asimismo, “Los planteamientos cuantitativos del problema pueden dirigirse a varios propósitos y siempre existe la intención de estimar magnitudes o cantidades y generalmente de probar hipótesis y teoría” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 40).

Diseño de investigación: No experimental de corte transversal

En cuanto al diseño de la investigación, se trabajó en base al tipo no experimental y de corte transversal. Es considerado de enfoque no experimental puesto que se captan los fenómenos en su contexto natural y no se manipulan los constructos (Cernas et al., 2017) de este modo, determinar cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, para que sean estudiados sin alteraciones dentro de los parámetros actuales y reales. Por otro lado, es transversal porque es un estudio mediante la observación, que mide el resultado a través del tiempo (Álvarez-Hernández y Delgado-DelaMora, 2015).

Tipo de investigación: Correlacional

El tipo de investigación es correlacional; según lo mencionado por Hernández-Sampieri et al. (2018), “este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109). Este estudio hará uso de esta investigación porque observaremos y analizaremos la asociación de los hechos concretos y específicos en base a una muestra

donde aplicaremos 2 variables clima organizacional (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente) para hallar la existencia de una correlación entre ambas variables.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica a utilizar es la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario que abarca las dos variables: Clima organizacional como variable independiente de la presente investigación y teniendo como guía las nociones y dimensiones del autor Cardona et al. (2014), y la Satisfacción laboral como variable dependiente teniendo en cuenta las dimensiones de los autores (Noboa et al., 2019). Elaborada con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

El cuestionario contiene 18 ítems, empleando el método de medición de la Escala de Likert que contienen las opciones: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Que brindará la información de grado de aprobación del colaborador encuestado.

Dicho cuestionario fue elaborado y enviado de forma online a través de Google forms, por la situación que viene atravesando nuestro país y el mundo a causa de la pandemia por la COVID-19, estableciendo en nuestro país el estado de Emergencia Sanitaria Nacional durante todo el presente año 2021. Para el análisis de datos, las respuestas obtenidas del cuestionario realizadas a la muestra de trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C, fueron analizadas en el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social

Sciences) versión 25, la cual permitió ver la fiabilidad de la encuesta a través del Alfa de Cronbach.

Con respecto a nuestro instrumento, este fue enviado por correo a 3 expertos de la universidad privada del norte, para su previa evaluación y posterior validación, estos indicaron que nuestro instrumento procede para su aplicación, esta evidencia se puede visualizar en la sección de anexos (pag.69, 70 y 71).

2.4. Aspectos éticos

El trabajo fue realizado de la mano del código ético (responsabilidad, claridad, honestidad y excelencia), y siguiendo los lineamientos del reglamento interno de la Universidad Privada de Norte (UPN), tanto para la elaboración del marco teórico, la metodología, la aplicación de las encuestas y las referencias bibliográficas siendo todo de manera transparente y conciso.

Se respeta la propiedad intelectual de cada autor presente en la presente investigación, citando correctamente los aportes según las Normas APA 7° edición, 2021.

Asimismo, se procedió con la confidencialización de toda la información sensible brindada por la empresa para el estudio, de igual manera la información de los trabajadores será de uso exclusivo para la presente investigación, manteniendo en el anonimato para no perjudicarlos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Participantes:

La muestra de participantes está constituida por un total de 38 colaboradores, de los cuales 30 son mujeres (79%) y 8 son hombres (21%), obteniendo a las mujeres en mayor porcentaje, se contempló también el grupo antigüedad laboral considerando los años de servicio, tales como, menos de 1 año (58%), 1 año (16%), 2 años (11%), 3 años (5%), 4 años (5%) y de 5 años a más (5%), hallándose de mayor puntaje a menos de 1 año de antigüedad, y por último tenemos al rango de edad en años del colaborador, mostrando entre 18-25 años (24%), entre 26-35 años (42%), entre 36-45 años (21%), entre 46-55 años (8%), y más 56 años (5%), por lo tanto el rango entre 26-35 años es el de mayor cantidad de colaboradores, como se evidencia en la tabla 1.

Tabla 1

Descripción sociodemográfica de los colaboradores en estudio (n=38)

Sexo	N participantes	Porcentaje
Mujeres	30	79%
Hombres	8	21%
Antigüedad Laboral	N participantes	Porcentaje
Menos de 1 año	22	58%
1 año	6	16%
2 años	4	11%
3 años	2	5%
4 años	2	5%
De 5 años a más	2	5%
Rango de edad en años	N participantes	Porcentaje
Entre 18-25	9	24%

Entre 26-35	16	42%
Entre 36-45	8	21%
Entre 46-55	3	8%
Más de 56	2	5%

Nota. Fuente: Elaboración propia

3.1. Análisis de fiabilidad

Para medir la confiabilidad se hizo el uso del coeficiente de *Alfa de Cronbach* en el software estadístico SPSS versión 25. También existen conclusiones donde se afirma que “el método de consistencia interna es el camino más habitual para estimar la fiabilidad de pruebas, escalas o test, cuando se utilizan conjuntos de ítems o reactivos que se espera midan el mismo atributo o campo de contenido” (Ledesma, Molina y Valero, 2002, p.143).

