

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN EN
EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA
CORPORACIÓN SANTA ANA V & A S.A.C.;
PUENTE PIEDRA, LIMA, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Jesenia Fiorela Terrones Carrasco

Diana Alicia Valverde Peche

Asesor:

Mg. Elizabeth Mayuri Ramos

<https://orcid.org/0000-0001-9460-5235>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Raul Santiago Bacigalupo Lago	07785331
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Guillermo Chiccon Mendoza	08478538
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Oscar Santamaria Castillo	02677559
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

entrega 2

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ Rico Alcántara Jimena. "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras de instituciones del sector público", TESIUNAM, 2018
Publicación

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Tabla de contenido

<i>JURADO EVALUADOR</i>	2
<i>INFORME DE SIMILITUD</i>	3
<i>DEDICATORIA</i>	4
<i>AGRADECIMIENTO</i>	5
<i>Tabla de contenido</i>	6
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i>	7
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i>	9
<i>RESUMEN</i>	11
<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	36
1.3. Objetivos	37
<i>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</i>	40
<i>CAPÍTULO III. RESULTADOS</i>	50
<i>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</i>	69
<i>REFERENCIAS</i>	76
<i>ANEXOS</i>	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.	42
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento	42
Tabla 3. Niveles de escalas Likert	44
Tabla 4. Validación de expertos	44
Tabla 5. Congruencia entre los expertos	45
Tabla 6. Escala de valores de Alfa de Cronbach	45
Tabla 7. Resumen de procesamiento del cuestionario aplicado	46
Tabla 8. Confiabilidad de la prueba clima organizacional y satisfacción en el trabajo	47
Tabla 9. Estadística descriptiva por rangos. Variable Clima Organizacional	51
Tabla 10. Estadística descriptiva por rangos. Variable Satisfacción en el trabajo	51
Tabla 11. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Estructura de la Organización	52
Tabla 12. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Relaciones Humanas	53
Tabla 13. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Recompensas	55
Tabla 14. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Reconocimiento	56
Tabla 15. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Autonomía	57
Tabla 16. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Componente Cognitivo	57
Tabla 17. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Componente Afectivo	58
Tabla 18. Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Componente Conductual	59
Tabla 19. Resumen de procesamiento de datos	60
Tabla 20. Pruebas de normalidad de las variables	61
Tabla 21. Grado de relación según coeficiente de correlación	62
Tabla 22. Correlación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo	63
Tabla 23. Correlación entre la dimensión estructura de la organización y satisfacción en el trabajo.	64
Tabla 24. Correlación entre la dimensión relaciones humanas y satisfacción en el trabajo	65
Tabla 25. Correlación entre la dimensión recompensas y satisfacción en el trabajo	66
Tabla 26. Correlación entre la dimensión reconocimiento y satisfacción en el trabajo	67
Tabla 27. Correlación entre la dimensión autonomía y satisfacción en el trabajo	68
Tabla 28. Su área de trabajo es segura y organizada	95