Se examinó el nivel de consistencia de las 18 preguntas hechas a los 38 colaboradores encuestados sobre las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral. Creando una tabla de datos con las respuestas obtenidas de cada pregunta del cuestionario que fue trasladada al SPSS, obteniendo el resumen del procesamiento de casos para la prueba piloto al 100% sin ninguna exclusión y el alfa de Cronbach, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos y alfa de Cronbach

Casos	N	%	Alfa de Cronbach
Válido	38	100	0,887
Excluido	0	0	-

Nota. Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 2, se observa que se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,887 el cuál es un puntaje bueno con una aproximación a un criterio excelente. Se interpreta que los ítems del cuestionario son fiables, el nivel de consistencia interno es bueno, siendo válidos para el uso de la recolección de datos.

3.2. Hipótesis general

La hipótesis general de la presente investigación busca determinar la relación entre dos variables: clima organizacional (variable independiente) y satisfacción laboral (variable dependiente) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

3.2.1. Análisis descriptivo

Examinamos la estadística descriptiva de la hipótesis general que implica la variable independiente (clima organizacional) y variable dependiente (satisfacción laboral) de la presente investigación.

Tabla 3

Análisis descriptivo del clima organizacional (VI) y la Satisfacción laboral (VD)

		Estadístico	Desv. Error
Clima Organizacional	Media	40,00	0,64
	Mediana	40,00	
	Varianza	15,46	
	Desv. Desviación	3,93	
Satisfacción Laboral	Media	38,66	0,90
	Mediana	39,50	
	Varianza	30,50	
	Desv. Desviación	5,52	

Nota. Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 3, se contempla que la media estadística del Clima Organizacional (VI) es 40,00; la mediana es 40,00 y su varianza es 15,46; a diferencia de la satisfacción laboral (VD) la media estadística es 38,66; la mediana es 39,50 y su varianza es 30,50.

3.2.2. Análisis inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la hipótesis general mediante estadígrafos de comparación de medias de las variables (independiente y dependiente) según la muestra de la investigación. El kolmogorov smirnov es aplicado a una muestra grande cuya cantidad de datos son mayores a 30, en el presente trabajo el tamaño de la muestra es de 38 trabajadores, por tal motivo, se opta por esta prueba estadística.

3.2.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se obtiene del SPSS, para determinar los resultados en el análisis de normalidad de la hipótesis general, se emplea la regla de decisión: si el nivel de significación (Sig.) es $\leq 0,05$ los datos de la muestra no provienen de una distribución normal y si el nivel de significación (Sig.) es $> 0,05$ los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Tabla 4

Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis general

	Estadístico	G1	Sig.
Clima Organizacional	0,132	38	0,095
Satisfacción Laboral	0,145	38	0,042

Nota. Fuente: SPSS versión 25

- La significancia de la variable independiente (Clima organizacional) es 0,095; por tal, los datos de la muestra provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es $> 0,05$.
- La significancia de la variable dependiente (Satisfacción laboral) es 0,042; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico); ya que, es $\leq 0,05$.

3.2.2.2. Contrastación de Hipótesis General: Prueba de Spearman

Se empleó la prueba de Spearman porque la variable independiente (clima organizacional) proporciona una distribución normal y la variable dependiente (satisfacción laboral) una distribución no normal respectivamente. Por tal razón, se realizó un análisis correlacional para la hipótesis general de la presente investigación.

Tabla 5
Correlación de Spearman de la hipótesis general

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1	0,68
	Sig. (bilateral)	.	0
	N	38	38
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,68	1
	Sig. (bilateral)	0	.
	N	38	38

Nota. Fuente: SPSS versión 25

Con un nivel de confianza de 95%, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,68 lo cual indica, que el clima organizacional tiene una relación positiva

fuerte con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, es decir, existe buena asociación o relación entre estas dos variables, entonces podemos afirmar que se acepta la hipótesis general.

3.3. Hipótesis Específica 1

La hipótesis específica 1 de la presente investigación busca determinar la relación entre la estructura organizacional (D1) y la satisfacción laboral (VD) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

3.3.1. Análisis descriptivo

Examinamos la estadística descriptiva de la hipótesis específica 1 que implica la dimensión 1 (Estructura Organizacional) y variable dependiente (satisfacción laboral) de la presente investigación.

Tabla 6

Análisis descriptivo Estructura Organizacional (D1) y la Satisfacción laboral (VD)

		Estadístico	Desv. Error
Estructura Organizacional	Media	13,21	0,28
	Mediana	13,50	
	Varianza	2,87	
	Desv. Desviación	1,70	
Satisfacción Laboral	Media	38,66	0,90
	Mediana	39,50	
	Varianza	30,50	
	Desv. Desviación	5,52	

Nota. Fuente: SPSS versión 25

Examinamos la estadística descriptiva de la primera hipótesis específica que involucra la dimensión 1 (estructura organizacional) de la variable independiente y la variable dependiente (satisfacción laboral). En la tabla 6, se observa que la media estadística de la dimensión 1 es 13,21; la mediana es 13,50 y su varianza es 2,87; en cambio, en la variable dependiente (Satisfacción laboral) la media estadística es 38,66; la mediana es 39,50 y su varianza es 30,50.

3.3.2. Análisis Inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la primera hipótesis específica mediante estadígrafos de comparación de medias. El kolmogorov smirnov es aplicado a una muestra grande cuya cantidad de datos son mayores a 30, en el presente trabajo el tamaño de la muestra es de 38 trabajadores, por tal motivo, se opta por esta prueba.