Tabla 29. Tiene claro los objetivos, funciones y tareas de su cargo	96
Tabla 30. Conoce el procedimiento para el desarrollo de su trabajo	97
Tabla 31. Las reglas, normas y políticas se encuentran bien establecidas	98
Tabla 32. Muestra respeto a las opiniones de los integrantes del equipo de trabajo	99
Tabla 33. Tiene actitudes de solidaridad y apoyo con sus compañeros de trabajo	100
Tabla 34. Comparto mis conocimientos y experiencias con mis compañeros de trabajo	101
Tabla 35. Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas para el logro de los objetivos	102
Tabla 36. Cuento con beneficios especiales y únicos en esta organización que lo diferencia de otros. (Incentivos materiales, económicos, etc.)	103
Tabla 37. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato	104
Tabla 38. Los ascensos se les dan a quienes se lo merece	105
Tabla 39. Mis superiores valoran y reconocen el trabajo que desempeño	106
Tabla 40. Recibo información y capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	107
Tabla 41. Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable	108
Tabla 42. Si la tarea que me designan no es parte de mis funciones, no la hago	109
Tabla 43. Los superiores confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que ser supervisados	110
Tabla 44. Cumple adecuadamente con las tareas que se le asigna	111
Tabla 45. El colaborador se encuentra capacitado para las funciones que realiza dentro de la empresa	112
Tabla 46. Considera que la empresa es reconocida en su sector	113
Tabla 47. Conozco a las autoridades de la organización	114
Tabla 48. Estoy entusiasmado con el trabajo que realizo	115
Tabla 49. Me siento cómodo y tranquilo laborando en la organización	116
Tabla 50. Te sientes integrado en la organización	117
Tabla 51. Participa en las actividades sociales y/o recreación que realiza la organización	118
Tabla 52. Me siento comprometido con la organización	119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción en el trabajo a nivel mundial.	14
Figura 2. Clima organizacional a nivel global.	15
Figura 3. Gráfico de los niveles de la variable Clima organizacional.	51
Figura 4. Gráfico de los niveles de la variable Satisfacción en el trabajo.	52
Figura 5. Gráfico de los niveles de la dimensión estructura de la organización.	53
Figura 6. Gráfico de los niveles de la dimensión relaciones humanas.	54
Figura 7. Gráfico de los niveles de la dimensión recompensas.	55
Figura 8. Descripción de los niveles de la dimensión Reconocimiento.	56
Figura 9. Descripción de los niveles de la dimensión autonomía.	57
Figura 10. Descripción de los niveles de la dimensión componente cognitivo.	58
Figura 11. Descripción de los niveles de la dimensión componente afectivo.	59
Figura 12. Descripción de los niveles de la dimensión componente conductual.	60
Figura 13. Gráfico de la pregunta 1 Muestra 31 encuestas.	95
Figura 14. Gráfico de la pregunta 2 Muestra 31 encuestas.	96
Figura 15. Gráfico de la pregunta 3 Muestra 31 encuestas.	97
Figura 16. Gráfico de la pregunta 4 Muestra 31 encuestas.	98
Figura 17. Gráfico de la pregunta 5 Muestra 31 encuestas.	99
Figura 18. Gráfico de la pregunta 6 Muestra 31 encuestas.	100
Figura 19. Gráfico de la pregunta 7 Muestra 31 encuestas.	101
Figura 20. Gráfico de la pregunta 8 Muestra 31 encuestas.	102
Figura 21. Gráfico de la pregunta 9 Muestra 31 encuestas.	103
Figura 22. Gráfico de la pregunta 10 Muestra 31 encuestas.	104
Figura 23. Gráfico de la pregunta 11 Muestra 31 encuestas.	105
Figura 24. Gráfico de la pregunta 12 Muestra 31 encuestas.	106
Figura 25. Gráfico de la pregunta 13 Muestra 31 encuestas.	107
Figura 26. Gráfico de la pregunta 14 Muestra 31 encuestas.	108
Figura 27. Gráfico de la pregunta 15 Muestra 31 encuestas.	109
Figura 28. Gráfico de la pregunta 16 Muestra 31 encuestas.	110

Figura 29. Gráfico de la pregunta 17 Muestra 31 encuestas.	111
Figura 30. Gráfico de la pregunta 18 Muestra 31 encuestas.	112
Figura 31. Gráfico de la pregunta 19 Muestra 31 encuestas.	113
Figura 32. Gráfico de la pregunta 20 Muestra 31 encuestas.	114
Figura 33. Gráfico de la pregunta 21 Muestra 31 encuestas.	115
Figura 34. Gráfico de la pregunta 22 Muestra 31 encuestas.	116
Figura 35. Gráfico de la pregunta 23 Muestra 31 encuestas.	117
Figura 36. Gráfico de la pregunta 24 Muestra 31 encuestas.	118
Figura 37. Gráfico de la pregunta 25 Muestra 31 encuestas.	119