3.3.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se obtiene del SPSS, para determinar los resultados en el análisis de normalidad de la hipótesis específica 1, se emplea la regla de decisión: si el nivel de significación (Sig.) es $\leq 0,05$ los datos de la muestra no provienen de una distribución normal y si el nivel de significación (Sig.) es $> 0,05$ los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Tabla 7

Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis específica 1

	Estadístico	Gl	Sig.
Estructura Organizacional	0,187	38	0,002
Satisfacción Laboral	0,145	38	0,042

Nota. Fuente: SPSS versión 25

- La significancia de la primera dimensión de la variable independiente (estructura organizacional) es 0,002; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico); ya que, es $\leq 0,05$.
- La significancia de la variable dependiente es 0,042; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico); ya que, es $\leq 0,05$.

3.3.2.2. Contrastación de la Hipótesis específica 1: Prueba de Spearman

Los datos de la dimensión 1 (Estructura Organizacional) tienen un comportamiento no paramétrico y los datos de la variable dependiente (Satisfacción laboral) denotan un comportamiento no paramétrico; por tal, se empleó el estadígrafo de *Spearman* para analizar la correlación de las variables.

Tabla 8
Correlación de Spearman de la hipótesis específica 1

		Estructura Organizacional	Satisfacción Laboral
Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	1	0,60
	Sig. (bilateral)	.	0
	N	38	38
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,60	1
	Sig. (bilateral)	0	.
	N	38	38

Nota. Fuente: SPSS versión 25

Con un nivel de confianza de 95%, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,60 lo cual indica, que la estructura organizacional tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, es decir, existe buena asociación o relación entre estas dos variables, entonces podemos afirmar que se acepta la hipótesis específica 1.

3.4. Hipótesis Específica 2

La hipótesis específica 2 de la presente investigación busca determinar la relación entre el liderazgo (D2) y la satisfacción laboral (VD) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

3.4.1. Análisis Descriptivo

Examinamos la estadística descriptiva de la hipótesis específica 2 que implica la dimensión 2 (Liderazgo) y variable dependiente (satisfacción laboral) de la presente investigación.

Tabla 9

Análisis descriptivo del Liderazgo (D2) y la Satisfacción laboral (VD)

		Estadístico	Desv. Error
Liderazgo	Media	13,87	0,20
	Mediana	14,00	
	Varianza	1,52	
	Desv. Desviación	1,23	
Satisfacción Laboral	Media	38,66	0,90
	Mediana	39,50	
	Varianza	30,50	
	Desv. Desviación	5,52	

Nota. Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 9, se observa que la dimensión D2 (liderazgo) la media estadística es 13,87; la mediana es 14,00 y la varianza es 1,52; y en la variable dependiente (satisfacción laboral) la media estadística es 38,66; la mediana es 39,50 y su varianza es 30,50.

3.4.2. Análisis Inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la segunda hipótesis específica mediante estadígrafos de comparación de medias. El kolmogorov smirnov es aplicado a una muestra grande cuya cantidad de datos son mayores a 30, en el

presente trabajo el tamaño de la muestra es de 38 trabajadores, por tal motivo, se opta por esta prueba.

3.4.2.1. Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad se obtiene del SPSS, para determinar los resultados en el análisis de normalidad de la hipótesis específica 1, se emplea la regla de decisión: si el nivel de significación (Sig.) es $\leq 0,05$ los datos de la muestra no provienen de una distribución normal y si el nivel de significación (Sig.) es $> 0,05$ los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Tabla 10

Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis específica 2

	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,268	38	0
Satisfacción Laboral	0,145	38	0,042

Nota. Fuente: SPSS versión 25

- La significancia de la segunda dimensión de la variable independiente (liderazgo) es 0,000; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico); ya que, es $\leq 0,05$.
- La significancia de la variable dependiente (satisfacción laboral) es 0,042; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico); ya que, es $\leq 0,05$.

3.4.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 2: Prueba de Spearman

Los datos de la dimensión 2 (Liderazgo) tienen un comportamiento no paramétrico y los datos de la variable dependiente (Satisfacción laboral) denotan un comportamiento no paramétrico; por tal, se empleó el estadígrafo de *Spearman* para analizar la correlación de las variables.

Tabla 11
Correlación de Spearman de la hipótesis específica 2

		Liderazgo	Satisfacción Laboral
Liderazgo	Coefficiente de correlación	1	0,52
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	38	38
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,52	1
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	38	38

Nota. Fuente: SPSS versión 25

Con un nivel de confianza de 95%, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,52 lo cual indica, que el liderazgo tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, es decir, existe buena asociación o relación entre estas dos variables, entonces podemos afirmar que se acepta la hipótesis específica 2.

3.5. Hipótesis Específica 3

La hipótesis específica 3 de la presente investigación busca determinar la relación entre la motivación (D3) y la satisfacción laboral (VD) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.

3.5.1. Análisis Descriptivo

Examinamos la estadística descriptiva de la hipótesis específica 3 que implica la dimensión 3 (motivación) y variable dependiente (satisfacción laboral) de la presente investigación.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la Motivación (D3) y la Satisfacción laboral (VD)

		Estadístico	Desv. Error
Motivación	Media	12,92	0,27
	Mediana	13,00	
	Varianza	2,67	
	Desv. Desviación	1,63	
Satisfacción Laboral	Media	38,66	0,90
	Mediana	39,50	
	Varianza	30,50	
	Desv. Desviación	5,52	

Nota. Fuente: SPSS versión 25

En la tabla 12, se observa que la media estadística de la dimensión 3 (Motivación) es 12,92; la mediana es 13,00 y su varianza es 2,67; en cambio, en la variable dependiente (satisfacción laboral) la media estadística es 38,66; la mediana es 39,50 y su varianza es 30,50.