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C ubicado en Puente Piedra, Lima, 2023. La metodología corresponde a una investigación con un diseño no experimental de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de alcance transversal de tipo descriptivo-correlacional. Para medir el grado de correlación entre las variables de estudio, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. La población estuvo constituida por 31 colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., de los cuales se utilizó el total de la población, siendo así, una muestra censal. Partiendo del problema de investigación, se definieron las dimensiones y los indicadores de cada una de las variables de estudio, el cual sirvió como base para la construcción del instrumento de recolección de datos, el cuestionario de clima organizacional. En cuanto a los resultados, se logró hallar que el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo se relacionan de forma directa ($\rho=0.787$), esto concluye que, a mayor clima organizacional, hay mayor satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción en el Trabajo, Colaboradores, Organización.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction in the work of the collaborators of the Corporation Santa Ana V & A S.A.C located in Puente Piedra, Lima, 2023. The methodology corresponds to research with a non-experimental design of basic type, with a quantitative approach, of transversal scope of descriptive-correlational type. To measure the degree of correlation between the study variables, the Rho de Spearman statistical test was used. The population consisted of 31 collaborators of the Corporation Santa Ana V & A S.A.C., of which the total population was used, being thus a census sample. Based on the research problem, the dimensions and indicators of each of the study variables were defined, which served as the basis for the construction of the data collection instrument, the organizational climate questionnaire. As for the results, it was found that the organizational climate and the satisfaction in the work are directly related ($\rho=0.787$), this concludes that, at greater organizational climate, there is greater satisfaction in the work of the collaborators of the Corporation Santa Ana V & A S.A.C.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Collaborators, Organization.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Adecco Group. (2022). *El 27% de los trabajadores de todo el mundo dejará su empleo en los próximos 12 meses.* <https://www.fundssociety.com/es/noticias/negocio/el-27-de-los-trabajadores-de-todo-el-mundo-dejara-su-empleo-en-los-proximos-12-meses/>
- Alcalde, F. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
[Alcalde_TF-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
- Aranda, L., Gallegos, K. y Jara, L. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la oficina de planificación y control de la producción de los servicios industriales de La Marina, Callao.* [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Americas].
http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1620/ARANDA_GALLEGOS_JARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arboleda, G. y Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1-13.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/24410>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 109-121.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Castro, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5196/AE_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cascaes, F., Goncalvez, E., Valdivia, B., Grazielle, G., Da Silva, T., Soleman, S. y Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Rev. perú. med. exp. salud pública*, 32(1), 129-138.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n1/a19v32n1.pdf>
- Cornejo, A. y Rivasplata, A. (2021). Satisfacción laboral y clima organizacional en las áreas administrativas de la empresa CONFIPETROL de Lima. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6fe2e209-e4e4-4411-8407-d273e36bc055/content>
- Cuero, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali*. [Tesis de Pregrado, Universidad Antonio Nariño].
http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4615/2/2021_JohisyCuero.pdf

Del Valle, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Rev. Esc. Adm. Neg.*, 84(1), 43-61.

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>

Estrada, E., Mamani, H. y Chura, J. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral: Caso de docentes de instituciones educativas de educación básica. *Revista Universidad San Pedro*, 10(2), 221-226.

Espinoza, G. y Jiménez, A. (2018). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284.