3.5.2. Análisis Inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la tercera hipótesis específica mediante estadígrafos de comparación de medias. El kolmogorov smirnov es aplicado a una muestra grande cuya cantidad de datos son mayores a 30, en el presente trabajo el tamaño de la muestra es de 38 trabajadores, por tal motivo, se opta por esta prueba.

3.5.2.1. Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad se obtiene del SPSS, para determinar los resultados en el análisis de normalidad de la hipótesis específica 1, se emplea la regla de decisión: si el nivel de significación (Sig.) es $\leq 0,05$ los datos de la muestra no provienen de una distribución normal y si el nivel de significación (Sig.) es $> 0,05$ los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Tabla 13

Resultados del análisis de normalidad de la hipótesis específica 3

	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0,140	38	0,057
Satisfacción Laboral	0,145	38	0,042

Nota. Fuente: SPSS versión 25

- La significancia de la tercera dimensión (Motivación) de la variable independiente (Clima organizacional) es 0,057; por tal, los datos de la muestra provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es $>0,05$.

- La significancia de la variable dependiente (satisfacción laboral) es 0,042; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (no paramétrico); ya que, es $\leq 0,05$.

3.5.2.2. Contrastación de la Hipótesis específica 3: Prueba de Spearman

Los datos de la tercera dimensión “motivación” (D3) tiene un comportamiento paramétrico y los datos de la variable dependiente “satisfacción laboral” (VD) denota también un comportamiento no paramétrico; por tal, se empleó el estadígrafo de *Spearman* para analizar la correlación.

Tabla 14
Correlación de Spearman de la hipótesis específica 3

		Motivación	Satisfacción Laboral
Motivación	Coefficiente de correlación	1	0,65
	Sig. (bilateral)	.	0
	N	38	38
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,65	1
	Sig. (bilateral)	0	.
	N	38	38

Nota. Fuente: SPSS versión 25

Con un nivel de confianza de 95%, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,65 lo cual indica, que la motivación tiene una relación positiva fuerte con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, es decir, existe buena asociación o relación entre estas dos variables, entonces podemos afirmar que se acepta la hipótesis específica 3.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021. Por esta razón, se encontró que el coeficiente de correlación es 0,68 según la prueba de Spearman realizada. Esto significa, que el factor que predomina en los encuestados es la antigüedad laboral, donde hallamos que el 58% de los participantes se encuentran con un tiempo de servicio menor a 1 año, por lo tanto, su satisfacción laboral es alta. En concordancia con lo indicado por Govea et al. (2020); Montoya et al. (2017), quienes mencionan que la antigüedad laboral es un elemento determinante para la satisfacción laboral, que, a mayores años de antigüedad, menos satisfechos se encuentra el trabajador. En cambio, Pedraza (2018) nos menciona que 90.3% de sus participantes tienen de 1 a 10 años de antigüedad en su puesto de trabajo, de modo que, estos indican que, a más años en la organización, mejor compromiso obtendrá de ellos. En conclusión, a lo largo de los años se va creando diferentes experiencias, clima laboral, percepción de las remuneraciones y el crecimiento profesional, esto es tanto positivo como negativo, es ahí donde las empresas deben fortalecer con sus líderes, brindar el soporte necesario, para que estos aumenten su satisfacción laboral, de esta manera, se cumplirán las metas propuestas por la organización y ambas partes serán beneficiadas.

Limitaciones

Las limitaciones que tuvimos en nuestro trabajo de investigación fue que la población era muy pequeña, por ello se consideró trabajar una muestra censal, y esto implicó que los resultados de esta investigación no podrían generalizarse para otras realidades, ya que solo sirvió para el contexto de la empresa investigada.

Otra limitación hallada en nuestro trabajo, es la carencia de estudios previos sobre el tema de investigación, por lo cual esto permite llenar el vacío bibliográfico a futuros investigadores que puedan enfrentarse a esta dificultad.

Interpretación comparativa

En esta investigación se tuvo que determinar la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, se pudo encontrar a través de la prueba de Spearman que el coeficiente de correlación es 0,60. Lo que nos da a entender que existe una relación positiva fuerte entre estas dos variables. Esto quiere decir, que los valores organizacionales son comprendidos y practicados por los trabajadores, que sus necesidades e inquietudes son escuchadas por sus superiores y que su trabajo aporta de manera positiva a su labor diaria, todos estos factores tienden a relacionarse con la lealtad hacia la organización. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Cárdenas et al. (2019); Mamani (2019), quienes, en su investigación, comprueban que los colaboradores que se sienten identificados con los valores de la empresa, tienden a obtener resultados favorables frente a los objetivos, de modo que, la productividad y la relación interpersonal será mucho mejor dentro del área laboral. Así también Peña et al. (2015), refieren que los trabajadores están conforme con la distribución de las funciones y responsabilidades, estos se sienten identificados con su organización, y

por ende su satisfacción laboral es positiva. Por el contrario, a lo mencionado por Ruiz (2021), donde concluyo que existe una correlación positiva baja entre estas variables, lo que significa que los participantes de este estudio carecen de interiorizar los valores organizacionales, no se sienten tan identificados con la empresa y tienen desconocimiento de los reglamentos internos. En tal sentido, según lo referido anteriormente cada empresa tiene una estructura distinta, la cual se adecua a las necesidades de cada organización, los trabajadores deben compartir los mismos valores de la organización, ya que, de ser así, estos permanecerán continuos en la empresa, mejorando así su desempeño y compromiso con la organización.

Según nuestra investigación, donde se desea determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, se demuestra a través de la prueba de Spearman que el coeficiente de correlación es 0,52. Se refiere que, existe una relación positiva fuerte entre estas dos variables. Esto quiere decir, que los trabajadores opinan que sus líderes les brindan las herramientas necesarias para realizar su trabajo, designa de forma eficaz sus labores, que tienen libertad para la toma de decisiones, siempre y cuando estas no alteren las normas de la organización y por ende existe una buena comunicación entre ellos, se trabaja de manera conjunta. Estos resultados son respaldados por Noboa et al. (2019), donde señala que el liderazgo hace referencia al trabajo en equipo, por lo cual manifiesta que mientras mejor éste preparado el líder, mejor será su capacidad de transmitir a sus colaboradores los objetivos y las metas de la organización, de esta manera ambas partes desempeñarán de forma eficaz y eficiente sus labores diarias. Por el contrario, Cárdenas et al. (2019), evidencian que el líder es considerado como no confiable dentro de su grupo de trabajo, lo que dificulta la

comunicación entre ellos, la desmotivación es evidente, lo que conlleva a que los trabajadores se sienten aburridos, y por ende los resultados propuestos por la organización no sean los esperados. Analizando estos resultados, se evidencia que el líder juega un papel importante dentro del equipo de trabajo, es por ello que este debe ser constantemente capacitado, para que pueda transferir los conocimientos, resuelvan los conflictos o problemas, se cubran las necesidades de los trabajadores y por último se encuentre una comunicación efectiva, con la finalidad, de que estos puedan impulsar a sus equipos a cumplir con las metas y objetivos a corto plazo.

En nuestro estudio, se desea demostrar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, se muestra a través de la prueba de Spearman que el coeficiente de correlación es 0,65. En pocas palabras, nos referimos a que los trabajadores perciben que los beneficios adicionales a su remuneración, como los incentivos y recompensas, son suficientes y adecuados acorde a su desempeño adicional dado hacia la empresa. De acuerdo a lo mencionado por Palma (2019), se demuestra que la motivación está reflejado a través de las recompensas e incentivos que la empresa le brinda a cada uno de sus colaboradores por una labor bien realizada, esto permite alcanzar su máxima productividad y los objetivos estipulados por la organización, de tal manera que ambos obtendrán beneficios. Por otro lado, Hoyos et al. (2018), menciona en su investigación que mientras las recompensas e incentivos no se encuentran acorde a sus labores realizadas, y esto provoca una desmotivación en los trabajadores, de tal manera que esto afectará su productividad. En este sentido, la motivación de los trabajadores es el eje principal que hace que un equipo de trabajo funcione de una manera óptima, pero para lograrlo las empresas necesita

implementar el reconocimiento, resaltar los colaboradores sobresalientes e los incentivos no monetarios, todo esto nos permitirá tener colaboradores altamente motivados, los cuales realizarán su trabajo de manera acertada y en conjunto.

Implicancias Académicas

El trabajo tiene una utilidad metodológica en cuanto a la originalidad del instrumento utilizado para la recolección de datos, ya que esta ha sido diseñada considerando las características tanto de la población como del lugar de estudio.

Ante la ausencia de trabajos de investigación sobre el tema estudiado, en el ámbito internacional, este estudio pretende contribuir en las investigaciones efectuadas en entidades sobre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral como un elemento esencial para mejorar la satisfacción de los trabajadores, y por ende ayudar a la productividad calidad y eficiencia de los mismos.

Implicancias prácticas

Esta investigación proporcionará información que será de mucha utilidad a la empresa de estudio, para mejorar el conocimiento sobre la problemática existente, prevenirla y las formas de solución.

Por otro lado, esta investigación contribuirá a ampliar los datos sobre el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, para ser comparados con otros estudios similares y de ser posible analizar las variantes según la naturaleza de la empresa y el contexto.

4.2. Conclusiones

En conclusión, a nuestro objetivo general, se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, puesto que, se obtuvo un nivel de correlación positiva fuerte de 0,68; de lo cual se confirma que la satisfacción laboral depende directamente del clima organizacional donde se encuentren los trabajadores.

La estructura organizacional tiene una correlación positiva fuerte de 0,60 con la satisfacción laboral. Se comprobó mediante el cuestionario y el análisis en el estadígrafo kolmogorov smirnov la existencia de una correlación positiva fuerte entre la estructura organizacional (dimensión 1) y la satisfacción laboral (variable dependiente) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, cumpliendo el objetivo específico 1 planteado en la investigación. Se concluye que los colaboradores que se identifican con la empresa, sienten que los valores son mejor comprendidos y practicados por estos.

El liderazgo tiene una correlación positiva fuerte de 0,52 en la satisfacción laboral. Se comprobó mediante el cuestionario y el análisis en el estadígrafo kolmogorov smirnov la existencia de una correlación positiva fuerte entre el liderazgo (dimensión 2) y la satisfacción laboral (variable dependiente) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, cumpliendo el objetivo específico 2 planteado en la investigación. Se concluye que los colaboradores que opinan que el líder del equipo les brinda herramientas para ayudar a mejorar su trabajo, que tienen libre albedrío para hacer su trabajo respetando el sistema,

que existe una buena comunicación con los superiores, que sienten que ante sus necesidades e inquietudes han sido escuchados.