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6778/6639>

Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Fernández, E. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal docente de la facultad de ciencias empresariales y educación de la universidad Alas Peruanas*. [Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas].

https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/8364/tesis_climaOrganizacional_satisfacci%C3%B3nLaboral_docentes_Fac.CC.Empresariales%20y%20Educaci%C3%B3n%20UAP_Juliaca.pdf?sequence=1

García, Y. (2019). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del hospital de especialidades "El Angel"*. [Tesis de Pregrado, Universidad Don Vasco].

https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/DGB_UNAM/TES01000801108/3/0801108.pdf

- Gálvez, P., Grimaldi, M., Sánchez, A., Fernández, J. y García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 26(4), 104-109.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>
- Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H. y Vásconez, V. (2019). Organizational climate in the work performance of government public institutions. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5(5), 536-549.
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 5(1), 1-14.
- Gonzáles, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, S. y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Publicación semestral*, 19(17), 51-53.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2019). Theoretical references that sustain the organizational climate: integrative review. *Medisur*, 17(4), 562-569.
<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924>
- Lizcano, N. y Barrios, K. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander*. [Tesis de posgrado, Universidad Pontificia Bolivariana].
https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5263/digital_36301.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, P, y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26(1), 5-15.
<https://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- Méndez, L. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores públicos, en la municipalidad distrital de Barranco*. [Tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6890/TESIS_M%C3%89NDEZ%20NAVARRO.pdf?sequence=1
- Mero, J. (2018). Company, administration and administrative process. *Revista científica de ciencias económicas y empresariales*, 8(3), 84-102.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención. *Mov.cient.*, 8(1), 95-104.

- Montoya, P., Beio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y trabajo*, 19(58), 7-13.
<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Organizacional Internacional del Trabajo. (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang-es/index.htm
- Organizacional Internacional del Trabajo. (2019). *Panorama Laboral 2019 América Latina y el Caribe – OIT*. <https://www.oitcinterfor.org/node/7710>
- Palafox, M., Jimenez, S. y Jacobo, C. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista San Gregorio*, 35(1), 202-211.
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1109/14-MARIAO>
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P. y Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50), 1-13.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>
- Pazmay, S. y Ortiz, A. (2018). Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(26), 1-13.
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409656163003/html/>
- Pedraza, N. (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.

- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pujol, L. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of management and economics for Iberoamerica*. 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Pupo, B., Velázquez, R. y Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Ciencias Holguín*, 23(4), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Rendón Macías, M.E., Villasís Keeve, M.A. y Miranda Novales, M.G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista alergia México*, 63 (4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2014). *Administración. Edición 12°*.
- Rodríguez, D. (2015). *Diagnóstico organizacional*. Ediciones EC.
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6 (3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Soria, A., Pedraza, N. y Bernal, I. (2019). The organizational climate and its association with job satisfaction in a higher education institution. *Acta universitaria*, 29(1), 1-14. <https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2205/3294>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Soto, C., Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico.*, 8(4), 95-117. doi: <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 1-28. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Tomas, J., De los Santos, S. y Fernández, I. (2019). Satisfacción laboral en el docente dominicano: antecedentes laborales. *Revista colombiana de psicología*, 28(2), 63-76. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v28n2/0121-5469-rcps-28-02-63.pdf>
- Torres, K., Lamenta, P. y Haimidian, B. (2017). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Revista Redalyc*, 1(1), 1-9. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/>
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Descubre*, 10(1), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Ulises, J., Quiroz, S. y Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina*, 5(5), 1-40. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943/1279>
- Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Revista Iberoamericana para la investigación*

- y el desarrollo educativo, 8(15), 1-28. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>
- Supo, J. (2014). *Como probar una hipótesis: El ritual de la significancia estadística*. Bioestadístico EIRL. <https://medicinainternaaldia.files.wordpress.com/2014/04/libro-cc3b3moprobar-una-hipc3b2tesis-dr-josc3a9-suppo.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 1-2. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Weihrich, H., Cannice, L. y Koontz, H. (2017). *Administración perspectiva global empresarial*. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3r0HFFt>
- Yuctor, M. y Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(1), 82-92. <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v15n1/0718-235X-riat-15-01-82.pdf>
- Zambrano, G. y Zambrano, L. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *Podium*, 42(1), 151-168. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/949/720>