La motivación tiene una correlación positiva fuerte de 0,65 con la satisfacción laboral. Se comprobó mediante el cuestionario y el análisis en el estadígrafo kolmogorov smirnov la existencia de una correlación positiva fuerte entre la motivación (dimensión 3) y la satisfacción laboral (variable dependiente) de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021, cumpliendo el objetivo específico 3 planteado en la investigación. Como resultado los colaboradores que sienten que la empresa brinda oportunidad de crecimiento laboral, que cuando realizan un buen trabajo reciben un incentivo y que cuando se presenta un problema pueden tomar decisiones de solución, reconocen que su trabajo aporta de manera positiva de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C. la creación de políticas de reconocimiento e incentivos dirigido a sus colaboradores, éstos se deben aplicar por la productividad, antigüedad laboral, promoción de cargo y asignaciones, cuya aplicación debe ir en relación a los siguientes requisitos:

Productividad: Disminución en el tiempo de prestación del servicio.

Antigüedad laboral: Otorgar un reconocimiento a los colaboradores por la permanencia en la organización a través de “quinquenios” los cuales aplicaran cada 5 años de permanencia ininterrumpida.

Promoción de cargo: El colaborador podrá ser partícipe de una convocatoria interna para cumplir un puesto de mayor jerarquía de manera tal que pueda realizar una línea de carrera en la compañía.

Asignaciones: Implementar asignación económica por fallecimiento de un familiar directo del colaborador, por enfermedad del colaborador.

Se propone la implementación del programa “reconociendo valores”, el cual consiste en premiar a los colaboradores que practican día a día los valores corporativos y buscan promoverlos en cada uno de sus equipos de trabajo.

Se recomienda la creación de comités multidisciplinarios (diferentes áreas), en el cual los colaboradores puedan discutir procesos de la organización y proponer mejoras a estos procesos, de esta manera se logrará la integración de los colaboradores de todas las áreas, se mejora la comunicación y se les da autonomía de pensamiento para impulsar la mejora continua.

REFERENCIAS

- Alfonso, I., Alvero, Y., & Tillán, S. (1999). Contribuciones breves Liderazgo: un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132–135. <https://doi.org/https://n9.cl/1de7q>
- Ali, W., Romero, I., Andrés, C., & Ceballos, G. A. (2012). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada. *Clío América*, 6(11), 99–122. <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897848.427>
- Álvarez-Hernández, G., & Delgado-DelaMora, J. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos. I. El Estudio Transversal: Tomando una Fotografía de la Salud y la Enfermedad. *Bol Clin Hosp Infant Edo Son*, 32(1), 26–34. <https://doi.org/https://n9.cl/nlap3>
- Amaro, L., González, R., & Pérez, F. (2015). Diagnóstico de Clima Organizacional y satisfacción laboral en instalaciones hoteleras. *Retos Turísticos*, 14(1), 1–9. <https://doi.org/https://n9.cl/j7qae>
- Araya, M., & Medina-Giacomozzi, A. I. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica Risaralda*, 25(2), 84–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arias, W. L., & 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://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información*

Tecnológica, 31(1), 141–148. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Cárdenas, D. E., & Vega, M. (2019). *Relación de los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017* [Universidad Privada del Norte]. <https://doi.org/https://n9.cl/thv19>

Cardona, D. R., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184–189. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>

Cernas, D. A., Mercado, P., & León, F. (2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321–329. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.004>

Chiang, M. M., & Ojeda, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39–60. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)

Gómez, M. A. (2014). Estudio de clima organizacional realizado en una ONG orientada a la protección de la infancia. *Katharsis*, 18, 141–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.25057/25005731.481>

González, Y. (2019). Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una institución de educación superior privada. *Ciencia Administrativa*, 2, 8–16. <https://doi.org/https://n9.cl/pki9g>

- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación & Negocios*, 13(21), 15–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Guevara, L. M., & Londoño, M. E. (2017). Evaluación de un Método de Intervención del Clima Organizacional (CO) en una Empresa de Servicios Públicos Colombiana. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(2), 46–57. <https://doi.org/10.21772/ripo.v36n2a04>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hoyos, D. L., & Vásquez, T. M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de la municipalidad distrital de los baños del inca-Cajamarca, 2016* [Universidad Privada del Norte]. <https://doi.org/https://n9.cl/bqenr>
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 50(3), 307–314. <https://doi.org/https://n9.cl/zrrss>
- Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF*, 7(2), 143–152. <https://doi.org/https://n9.cl/u5e0r>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. <https://doi.org/https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Mamani, O. W. (2019). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región Puno. *Revista de Investigación*

de La Escuela de Posgrado, 8(3), 1187–1194.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.3.137>

Manosalvas, C. A., Manosalvas, L. O., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*, 26, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

Montoya, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Naranjo, L. M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>

Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Hologramática – Facultad de Ciencias Sociales*, 5(8), 3–48. <https://doi.org/https://n9.cl/2if7e>

Noboa, J. G., Barrera, G. J., & Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>

Oyarvide-Ramírez, H. P., Reyes-Sarria, E. F., & Montaña-Colorado, M. R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>

- Palma, L. (2019). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de admisión del hospital regional Cajamarca*, 2018.
<https://doi.org/https://n9.cl/ano1id>
- Pedraza, L., Socarrás, X., Jiménez, M. P., & Romero, I. A. (2014). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Clío América*, 8(15), 47–74.
<https://doi.org/10.21676/23897848.829>
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101.
<https://doi.org/DOI: 10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña, M. C., Díaz, Ma. G., & Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 37–50. <https://doi.org/https://n9.cl/n5yh7>
- Picón, D., & Melian, Y. A. (2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje. *Informe Científico Técnico UNPA*, 6(3), 101–117.
<https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v6i3.106>
- Rojas, M. (2004). Identidad y cultura. *Educere*, 8(27), 489–496.
<https://doi.org/https://n9.cl/w96ld>

- Ruiz, D. A. (2021). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la subgerencia de abastecimiento de la municipalidad provincial de Trujillo, 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://doi.org/https://n9.cl/76t3r>
- Sánchez, J. A., Nieto, H. D., & Anzola, I. E. (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), 27–37. <https://doi.org/https://n9.cl/ra2ok>
- Soria, A. C., Pedraza, N. A., & Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria*, 29(e2205), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es la apreciación que tienen los trabajadores de los procesos y procedimientos que ocurren dentro del ambiente laboral, ya que de esto depende la percepción que tiene este de la organización (Ali, Romero, Vizcaíno y Ceballos, 2012; Pedraza, Socarrás, Jiménez y Romero, 2014).	Estructura organizacional	Claridad organizacional	P1
			Apertura organizacional	P2
			Identidad	P3
		Liderazgo	Confianza	P4
			Apoyo	P5
			Comunicación interna	P6
		Motivación	Responsabilidad	P7
			Recompensas e incentivos	P8
			Ambiente laboral	P9
Variable dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	Según Chiang y Ojeda (2013), mencionan que en la actualidad, no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de la satisfacción laboral, pero sí se puede precisar como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, de las diversas correlaciones significativas.	Satisfacción general	Antigüedad laboral	P10
			Horario de trabajo	P11
			Relación con los compañeros de trabajo	P12
		Satisfacción intrínseca	Asumir responsabilidad	P13
			Libertad de escoger su propio método de trabajo	P14
			Promoción del puesto	P15
		Satisfacción extrínseca	Remuneración	P16
			Condiciones de trabajo	P17
			Beneficios sociales	P18

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021?	Determinar una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.	El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.	Variable independiente: CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura organizacional	Método de investigación: Cuantitativo
				Liderazgo	Tipo de investigación: Correlacional
					Diseño de investigación: No experimental
				Motivación	Muestra: 15 trabajadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLES	DIMENSIONES	Medios de certificación (Fuente / técnica)
¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., LIMA 2021?	Determinar una relación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.	La estructura organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.	Variable dependiente: SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción general	Técnica: Encuesta

<p>¿Cuál es la relación entre liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., LIMA 2021?</p>	<p>Determinar una relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>El liderazgo tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.</p>		<p>Satisfacción intrínseca</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., LIMA 2021?</p>	<p>Determinar una relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>La motivación tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.</p>		<p>Satisfacción extrínseca</p>	<p>Instrumento: cuestionario</p>

Anexo 3: Encuesta: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral

Objetivo: Conocer la relación entre clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C.

Marque con un X según su criterio, esto será considerado de estricto confidencial.

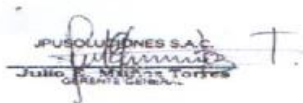

1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL						
N^a	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1	Reconoce usted que su trabajo aporta de manera positiva a la empresa.					
2	Dependiendo de sus necesidades e inquietudes, Ud. se ha sentido escuchado por parte de la empresa.					
3	Los valores de la empresa son comprendidos y practicados por los trabajadores.					
4	Cuando su compañero de trabajo se encuentra indispuesto, Ud. se muestra comprensivo y presto a brindarle ayuda.					
5	El líder del equipo brinda las herramientas que ayuden a mejorar su trabajo.					
6	Existe una buena comunicación entre los compañeros y los superiores.					
7	Los superiores me involucran en las decisiones importantes del equipo de trabajo.					
8	Cuando realizo un buen trabajo, recibo un incentivo o reconocimiento.					
9	En el área de trabajo se desarrolla un clima armonioso y cordial con mis compañeros.					
	SATISFACCIÓN LABORAL					
10	Se siente satisfecho durante el tiempo que tiene laborando en la empresa.					
11	Se encuentra conforme con el horario de trabajo actual.					
12	Existe un trato respetuoso y se puede conversar de una manera abierta con mis compañeros de trabajo.					
13	Cuando se presenta un problema que solo afecta mi trabajo, puedo tomar decisiones de solución.					
14	Tengo la libertad para hacer mi trabajo a mi manera, respetando los sistemas de trabajo establecidos.					
15	La empresa me brinda oportunidad de desarrollo y crecimiento.					
16	Está conforme con su remuneración actual.					
17	Se cuenta con los materiales necesarios para el desarrollo de su trabajo.					
18	Considera que los beneficios adicionales a su remuneración son suficientes.					

Anexo 4: Tabla de datos Excel para análisis en SPSS

ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3	VI	D1	D2	D3	VD
1	4	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	11	12	11	34	12	13	14	39
2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	13	15	11	39	15	15	14	44
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	14	15	15	44	15	13	15	43
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	14	15	15	44	15	13	15	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	2	15	14	15	44	14	15	8	37
6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	13	13	13	41	15	11	11	37	
7	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	13	13	14	40	14	14	13	41	
8	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	14	15	14	43	15	11	13	39	
9	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	14	15	14	43	15	15	12	42	
10	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	13	13	13	39	13	15	11	39	
11	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	13	14	13	40	11	12	10	33
12	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	15	13	12	40	14	14	13	41	
13	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	12	12	12	36	15	13	13	41	
14	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	12	12	13	37	15	13	13	41	
15	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	14	15	13	42	15	15	13	43	
16	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	13	13	12	38	11	10	11	32	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	15	15	15	45	15	15	15	43	
19	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	12	14	13	39	15	15	15	42	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45	
21	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	14	14	14	42	15	14	14	43	
22	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	15	15	12	42	15	14	13	42	
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	15	15	14	44	14	14	14	42	
24	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	12	11	12	35	10	14	12	36	
25	5	3	3	5	4	3	4	2	3	4	5	5	4	4	3	2	4	11	11	12	32	14	11	7	32	
26	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	14	14	12	40	13	12	12	37	
27	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	13	13	15	42	15	14	11	40	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	15	15	15	45	15	15	15	43	
30	3	2	2	5	4	5	5	1	3	3	1	1	1	2	1	1	3	7	14	9	30	5	4	7	37	
31	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	2	5	14	13	11	38	14	15	8	37	
32	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	13	15	12	40	11	11	9	31	
33	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	2	5	2	11	13	11	35	11	13	9	33	
34	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	14	15	13	42	15	15	6	36	
35	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	12	14	14	40	13	15	11	39	
36	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	5	13	12	12	37	13	12	12	37	
37	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	14	13	13	40	13	12	13	38	
38	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	10	12	11	33	11	11	10	32	

Anexo 5: Carta de autorización de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Yo	Julio Edmundo Muñoz Torres, <i>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</i>		
identificado con DNI 43729480, en mi calidad de	Gerente General <i>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</i>		
del área de	Gerencia General <i>(Nombre del área de la empresa)</i>		
de la empresa/institución	JPUSOLUCIONES S.A.C. <i>(Nombre de la empresa)</i>		
con R.U.C N° 20601238498, ubicada en la ciudad de Lima.			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
A la Srta.	Geraldine Alicia Lamas Bautista, <i>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</i>		
identificado con DNI N° 41929037, egresado de la	(X) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de Administración para <i>(Nombre de la carrera o programa),</i>		
que utilice la siguiente información de la empresa:			
Toda la información que la mencionada requiera; <i>(Detallar la información a entregar)</i>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (X) Título Profesional.			
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> • Vigencia de Poder. <i>(para el caso de empresas privadas).</i> • ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. <i>(para el caso de empresas públicas)</i> • Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato. 			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (X) Mencionar el nombre de la empresa.			
			
Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: 43729480			
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
			
Firma del Egresado DNI: 41929037			
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020	PÁGINA	Página 1 de 1

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **Julio Edmundo Muñoz Torres,**
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 43729480, en mi calidad de **Gerente General**
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de **Gerencia General**
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución **JPUSOLUCIONES S.A.C.**
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20601238498, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Srta. **Rosa Del Pilar Sotelo Paredes,**
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
identificado con DNI N° 72481360, egresado de la Carrera profesional o Programa de Postgrado
de **Administración** para
(Nombre de la carrera o programa).
que utilice la siguiente información de la empresa:

Toda la información que la mencionada requiera;

(Detallar la información a entregar)

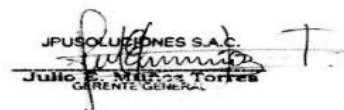
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.




JPUSOLUCIONES S.A.C.
Julio E. Muñoz Torres
GERENTE GENERAL

**Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área**

DNI: 43729480

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Egresado
DNI: 72481360

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

Anexo 6: Validación de instrumentos

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de	Autor del Instrumento
CALDERON SOLANO JOHNNY JESUS	Docente UPN	Cuestionario	Sotelo Paredes Rosa Del Pilar y Lamas Bautista Geraldine Alicia
Título de la tesis : El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																X				
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																X				
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																		X		
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																			X	
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																			X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																		X		
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																		X		
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																		X		
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																		X		
PROMEDIO																	85%				


Procede su aplicación

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Lima, 12 de octubre de 2022	09312793		999193861
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones: Cuestionario cumple con requerimientos para ser aplicado.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de	Autor del Instrumento
Malpartida Gutierrez Jorge Nelson	Docente UPN	Cuestionario	Sotelo Paredes Rosa Del Pilar y Lamas Bautista Geraldine Alicia
Título de la tesis : El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80			Excelente 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																X				
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																X				
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																X				
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																			X	
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																			X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																			X	
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																			X	
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																			X	
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																			X	
PROMEDIO																	86%				


Procede su aplicación

X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Lima 14/09/2022	10400346		956 296 257
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones:

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de	Autor del Instrumento
PONGO ALVA LINDA GIOVANNA	Docente UPN	Cuestionario	Sotelo Paredes Rosa Del Pilar y Lamas Bautista Geraldine Alicia
Título de la tesis : El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa JPUSOLUCIONES S.A.C., Lima 2021.			

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				x		
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					x	
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				x		
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																						x
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																						x
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																						x
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																						x
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																						x
9.- METODOLOGÍA	El Instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																					x	
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																					x	
PROMEDIO																			93,50%				


Procede su aplicación

x

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Lima, 07 de setiembre del 2022	09592608		975520088
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Observaciones: