

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

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a nuestros padres, por su amor, paciencia, confianza y apoyo incondicional. Y, a nuestros hermanos, por ser la fuerza que nos impulsa día a día para salir adelante, por ser la mejor compañía de nuestra vida, y poder demostrar que todo es posible con esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos las fuerzas y voluntad para seguir y concluir nuestra carrera profesional, por acompañarnos siempre y guiar nuestros pasos en todo momento, por darnos todo lo que tenemos y, sobre todo, por nunca dejarnos solos.

A la Universidad Privada del Norte, en especial a la gran plana docente de la Escuela de Administración que compartieron sus experiencias, conocimientos y que contribuyeron a nuestra formación académico profesional.

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.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos años, el clima en las empresas se ha vuelto tan importante para los colaboradores, que se convierte en uno de los factores que pueden determinar su permanencia en la organización. Una de las herramientas para medir cómo se sienten los colaboradores y cómo se sienten con respecto a la empresa es la encuesta de clima laboral (Gestión, 2019).

A nivel global, se analizó el clima organizacional en 41 países en los últimos 5 años, de los cuales se examinaron la intensidad del trabajo, calidad, competencias y desarrollo, entorno físico, perspectivas y salario, donde se identificó que la sexta parte de los colaboradores laboran más de 48 horas a la semana. Además, el 70% pueden pedir entre una a dos horas de permiso para ocupar algún asunto familiar o personal, en cambio en los países de Europa, Turquía o Estados Unidos ese porcentaje oscila entre el 20% al 40%. Se concluye que el clima organizacional es adecuado si se reduce las exigencias de trabajo y se cuida a las exigencias de riesgos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2019).

Por otro lado, Adecco Group (2022) mediante la encuesta Global Workforce of the Future, dieron a conocer que 50 millones de empleadores renunciaron a sus trabajos en Estados Unidos, mientras que, en los países de Italia, Japón y China, son más reacios a dejar sus empleos, de esta manera, el nivel de satisfacción laboral es moderada, pero en los países de Grecia, Japón y Francia presentan un nivel bajo, por lo que abandonan sus puestos de Trabajo.

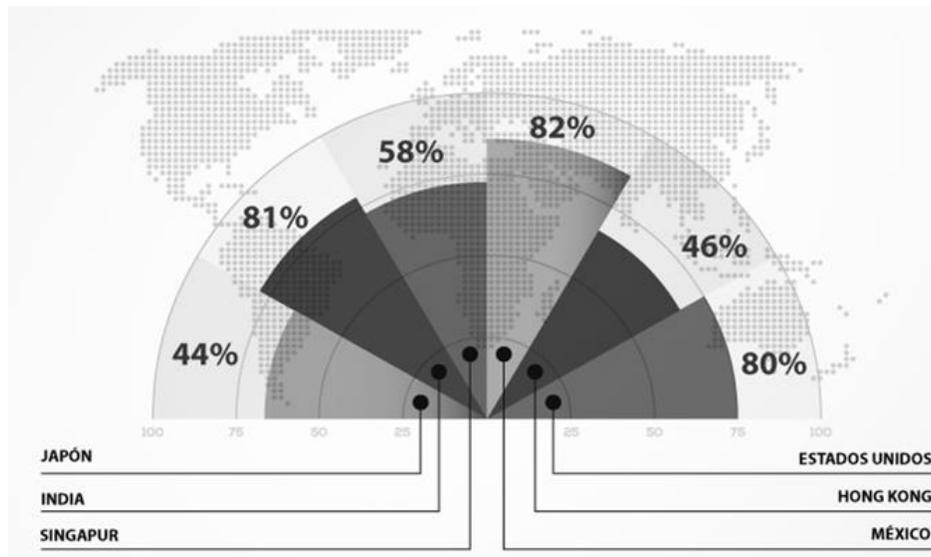


Figura 1. Satisfacción en el trabajo a nivel mundial. Fuente: Gestión RH 2015 al 2018 <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>

En Latinoamérica, la comunicación es una pieza importante en el clima organizacional de los empleadores; ya que, es predominante en la institución. Además, se pudo dar a conocer que la falta de este factor ocasiona ciertos deterioros en el clima organizacional porque la información que se brinda no es difundida a todo el personal, en tal sentido, se reconoce que la comunicación horizontal es una de las estrategias fundamentales para conservar un buen clima (González et al., 2021).

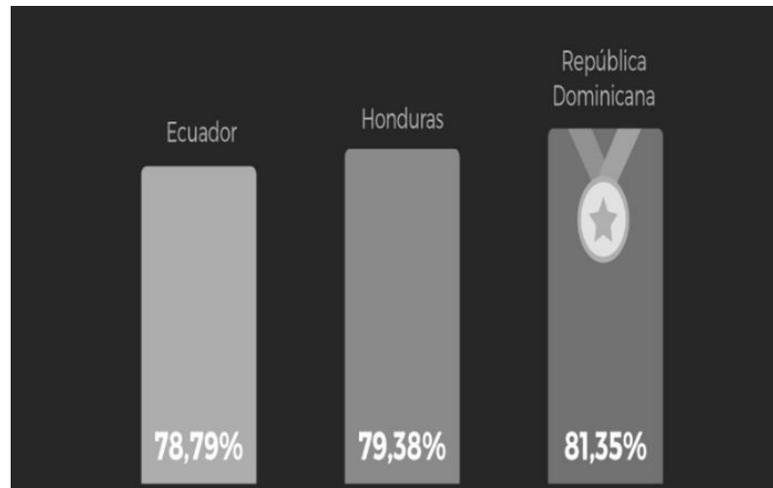


Figura 2. Clima organizacional a nivel global. - Fuente: OIT; 2014 al 2015
<https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia>

Tanto en el Perú como en diversos países, el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo son dos variables presentes en el mundo empresarial, así como también los individuos que laboran en ellas; ya que, estos representan el recurso más significativo dentro de una organización, porque son los que entregan servicios profesionales y/o técnicos, asimismo brindan conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades; las cuales les permiten reflejar su potencial, haciendo posible el logro de objetivos y metas planificadas por las organizaciones.

Además, la satisfacción en el trabajo se encuentra en condiciones precarias como el bajo acceso a la seguridad, bajo salario, altas tasas de informalidad, entre otros, lo que hace que el personal no explote su potencial y se ve reflejado en su producción, por tanto, se requiere contar con las políticas socio laborales que logren promover trabajo decente para jóvenes y adultos (OIT, 2019).

Frente a esos antecedentes, la Corporación Santa Ana V&A S.A.C, ubicado en el distrito de Puente Piedra, en el desarrollo del año 2022 realizaron cambios en la organización, como el

procedimiento de trabajo, cambio de superior, ascenso de personal y sueldos. Al término del año, los 31 colaboradores que conforman la organización, presentaron incomodidades, es decir, no estaban satisfechos. Ante esta situación, la dirección de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C., vio como una herramienta conveniente el conocer si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la organización.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Lizcano y Barrios (2018) realizaron una investigación en Bucaramanga – Colombia, para obtener el título de Psicólogo en la Universidad Pontificia Bolivariana. Teniendo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander. Con una metodología de enfoque cuantitativo, específicamente de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a la compilación de datos, se empleó una encuesta como herramienta para recopilar información, la cual se realizó a través de un cuestionario. La población estuvo compuesta por 98 trabajadores de tres empresas de Calzado de Piedecuesta, Santander. Se concluyó que existe un clima laboral positivo, sin embargo, es importante fortalecer algunos factores del clima organizacional cuyos resultados evidencian una percepción neutral por parte de los trabajadores, los cuales son: Control y presión, apoyo al jefe y cohesión entre colegas.

García (2019) realizó una investigación en Uruapan – Michoacán con el objetivo de obtener su licenciatura en Psicología en la Universidad Don Vasco, A.C. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital de Especialidades “El Ángel”. La metodología es de enfoque cuantitativo de alcance correlacional con diseño no experimental, de estudio transversal. El

instrumento utilizado fue un cuestionario con escala Likert. Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores y así como otros autores afirman, el clima organizacional es un aspecto que influye en la formación de varios factores.

Soria et al. (2019) realizó una investigación sobre el clima y satisfacción en el trabajo en docentes. Teniendo como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la percepción del personal de una institución del estado de Tamaulipas, México. El estudio fue correlacional, cuantitativo y no experimental, donde se consideró 208 encuestados. En los resultados, se pudo apreciar que ambas variables se relacionan positivamente ($\rho=.344$) y de igual forma con los componentes del clima organizacional, donde se tuvo una relación directa con la estructura ($\rho=.701$), afecto y apoyo ($\rho=.837$), recompensa ($\rho=.740$), responsabilidad ($\rho=.503$), estándares ($\rho=.520$) y riesgos ($\rho=.584$). Se concluyó que, a mayor clima en los docentes, hay mayor satisfacción en sus actividades.

Cuero (2021) realizó una investigación en Cali - Colombia, para alcanzar el título de Psicólogo en la Universidad Antonio Mariño. Teniendo como objetivo establecer la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una cadena de Supermercados ubicada en la ciudad de Santiago de Cali. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativa correlacional. La población estuvo compuesta por un total de 35 personas, la muestra fue censal. Su instrumento que utilizaron fue un cuestionario por cada variable. Dando, como conclusión, que si hay una alta relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional de los colaboradores de una cadena de supermercado en las seis tiendas ubicada en la ciudad de

Santiago de Cali (los colaboradores cuentan con un 44% de satisfacción laboral media y un 36% de percepción regular del clima organizacional).

Zambrano y Zambrano (2022) investigaron sobre la satisfacción y el clima en docentes. Teniendo como objetivo determinar los elementos de satisfacción en el trabajo con mayor incidencia en el clima organizacional de los docentes. El estudio fue correlacional, cuantitativo y no experimental, donde se consideró 156 encuestados. En los resultados se pudo destacar que el clima organizacional y la satisfacción intrínseca se relacionan positivamente ($\rho=.176$), mientras que no se relaciona con la satisfacción extrínseca ($p>.05$). Además, presenta relación con la dimensión relaciones entre miembros ($\rho=.132$), estructura ($\rho=.148$), mecanismos de apoyo ($\rho=.168$) y liderazgo ($\rho=.132$). Se concluyó que, a mayor satisfacción en los docentes, desarrollan mejor su clima organizacional.

Antecedentes Nacionales:

Fernández (2018) realizaron una investigación en Juliaca, para alcanzar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Alas Peruanas. El propósito del estudio fue establecer la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente en la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas, ubicada en la Región Puno durante el año 2018. La metodología utilizada en la investigación fue con un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un nivel descriptivo y de diseño correlacional transversal. La población estuvo conformada por 40 docentes de la facultad antes mencionado. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento. En los resultados, se pudo evidenciar que entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan con un valor de ($Rho=0.705$). Además, la dimensión autonomía ($Rho=.701$), cohesión ($Rho=.581$), confianza

(Rho=.581), presión (Rho=.604), apoyo (Rho=.725), reconocimiento (Rho=.483), equidad (Rho=.725), innovación (Rho=.731). Concluye que entre las variables en estudio existe una correlación directa positiva considerable.

Castro (2020) realizó una tesis en Piura, con la finalidad de conseguir el Título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Piura. Llevando a cabo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Unidad de Protección Especial de Lima Este del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018. La metodología utilizada en la investigación es de diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transaccional con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 45 colaboradores, personal administrativo de la Unidad Especial de Protección del MIMP del distrito de ATE, de la Zona Este de Lima. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento un cuestionario. El coeficiente Rho de Spearman, entre la variable clima organizacional y satisfacción en el trabajo es equivalente $=0.895$ y con un valor $=p < 0,05$. Concluye que entre las variables en estudio existe una relación altamente positiva.

Cornejo y Rivasplata (2021) realizaron una investigación en Lima, para merecer el título profesional de Licenciado en Administración y Emprendimiento en la Universidad San Ignacio de Loyola. Teniendo como finalidad identificar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en las áreas administrativas de la empresa Confipetrol. La metodología es de tipo básico descriptivo con un diseño no experimental, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo. En este estudio, se aplicó una encuesta para recolectar datos de una población de 157 colaboradores pertenecientes a las áreas administrativas de la empresa. Se concluyó, que si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Aranda et al. (2021) realizaron una investigación en el Callao para obtener el título profesional en Administración y Gestión de empresas en la Universidad Peruana Las Américas. Teniendo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina. La metodología utilizada es de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal con un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 28 trabajadores de la oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina. Para la recolección de datos utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable, basado con escala tipo Likert. El coeficiente de correlación fue de 0,700. En conclusión, el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina.

Méndez (2022) realizó una investigación en Barranco - Lima, para optar el grado académico de doctor en Administración en la Universidad Garcilaso de la Vega. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Barranco. La metodología utilizada es de diseño no experimental, de tipo aplicativo, nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 360 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Barranco. La técnica utilizada para la recolección de datos, fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe correlación positiva muy fuerte entre las variables teniendo un valor $Rho=0,888$.

Alcalde (2022) por su parte llevó a cabo una investigación en Jaén, con el objetivo de obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Teniendo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub

región de salud Jaén. La metodología es descriptiva, aplicada, con un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 180 colaboradores de la Sub Región de Salud Jaén. Como herramienta principal en recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario. Los resultados manifiestan una relación positiva y significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con un valor de Rho de Spearman de 0.887.

Bases Teóricas

Clima Organizacional

A continuación, se muestran definiciones del clima organizacional según diferentes autores, también los tipos, factores y dimensiones de este.

Según Rodríguez (2015) define que el Clima organizacional es un conjunto de percepciones que comparten los individuos que conforman una organización sobre su experiencia sobre el trabajo, al entorno físico en el que se lleva a cabo su trabajo, las relaciones interpersonales relacionadas con el trabajo y las diversas reglas formales que perjudican dicho trabajo. Es decir, el clima organizacional puede definirse como una auto reflexión de los colaboradores de la organización.

Según Torres et al. (2017) mencionan que el clima organizacional, es hacer semejanza a las condiciones físicas y mentales que predominan en la manera en que la gente experimenta en su trabajo y por tanto define el grado de satisfacción que una persona puede percibir en dicho entorno. Dicho de otra manera, este elemento cumple un rol muy importante dentro de las organizaciones es por ello, que tiene que ser dirigido por una persona especializada en el liderazgo.

Montoya et al. (2017) han comprobado que mientras más colaborativo, dinámico y flexible a cambios sea el clima organizacional de una entidad, mayor será la productividad, la

calidad de vida laboral, y el rendimiento, constituyendo una relación directamente proporcional, lo que impactaría también en la satisfacción en el trabajo de los funcionarios de una organización.

En el estudio de Del Valle et al. (2018) mencionan que el clima organizacional repercute sin rodeos en las nuevas empresas; ya que, estas se encuentran compuestas por un capital humano con ganas de superación, con metas y anhelos. Desde este punto de vista, se puede definir el clima organizacional como el espacio donde los colaboradores desarrollan sus conocimientos y habilidades que ayudan a una mayor eficiencia en la empresa, a la vez poder superarse como personas tanto a nivel profesional o laboral, con objetivos tanto personales como ligados a la empresa.

Dimensiones del Clima Organizacional

Según Rodríguez (2015) menciona una serie de dimensiones que son más frecuentes en las organizaciones, tales como: Estructura de la organización, relaciones humanas, recompensas, reconocimiento y autonomía.

Estructura de la Organización.

Reglas, normativas y requisitos establecidos por la estructura formal de una organización (Rodríguez, 2015, p.156)

Relaciones Humanas.

Es el término que se refiere al nivel en que se establecen la conexión de apoyo recíproco y solidaridad dentro de una organización, o al grado en que se presentan dificultades derivadas de disputas personales o entre grupos (Rodríguez, 2015, p.156).

Recompensas.

Sistemas de remuneraciones monetarias y de recompensas de todo tipo que la organización ofrece a sus miembros. Las posibilidades de promoción y carrera funcionaria, además, son variables importantes en esta dimensión (Rodríguez, 2015, p.156).

Reconocimiento.

Grado en que los superiores evalúan el trabajo realizado por sus subordinados. Puede encontrarse referido al sistema de recompensas, pero se refiere, además, al apoyo que el subordinado encuentra en sus superiores (Rodríguez, 2015, p.156).

Autonomía.

El término se refiere al grado en que los miembros de una organización perciben que tienen la capacidad de desempeñar sus respectivos cargos con un cierto nivel de responsabilidad individual (Rodríguez, 2015, p.156).

Tipos del Clima Organizacional

En el artículo de Guerrero et al. (2019) con respecto al clima organizacional, nos mencionan que se dividen en 2 tipos: clima de tipo autoritario y clima de tipo participativo, y dentro de cada una de ellos 2 sistemas, que son: Sistema I: Autoritarismo explotador, Sistema II: Autoritarismo paternalista, Sistema III: Consultivo, Sistema IV: Participativo en grupo.

Clima tipo Autoritario.

- **Sistema I: Autoritarismo explotador:** El área de dirección de la organización no tiene confianza en sus colaboradores. Si bien es cierto, la dirección es quien toma las decisiones, por ende, los colaboradores trabajan con miedo, no se sienten seguros, en un ambiente de amenazas y castigos.

- **Sistema II: Autoritarismo paternalista:** El área de dirección de la organización tiene una confianza tolerante frente a sus colaboradores. Las decisiones también se toman en la cima de la organización, pero algunas ocasiones se toman en áreas más bajas de la cima de la organización. Las recompensas y en raros casos son sanciones, son puntos clave para motivar a los colaboradores.

Clima tipo participativo.

- **Sistema III: Consultivo:** El área de dirección que se transforma dentro de una organización, tiene buena confianza frente a sus colaboradores. Además, la política, normas y las decisiones que normalmente se toman en la cima de la empresa, también se admite a los subordinados que accionen al tomar decisiones. Así como, las recompensas y los castigos son utilizados para motivar a sus colaboradores, también satisface las necesidades de prestigio de la misma.
- **Sistema IV: Participativo en grupo:** El área de dirección frente a sus colaboradores, confía plenamente en ellos. Los procesos de la toma de decisiones están distribuidos en toda la organización, y están muy bien establecidas en cada área. Además, los colaboradores están totalmente motivados para incurrir a la participación e implicación en establecer los objetivos claros y concisos de la organización, ya sea para el rendimiento de sus actividades, el mejoramiento de la metodología del trabajo, y por la evaluación del rendimiento en base a sus objetivos.

Teorías del Clima Organizacional

Dentro de las teorías se tiene a la hipótesis tradicional de la administración de Taylor, esta teoría entendía a la organización como un esquema y examina el lugar de trabajo para mejorar la eficiencia y la productividad. Destaca la estructura, sus principales enfoques están

dados por principios generales de la organización y dirección formal, los cuales se mencionan a continuación: División del trabajo: especialización de los deberes y al personal para un incremento de eficacia. Autoridad y responsabilidad: autoridad para mandar y esperar que acaten las órdenes. Disciplina: obediencia, compromiso, energía, comportamiento y apego a las reglas fijadas. Unidad de mando: disponer de mandados de un superior. Unidad de dirección: consignar a una persona que dirija y un plan, para cada grupo de labores con los mismos objetivos. Subordinación de los intereses individuales a los generales: por encima de los intereses de los trabajadores están los intereses de la organización. Salario del empleado: debe haber satisfacción y retribución garantizada, para los empleados y para la organización. Centralización: Centralización del poder en la cúspide de la organización. Cadena escalar: El camino del poder va de arriba hacia abajo. Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Equidad: amabilidad y equidad para obtener la fidelidad de su personal de trabajo. Estabilidad del personal: disminuir la rotación, la cual posee un impacto negativo sobre la eficiencia organizacional. Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y su éxito. Espíritu de equipo: armonía y solidaridad entre las personas para formar una fuerza para la organización (Iglesias et al. 2019).

Por otro lado, se tiene a la teoría de relaciones humanas fue evocada en Estados Unidos por el psicólogo Munsterberg y el sociólogo Mayo en 1924 y 1927. Enfatizan las relaciones interpersonales y sus ejes principales dados por la organización informal, la motivación, la comunicación, el liderazgo y la dinámica de grupo. Las teorías que han surgido hasta ahora se han enfocado en la estructura organizativa y las relaciones interpersonales. Si bien estos inciden en el ambiente, es necesario esperar a la teoría del clima organizacional de Rensis Likert, antes de poder decir que la cuestión se aborda desde la percepción del conocimiento de trabajadores

y directivos. Esta teoría fue fundada en 1948 y establece que la conducta de los subalternos es causada en cierta medida tanto por el comportamiento gerencial como por las situaciones organizacionales en las que se desenvuelven, así como por la información, percepción, esperanza, habilidades y valores de cada individuo (Iglesias et al., 2019).

Factores del Clima Organizacional

Los factores del clima organizacional más valorados que se trabajaron en el estudio de Pilligua y Arteaga (2019) son: comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción en el trabajo, condiciones físicas. En esta investigación concluyeron que los factores que predominan son: el factor de satisfacción en el puesto de trabajo con 67% (saludable) y condiciones físicas con un 85% (saludable); otros factores mencionados analizados son: condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo y motivación por Pazmay y Ortiz (2018) quienes mencionan en su investigación que según sus encuestas el factor de motivación obtuvo mayor porcentaje con 3.47% y liderazgo con 3.20%

Parra et al. (2018) identificaron 7 factores con los cuales pudieron medir la influencia y la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados, estos fueron (condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, grado de complacencia con el incentivo económico regular o adicional, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas).

En cuanto a los factores del clima organizacional ante la satisfacción en el trabajo en una empresa, fueron detectados diferentes tipos de causas. Se afirma en este estudio que son tres los elementos que más intervienen de forma beneficiosa en la satisfacción en el trabajo. Así pues, esta información es corroborada por la investigación previa de (Pedraza, 2018).

Cultura organizacional

Palafox et al. (2019) resaltan que la cultura empresarial es un modo de vida personal de cada organización que se desarrolla mediante cada uno de sus miembros del equipo. Además, de que la cultura organizacional es un grupo de valores, ideología en la que los miembros de la organización llegan a compartir, en base a componentes simbólicos, ya sean, los mitos, historias, leyendas, o algún lenguaje en particular.

La cultura organizacional para Gálvez et al. (2017) refieren que tener a la empresa unida es dar a conocer el conjunto de valores y creencias inculcadas por los miembros, dueños de la empresa; ya que, esta puede llegar a afectar de manera directa en las ganancias de la empresa; además, está asociada con la satisfacción laboral.

Desempeño laboral

Bautista et al. (2020) definen al desempeño laboral como aquellas actitudes, comportamiento o acciones que muestran los colaboradores que son notables para los objetivos establecidos por la organización, y que estos, pueden medirse a través de las competencias que posee cada colaborador, y el nivel que contribuyen a la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

En la revisión sistemática de Soto e Inga (2019) concluyeron que diferentes autores concuerdan en que las dimensiones del desempeño laboral son: la responsabilidad, productividad laboral, eficiencia, relaciones interpersonales, motivación, eficiencia, habilidades, comportamiento, iniciativa, compromiso, satisfacción y comunicación; estas son las más estudiadas por diversos escritores en investigaciones relacionadas al desempeño laboral.

Clima laboral

Pilligua y Arteaga (2019) hacen hincapié a que el clima laboral se puede estimar como variable dependiente de aquellas en las que se interactúa, como: la comunicación, la motivación, el liderazgo y el trabajo en equipo. Sin embargo, estos componentes pueden ir variando explicativamente con el transcurso del tiempo; ya que, no afectará de la misma manera a todos ellos. Por otro lado, el clima laboral, también puede transformarse en una variable independiente, que se relaciona con: el nivel de desempeño, la productividad y el desarrollo organizativo, entre otros. Además, rescata que el clima laboral, está totalmente asociado a la satisfacción de insatisfacción del colaborador frente a su puesto de trabajo; es decir, las macro percepciones que pueden sindicarse al clima laboral, aquellos pueden tener un impacto en las micro percepciones personales y a la inversa.

Variables del clima laboral

Según Iglesias y Sánchez (2015) mencionan que, al momento de evaluar el clima laboral, algunas variables son relevantes; ya que, han demostrado que una diferencia muy importante en los resultados de una organización, se refieren a la flexibilidad, la responsabilidad, los estándares, la forma de recompensar, la claridad y el compromiso del equipo.

Enfoques del clima laboral

Sotelo y Figueroa (2017) indican que hay dos grandes escenarios que son: el aspecto Estructural-organizativo y el aspecto de Recursos Humanos. Aquellos aspectos albergan diferentes dimensiones para analizar al conjunto de variables subyacentes del clima laboral.

Satisfacción en el Trabajo

A continuación, se muestran las definiciones de la satisfacción en el trabajo o satisfacción laboral de diferentes autores.

Según Robbins y Coulter (2014) mencionan que la satisfacción en el trabajo es la actitud que el colaborador desarrolla frente a su trabajo; ya que, si un colaborador presenta un alto nivel de satisfacción, este tendrá hacia su trabajo una buena actitud, será más propenso de presentarse a su trabajo, su desempeño laboral se elevará y aquello permitirá que permanezca dentro de la organización, y quien presente insatisfacción mostrará todo lo contrario. Es por ello, que refieren a la satisfacción en el trabajo como un elemento muy importante para muchos gerentes.

Las actitudes pueden ser evaluativas, positivas o negativas, sobre objetos, personas o eventos. En la práctica, esto manifiesta como se siente un sujeto acerca de algo. Cuando algún individuo dice "Me gusta mi trabajo", está declarando su actitud frente a esa experiencia de su vida. Las posturas constan de tres elementos: cognición, estado afectivo y comportamiento (Robbins y Coulter 2014).

El componente cognitivo de las emisiones se refiere a las creencias, actitudes, conocimientos o información que poseen los sujetos (por ejemplo, la creencia de que "discriminar a otras personas no es bueno"). El componente afectivo de un comportamiento es su elemento emotivo o perceptible. Continuando con nuestro modelo, este elemento mostraría en una afirmativa como: "Luis no me agrada porque discrimina a las minorías". Finalmente, la condición afectuosa logra crear respuestas conductuales. El constituyente conductual de una postura alude a una intención de portarse de cierta forma en relación de una persona o de algo. (Robbins y Coulter, 2014, p. 450).

Según Pedraza (2018), indica que la satisfacción en el trabajo, es una variante sobresaliente en el análisis de las organizaciones porque evidencia en gran medida el bienestar de los colaboradores en el trabajo.

En el siglo XX, la satisfacción en el trabajo establece uno de los sucesos más investigados, en especial en los ámbitos del comportamiento organizacional y la psicología ocupacional. Hay dos razones que parecen sustentar tal interés en el asunto en cuestión. El primero se basa en la importancia de la satisfacción en el trabajo al explicar varios factores relacionados con la efectividad organizacional, como el ausentismo, el compromiso organizacional y el desempeño. El segundo sigue la importancia moral del evento; ya que, es un factor importante que determina qué tan saludable es una persona, en términos de su salud física y mental (Pujol y Dabos, 2018).

La investigación de Tomás et al. (2019) abordó sobre el tema del burnout (estrés producido por carencia de buen clima en el trabajo) y el engagement (satisfacción por el compromiso laboral). Describen que la satisfacción en el trabajo es relevante, porque se ha encontrado asociada a múltiples variables de interés en el funcionamiento organizacional, y en particular en la dinámica de trabajo que realizan en su centro de labores. Es decir, que la satisfacción en el trabajo debe ser percibida por los trabajadores, para así aumentar su compromiso.

Según Sotelo y Figueroa (2017) indican que las organizaciones están en una fase de competitividad, por esto les interesa estar en óptimas condiciones desde adentro hacia afuera, para entregar un buen servicio a sus empleados, por lo que el clima organizacional es esencial con el fin de fortalecer su razón de ser y así sentirse contentos en el trabajo. La satisfacción en el trabajo desempeña una labor decisiva porque los trabajadores tienen diferentes conceptos de su entorno laboral y las acciones benéficas de la empresa a la que pertenecen en beneficio de su bienestar, en acciones que pueden condicionar su actuar, esto se transmite a terceros ajenos al trabajo, inadvertidamente afectando positiva y negativamente.

Teorías de la satisfacción en el trabajo

La Teoría del Desarrollo Organizacional (OD) surgió en Estados Unidos, postulada por Bebkhard et al. (1962) la cual está enfocada en el desarrollo organizacional donde se propuso un conjunto ideas complejas vinculado "persona-organización-entorno". A medida que evolucionaron las teorías gerenciales, el clima organizacional comenzó a ocupar un lugar entre los determinantes del buen operativo de las organizaciones laborales, priorizando las relaciones humanas con prioridad en las personas y sus perspectivas (Boada, 2019).

Por otra parte, se tiene a la teoría de la discrepancia interpersonal de Dawis et al., quienes sostienen que la satisfacción/insatisfacción en el trabajo es producto de la diferencia entre las necesidades del trabajador y lo que puede disponer de su trabajo, que depende de diferentes correspondencias, como entre las habilidades necesarias para el trabajo y las habilidades del trabajador, o entre las recompensas del trabajo y los beneficios personales valores y necesidades.

La satisfacción en el trabajo se refleja en las recompensas que recibe el individuo y siente la equidad con las recompensas que reciben los compañeros. Este implica un doble análisis de los empleados: Primero, entre su rendimiento y habilidades propias y lo que cree que amerita para ser compensado por tus logros. Y segundo, examinar lo que los otros dan y obtienen de su trabajo. La discrepancia crea insatisfacción o teoría del ajuste en el trabajo. Esto argumenta que los empleados tienen más probabilidades de distinguir sus trabajos como gratificante porque existe una relación más estrecha entre los refuerzos organizacionales (recompensas) y los valores que los individuos buscan alcanzar (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Asimismo, la satisfacción en el trabajo, será factible cuando sus destrezas están vinculadas a los requisitos del trabajo (Boada, 2019).

Dimensiones de la satisfacción en el trabajo

Pedraza (2018) para determinar la satisfacción en el trabajo de los colaboradores, a través de factores, hace hincapié al modelo que propone Warr et al. (1979) en la cual, nos proporciona que la satisfacción puede ser intrínseca y extrínseca.

Satisfacción Intrínseca

Son aquellas composturas que de alguna u otra manera genera la motivación del colaborador, en base a la intensidad que este aplica en el espacio de trabajo que ocupa. En consecuencia, se puede aludir como ejemplo, el reconocimiento que este recibe por su buen desempeño en su área de trabajo, la oportunidad de estar a cargo de algún proyecto, asumir responsabilidades, y hacer una línea de carrera dentro de la organización.

Satisfacción Extrínseca

Son básicamente los factores indiferentes al cargo de trabajo que tiene uno mismo; es decir, el equipo de trabajo (computadoras y menaje de oficina), composturas que son necesarios para realizar un buen trabajo; ya que, en ausencia de estos componentes, produce insatisfacción y no la motivación del colaborador.

Enfoques para el estudio de la satisfacción en el trabajo

Pujol y Dabos (2018) mencionan que a principios del siglo XX diversos investigadores se han enfocado en analizar la satisfacción en el trabajo desde tres tipos de enfoques, los cuales son: enfoque situacional, la disposición, y, por último, el interaccionista.

Calidad de servicio causado por los colaboradores

(Vega et al., 2010, citado por Yuctor y Salazar, 2019) expresan que la calidad en el servicio, es la característica más esencial que las organizaciones deben de evaluar de manera

seguida, para generar valor para los usuarios; esto se da cuando el empleado y el consumidor empiezan a comunicarse.

Empresa

Mero (2018) define que la empresa es un ambiente compuesto por áreas, puestos de trabajo donde se incorpora y se escoge individuos que cumplen con ciertas características, y estos forman un conjunto de personas (vivo y cambiante) que ayudan a alcanzar los objetivos específicos de una organización.

Por otro lado, Arboleda y Cardona (2018) consideran que las empresas tienen la responsabilidad social de generar condiciones adecuadas para el crecimiento de sus trabajadores, en un espacio de equidad, de oportunidades de crecimiento en el trabajo; asimismo, el desarrollo de la empresa.

Colaboradores

Las personas son quienes ejecutan los trabajos, perciben y manifiestan estados de ánimos generados en la organización; además, son los que contribuyen para alcanzar los objetivos planteados en una organización.

Pedraza (2018) considera a los colaboradores como el capital intangible en modo de conocimientos, experiencia, aptitudes, valores, competencias que son propias de ellos; además, son los que ayudan a cumplir sus objetivos a las empresas; es por ello que se considera a los trabajadores como un capital importante.

Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción en el trabajo

Pupo et al. (2017) dicen que la correlación entre el clima organizacional y a satisfacción en el trabajo es producir, motivar y sostener climas organizacionales idóneos que propicien la satisfacción de sus empleados, el éxito de los objetivos de la entidad y a su vez, tal complacencia

conllevará a la mejoría del clima; asimismo, Manosalvas et al. (2015) expresan que cuando el nivel percibido del clima organizacional es alto, las actitudes de la satisfacción en el trabajo; además, se presenta en estas proporciones en cada una de sus dimensiones.

Influencia del Clima organizacional en la Satisfacción en el trabajo

Según la investigación de Espinoza y Jiménez (2019) el Clima organizacional influye en la conducta de cada trabajador dentro del negocio; ya que, cada medida establecida por los jefes administrativos es reconocida y analizada por los colaboradores. Las cuales, generan distintos comportamientos tanto positivos como negativos en la elaboración de las tareas laborales de cada individuo, afectando así al grado de satisfacción obtenido.

Yuctor y Salazar (2019) determinaron que la cultura organizacional interviene influyendo directamente en la formación del clima, el cual repercute significativamente en la satisfacción en el trabajo de los empleados de una organización lo que conlleva a una mayor eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

Según Torres et al. (2017) consideran que el Clima organizacional tiene que ser dirigido por una persona especializada en el liderazgo; ya que, las decisiones que tome influirán de manera directa sea positiva o negativamente a sus inferiores; es decir, esta herramienta cuenta con un conjunto de factores medibles que son percibidos por las personas que trabajan en ella, es relevante que este grupo sienta la mayor conformidad posible debido a que, estos individuos componen el recurso más valioso dentro de una empresa; ya que, son los que dan el trabajo profesional y técnicos para alcanzar los objetivos y propósitos proyectados por las compañías.

Así pues, el ambiente de trabajo repercute en gran medida en la conducta de los empleados esto se observa en la realización de su trabajo; por esto los trabajadores en puestos

altos deben de conocer cuál es el concepto y sensación que tienen los individuos del ambiente laboral; ya que, es aquí donde ellos buscan el desarrollo y el crecimiento (Del Valle et al., 2018).

Justificación

El estudio como fundamentación teórica, nos permitió conocer la conexión entre el clima organizacional en la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Lima; año 2023. Asimismo, se pudo descubrir con mayor certeza las conductas de los empleadores y como existe teorías que confirmen el grado de relación entre las variables. Además, busca la amplificación del conocimiento científico, el complemento de revisiones sistemáticas, promover la reflexión a través de los resultados y dar lugar a una discusión que nos lleve a nuevos avances en las conclusiones. De esta manera, se pudo evidenciar que hay falta de estudios relacionados a la población en mención, por lo cual esta investigación da inicio a una línea de estudio que permitió conocer la relación del clima y satisfacción en el trabajo.

Como fundamentación práctica, la investigación fue relevante porque pretendió plantear posibles soluciones al problema a los trabajadores para mejorar el clima y se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo. Así también, se busca que la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Lima; pueda implementar soluciones basados en los resultados y promocionar la motivación en los empleadores.

Como fundamentación valorativa, se busca que en este estudio aporte nuevos conocimientos y marque un precedente en la organización. Por otra parte, se tuvo una población no probabilística de tipo censal, el cual permitió comprender la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo en los asalariados de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Lima; 2023. De igual forma, se creó dos instrumentos de medición donde permitió

la recolección de los datos y da pase a emplearlo en futuras investigaciones, no solo dentro de la corporación, sino de otras empresas.

Como parte final, la fundamentación académica nos indica que es de mucha importancia realizar la labor científica por medio de la investigación. Además, indagar sobre la realidad del problema; ya que, este es un tema muy importante en el ámbito empresarial porque ayudan a que las organizaciones identifiquen los tipos, factores y del clima organizacional que impactan en la satisfacción laboral del personal. Cabe resaltar, que para que las empresas mantengan un grado de competitividad alto tienen que comprender y complacer las necesidades de los colaboradores.

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?

Problemas Específicos

- ¿Existe relación entre la estructura de la organización y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?
- ¿Existe relación entre las relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?

- ¿Existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?
- ¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?
- ¿Existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

El propósito de este estudio es investigar si hay una conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C. en Puente Piedra, Lima durante el año 2023.

Objetivos específicos

- Determinar si hay una correlación entre la estructura de la organización y la satisfacción laboral de los empleados de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.
- Investigar si existe una conexión entre las relaciones humanas y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

- Describir si existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.
- Señalar si existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.
- Exponer si existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Hay una relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Hipótesis específicas

- Entre la estructura de la organización y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023 están relacionados.
- Los resultados obtenidos en la investigación indican que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

- Se ha encontrado una correlación significativa entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.
- Sí existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.
- Los datos recolectados en el estudio demuestran una correlación fuerte entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

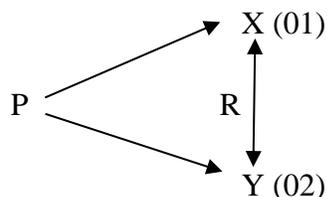
2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación realizado es de tipo básico, con un diseño no experimental. Hernández y Mendoza (2018) mencionan que en ese diseño de investigación no se manipulan las variables independientes del estudio, simplemente se observan los hechos ya existentes en su contexto natural para su posterior análisis (p. 152).

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que se utiliza el análisis estadístico para recopilar y analizar los datos. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo se utiliza para demostrar hipótesis mediante la evaluación numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías (p.4). Además, el estudio es de tipo transversal, ya que la información se recopila en un solo momento con el fin de describir y analizar las variables.

Finalmente, el alcance de la investigación es descriptiva - correlacional, Hernández et al. (2014) define que una investigación es descriptiva porque su único objetivo es brindar las características, propiedades y perfiles importantes de grupos, procesos, comunidades, objetos, o de cualquier otro individuo que se analice. Las investigaciones de alcance correlacional buscan describir la relación entre dos o más variables en un momento determinado, sin establecer una relación causal entre ellas.

Para representar el alcance de la investigación lo expresamos en el siguiente diagrama:



Dónde:

P = Población

X = Variable 1 = Clima Organizacional

Y = Variable 2 = Satisfacción en el Trabajo

R = Relación

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

La población según Ventura (2017) refiere que la población es un conjunto de características que tienen los individuos en común que se pretenden estudiar.

La población de esta investigación está conformada por los colaboradores varones y féminas indistintos de su edad, quienes laboran en la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; lo que resulta un total de 31 personas, como nos muestra la Tabla 1.

Para establecer la muestra del estudio fue censal; ya que, la población es menor a 50 unidades.

- **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.
- Trabajadores que laboran en el año 2023.
- Trabajadores que oscilan entre 25 a 48 años.

- **Criterios de exclusión**

- Trabajadores de otras empresas
- Trabajadores que no laboren en el periodo 2023
- Trabajadores menores a 25 años y mayores a 48 años.

Por otra parte, Sánchez et al. (2018) una muestra censal se aplica cuando se utiliza a toda la población por presentar pocas cantidades, por ello, es recomendable utilizar la totalidad de la población para que no altere la confiabilidad de los resultados.

Tabla 1

Distribución de colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.

| Área | Número de trabajadores | Género | |
|----------------|------------------------|--------|----|
| | | F | M |
| Gerencia | 1 | - | 1 |
| Administrativa | 1 | 1 | - |
| Logística | 4 | - | 4 |
| Almacén | 3 | - | 3 |
| Operativa | 19 | - | 19 |
| Ventas | 3 | 3 | - |
| Total | 31 | 4 | 27 |

Elaboración: Propia

Fuente: Corporación Santa Ana V & A S.A.C.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la presente investigación, la técnica que se empleó fue la encuesta, lo cual permite la mejoría en la recolección de los datos referidos a un fenómeno en concreto, es decir, son preguntas enlazadas a un determinado problema y permite evaluar a los fenómenos de manera más objetiva (López y Fachelli, 2015).

El instrumento utilizado para la recolección de datos de las variables de estudio, fue un cuestionario; según (Hernández et al., 2014) cuestionario es una agrupación de interrogantes utilizadas para evaluar una o más variables de estudio.

El cuestionario fue presentado con alternativas mediante la escala de Likert “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2014, p. 238), teniendo en cuenta que el número 1 se refiere el mínimo acuerdo y el número 5 como el máximo. Se realizó solicitando permiso al gerente general de la organización, se brindó un cronograma detalladamente con hora, fecha y tiempo de duración de la encuesta. Aquella prueba tiene un lapso de 15 minutos el cual consta de 25 interrogantes cerradas, respecto al Clima Organizacional y Satisfacción en el trabajo, que por la coyuntura que aún atraviesa el país, la prueba se aplicó mediante un formulario virtual.

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento

| | |
|--------------------|--|
| Nombre: | Cuestionario “Clima Organizacional y Satisfacción en el Trabajo” |
| Autoras: | Terrones Carrasco, Jesenia Fiorela/ Valverde Peche, Diana Alicia |
| Administración: | Colectivo |
| Duración: | 15 minutos en promedio. |
| Aplicación: | Trabajadores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C. |
| Significación: | Conocer las características del clima organizacional y satisfacción en el trabajo. |
| Nivel que explora: | Cuantificar las dimensiones del clima organizacional y satisfacción en el trabajo |

Nota. La ficha técnica actual refiere los datos de los investigadores, el objetivo, administración y aplicación.

Tabla 3

Nivel de escalas Likert

| VALORES | NIVELES |
|---------|--------------|
| 1 | Nunca |
| 2 | Casi nunca |
| 3 | A veces |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre |

Nota. Valores recopilados de la metodología de investigación: las rutas: cualitativa, cuantitativa (Hernández y Mendoza, 2018).

Validación del instrumento

La evidencia de la efectividad de la herramienta de estudio fue obtenida mediante 3 expertos que se desempeñan como docentes en la Universidad Privada del Norte (UPN).

La tabla 4 presenta la validación del instrumento de investigación por los docentes expertos en métodos de investigación. Según (Hernández et al., 2014) La validez “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”(Pag.200).

Tabla 4

Validación de expertos

| Evaluador | Evaluadores expertos | Puntaje | Valoración |
|-------------|-------------------------------------|---------|------------|
| Evaluador 1 | Chiccon Mendoza, Oscar Guillermo | 44/50 | Aplicar |
| Evaluador 2 | Gamarra López Roberto Martín | 44/50 | Aplicar |
| Evaluador 3 | Cosme Silva Omar | 48/50 | Aplicar |

Nota. Elaboración propia

La tabla 5 resume la evaluación de los docentes en cuanto a la claridad, objetividad, actualidad y organización de los resultados de la validación. La validación se presenta en el Anexo 5.

Tabla 5

Congruencia entre los expertos

| CRITERIOS | EXPERTOS | | | PROMEDIO |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | E1 | E2 | E3 | |
| Claridad | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Objetividad | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Actualidad | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Organización | 4 | 5 | 5 | 5 |
| Suficiencia | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Internacionalidad | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Coherencia | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Consistencia | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Conveniencia | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Metodología | 4 | 5 | 5 | 5 |
| | 44 | 44 | 48 | 46 |

Fuente: Elaboración propia mediante la validación de los expertos.

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al. (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición esta determina mediante varios métodos, los cuales serán discutidos rápidamente tras analizar los conceptos de confiabilidad y objetividad.” (p.200). Existen diferentes procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. En este estudio, se empleó el método llamado “coeficiente alfa Cronbach”.

El coeficiente de alfa de Cronbach, se concreta como el indicio para realizar mediciones de confiabilidad por medio de la consistencia interna de una escala, es otras palabras, evalúa la

magnitud en que los ítems de una prueba estén relaciones, además, es el promedio de correlación de ítems que conforman un instrumento (Cascaes et al., 2015).

Según Hernández et al. (2014, p. 207), un coeficiente de cero indica una falta total de confiabilidad, mientras que un valor de uno representa una confiabilidad máxima o perfecta

Como hemos referido, el presente estudio utilizó un muestreo censal, el cual es la totalidad de los empleados que pertenecen a la organización, siendo 31 colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. que respondieron 25 preguntas cerradas. La tabla 7 indica que los datos fueron procesados correctamente después de utilizar el software SPSS 25.0.

Tabla 6

Escala de valores de Alfa de Cronbach

| Valores | Niveles |
|---------------|--------------------------|
| De 0,9 a 1 | Confiabilidad excelente |
| De 0,7 a 0,09 | Confiabilidad muy buena |
| De 0,5 a 0,7 | Confiabilidad buena |
| De 0,3 a 0,5 | Confiabilidad regular |
| De 0 a 0,3 | Confiabilidad deficiente |

Nota. Fuente (Tuapanta et al., 2017, p. 41).

Tabla 7

Resumen de procesamiento del cuestionario aplicado

| Cuestionarios aplicados | N | % |
|-------------------------|----|------|
| Validadas | 31 | 100% |
| Excluidas | 0 | 0% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

Tabla 8

Confiabilidad de la prueba clima organizacional y satisfacción en el trabajo

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,759 | 25 |

Nota. Fuente SPSS

De todos de los datos analizados mediante el Alfa de Cronbach, se pudo apreciar que la prueba, según la tabla 6 se obtuvo un índice de confiabilidad muy bueno obteniendo un valor de 0,759 evidenciándose en la tabla 8. Los datos se procesaron según la tabla 7.

Procedimiento de recolección de datos

El proceso de recolección de datos, va orientado en la creación de condiciones para realizar la medición, a su vez, los datos son conceptos que dan a conocer una abstracción del mundo real de los sentidos, susceptibles de percepción directa e indirecta, donde todo lo que es empírico es medible (Hernández y Duana, 2020).

Según (Hernández et al., 2014, p.198) recolectar los datos implica la elaboración de un plan detallado de los procesos que nos permitirán recopilar datos para un propósito específico.

De acuerdo a la problemática de dicho estudio, se estableció las variables de estudio. Luego, se procedió a buscar información de fuentes nacionales e internacionales para poder decretar las dimensiones de las variables de estudio. Luego, se procedió a realizar la operacionalización de las dimensiones, que nos permitió establecer la técnica e instrumento a utilizar. Enseguida, se determinó los indicadores que es fundamental para formular los ítems del instrumento de recolección de datos. Se realizó la matriz de consistencia donde se refleja los problemas, objetivos, hipótesis, dimensiones de las variables, los indicadores y un conciso esquema de la metodología.

Se elaboró un instrumento de recolección de datos que consta de 25 preguntas, en donde 17 ítems corresponde a la variable independiente Clima organizacional y 8 ítems de la variable dependiente, Satisfacción en el Trabajo, presentados en una escala de Likert de cinco opciones (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).

Luego se llevó a cabo la verificación del instrumento por parte de 3 expertos profesionales que se desempeñan como docentes en la Universidad Privada del Norte (UPN). Asimismo, se realizó el análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Seguidamente, la encuesta fue enviada de forma virtual a los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.

Los datos conseguidos al aplicar el instrumento, fueron sistematizados y tabulados para dar inicio al análisis. Aquellos datos se analizaron a través de la estadística descriptiva, para procesar y analizar los datos se trabajó con el programa estadístico SPSS 25.0. Asimismo, para representar favorablemente el resultado obtenido de cada una de las preguntas, se hizo uso de tablas de frecuencia e ilustraciones.

Mondragón (2014) indica que para medir el grado de correlación entre las variables de investigación se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, la cual es una medida de asociación entre dos o más variables.

El resultado obtenido confirmó las hipótesis propuestas y proporcionó respuestas a los objetivos planteados. Asimismo, sirvió como base para desarrollar las discusiones y conclusiones de la investigación, al analizar la relación entre los antecedentes y la base teórica examinada.

Para recopilar los datos para este estudio, se trabajó con diferentes recursos que nos ayudaron a reunir y a procesar datos, tales como:

- En cuanto a los recursos tecnológicos utilizados, se emplearon formularios de Google y software estadístico especializado como SPSS, así como computadoras y celulares.
- Por otro lado, para los recursos humanos, se estableció, que el experto del estudio, es responsable de enviar vía WhatsApp el link del formulario Google, el cuestionario a los 31 participantes.

Aspectos Éticos

La ética se considera parte fundamental de este estudio; es por ello, que el proceso del mismo se llevó a cabo considerando los siguientes aspectos:

- Para el desarrollo de esta investigación, los estudios se realizaron con el permiso del Gerente General de la empresa.
- La intervención de esta investigación es totalmente voluntaria; es decir, ningún individuo fue obligado a participar, fue totalmente aplicado con el consentimiento de los colaboradores, para responder las encuestas.
- El estudio se concreta respetando las normas institucionales, la cultura organizacional y a los individuos participantes, sin ninguna intención de conseguir algún tipo de enfrentamiento.
- La información brindada por los participantes, no será divulgada en cualquier otro medio, será netamente utilizada para el desarrollo de este estudio.
- Las fuentes que se utilizaron para la investigación fueron correctamente citadas con parafraseo, respetando el formato APA 7ma edición, según lo indica la Universidad Privada del Norte; con la finalidad de que no exista plagio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan tablas y figuras de los resultados, los cuales fueron analizados, procesando los datos tabulados en Excel y en el programa SPSS 25.0. Primero se presentan los resultados estadísticos que describen las variables y sus dimensiones. Luego se presentan los resultados con el análisis de normalidad de las variables por medio de la estadística inferencial. Finalmente, se obtuvo como resultado la correlación de las hipótesis planteadas según los objetivos expresados.

Estadística descriptiva por rangos de las variables y sus dimensiones

En el presente párrafo se detallan los resultados de la estadística descriptiva por rangos, donde se analizaron las variables y sus dimensiones clasificadas en Bajo, Medio y Alto.

Variable Clima Organizacional

En la tabla 9 y figura 3, describe la composición de los rangos alto, medio y bajo de la variable independiente C.O. El 39% de los colaboradores encuentra al clima organizacional en un nivel alto, otorgando gran importancia a los aspectos vinculados a la estructura de la organización, las relaciones humanas, las recompensas, el reconocimiento y la autonomía. También, se observa que el 32% de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C. expresa que el clima organizacional es medio. Así mismo, 29% califica que el nivel es bajo.

Tabla 9

Estadística descriptiva por rangos. Variable Clima Organizacional

| Rango | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 9 | 29% |
| Medio | 10 | 32% |
| Alto | 12 | 39% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

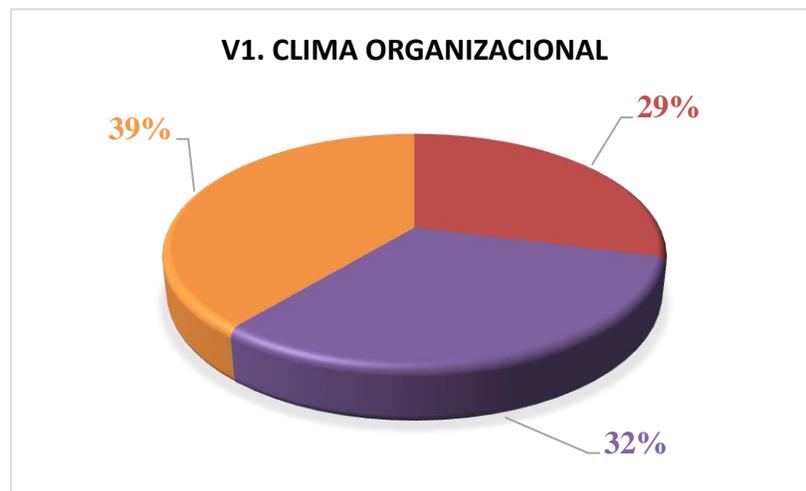


Figura 3. Gráfico de los niveles de la variable Clima organizacional. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración propia.

Variable Satisfacción en el trabajo

La tabla 10 y la figura 4, muestran la composición por rangos alto, medio y bajo de la variable Satisfacción en el trabajo. El 32% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. valora la satisfacción laboral en un nivel alto, apreciando aspectos vinculados a la estructura de la organización, las relaciones humanas, las recompensas, el reconocimiento y la autonomía. También, se observa que el 36% expresa que la satisfacción en el trabajo es medio. Así mismo, 32% califica que el nivel es bajo.

Tabla 10

Estadística descriptiva por rangos. Variable Satisfacción en el trabajo

| Rango | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Bajo | 10 | 32% |
| Medio | 11 | 36% |
| Alto | 10 | 32% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia



Figura 4. Gráfico de los niveles de la variable Satisfacción en el trabajo. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Estructura de la Organización

La tabla 11 y en la figura 5, describen la composición de los niveles alto, medio y bajo de la dimensión Estructura organizacional. El 39% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. examina a la estructura de la organización en un nivel alto, valorando las condiciones de trabajo, los objetivos, el procedimiento y las políticas. También, se contempla que el 35% de los colaboradores manifiesta que la estructura de la organización es medio. Así mismo, el 26% califica que el nivel es bajo.

Tabla 11

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Estructura de la Organización

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 8 | 26% |
| Medio | 11 | 35% |
| Alto | 12 | 39% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia.

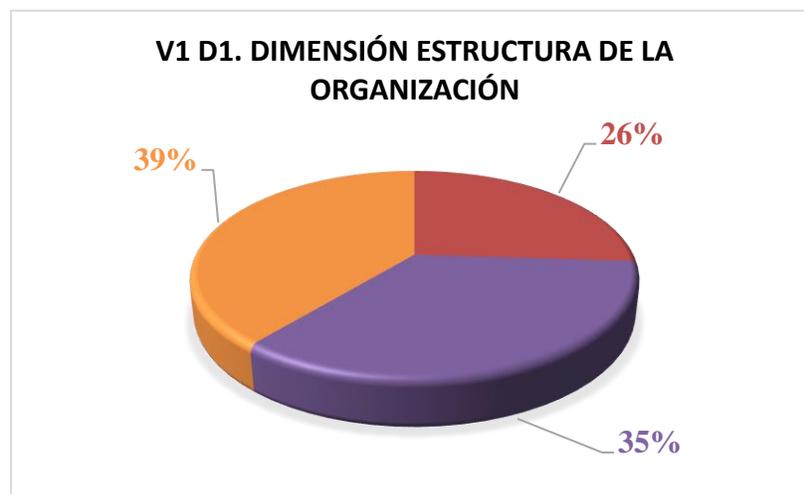


Figura 5. Gráfico de los niveles de la dimensión estructura de la organización. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Relaciones Humanas

En la tabla 12 y en la figura 6, se describe la composición de los rangos: alto, medio y bajo de la dimensión Estructura organizacional. El 32% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. contemplan a las relaciones humanas en un nivel alto, valorando la empatía, el compañerismo y la amabilidad. También, se observa que el 19% de los colaboradores manifiesta que las relaciones humanas se encuentran en un nivel medio. Así mismo, el 49% califica que el nivel es bajo.

Tabla 12

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Relaciones Humanas

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Bajo | 15 | 49% |
| Medio | 6 | 19% |
| Alto | 10 | 32% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia.

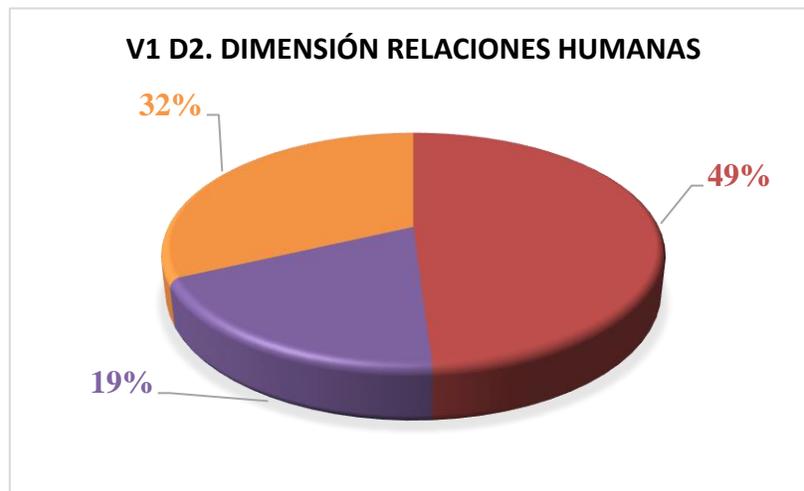


Figura 6. Gráfico de los niveles de la dimensión relaciones humanas. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Recompensas

La tabla 13 y la figura 7, presentan la composición por rangos alto, medio y bajo de la dimensión Recompensas. Del 100% de los trabajadores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C., el 71% de ellos pondera a las recompensas en un nivel medio, valorando los incentivos. También, se observa que el 29% de los colaboradores manifiesta que las recompensas se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 13

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Recompensas

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 9 | 29% |
| Medio | 22 | 71% |
| Alto | 0 | 0% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

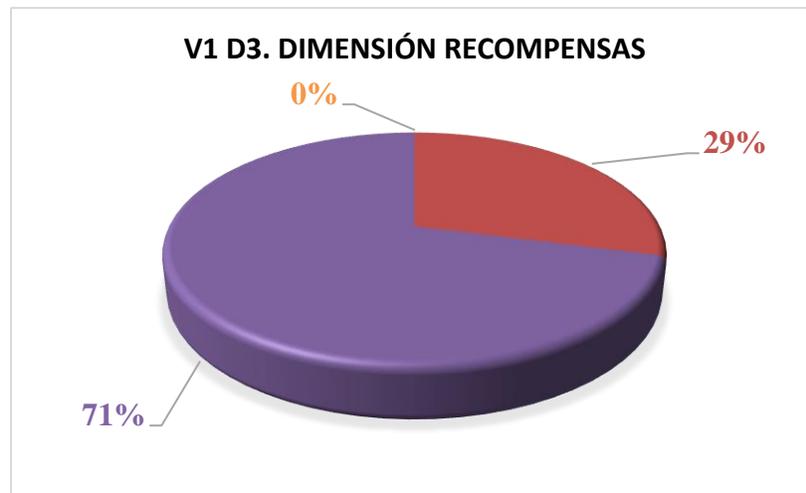


Figura 7. Gráfico de los niveles de la dimensión recompensas Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Reconocimiento

En la tabla 14 y figura 8, representa la constitución por rangos alto, medio y bajo de la dimensión Reconocimiento. Del 100% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C., el 39 % de ellos encuentra al reconocimiento en un nivel alto, apreciando la evaluación, el ascenso y el desempeño. Además, se contempla que el 16% de los colaboradores expresa que el reconocimiento se encuentra en un nivel medio. Así mismo, el 45% califica que el nivel es bajo.

Tabla 14

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Reconocimiento

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Bajo | 14 | 45% |
| Medio | 5 | 16% |
| Alto | 12 | 39% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

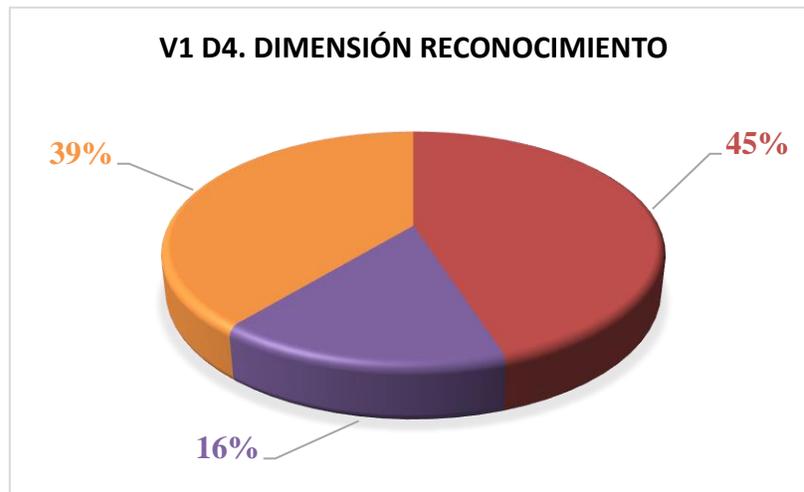


Figura 8. Descripción de los niveles de la dimensión Reconocimiento. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Autonomía

En la tabla 15 y en la figura 9, se describe la composición por rangos alto, medio y bajo de la dimensión Autonomía. El 36% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. considera a la autonomía en un nivel alto, valorando la autoridad y la responsabilidad. También, se observa que el 32% de los colaboradores manifiesta que la autonomía se encuentra en un nivel medio. Así mismo, el 32% califica que el nivel es bajo.

Tabla 15

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Autonomía

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 10 | 32% |
| Medio | 10 | 32% |
| Alto | 11 | 36% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

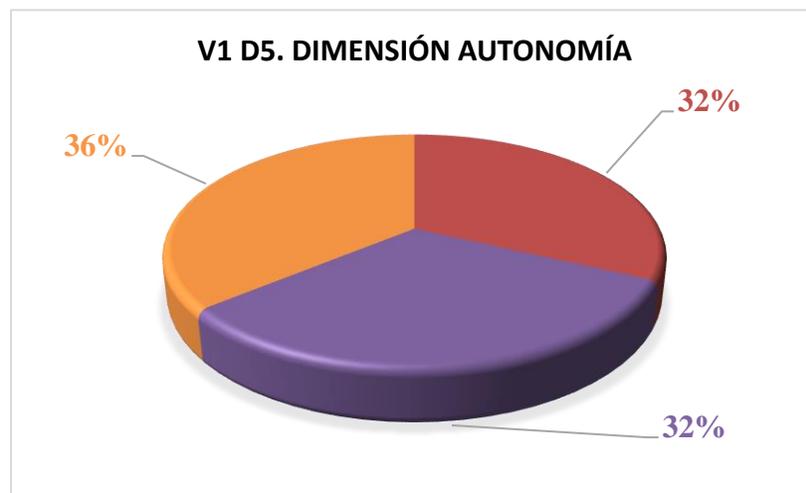


Figura 9. Descripción de los niveles de la dimensión autonomía. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Componente Cognitivo

La tabla 16 y figura 10, muestran la composición por niveles alto, medio y bajo de la dimensión Componente Cognitivo. El 32% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. tiene en cuenta al componente cognitivo en un nivel alto, apreciando los conocimientos y la información. También, se verifica que el 39% de los colaboradores manifiesta que el componente cognitivo se encuentra en un nivel medio. Así mismo, el 29% califica que el nivel es bajo.

Tabla 16

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Componente Cognitivo

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| Bajo | 9 | 29% |
| Medio | 12 | 39% |
| Alto | 10 | 32% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

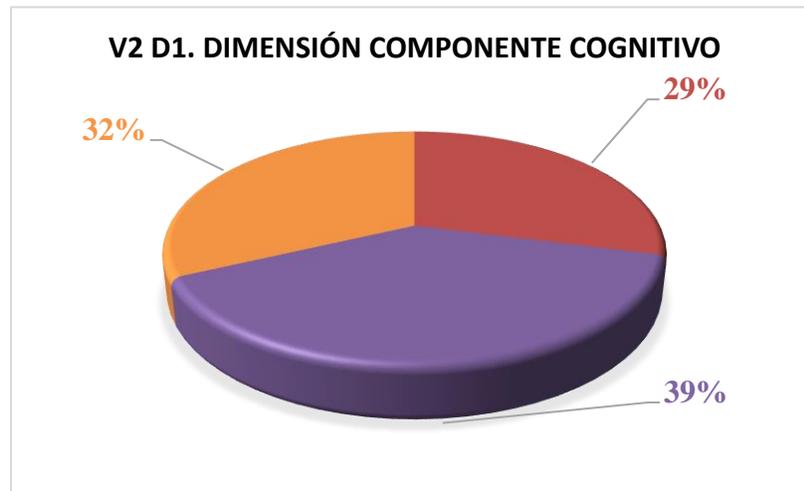


Figura 10. Descripción de los niveles de la dimensión componente cognitivo. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Componente Afectivo

La tabla 17 y figura 11, representan la constitución por rangos alto, medio y bajo de la dimensión Componente Afectivo. El 35% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. considera al componente afectivo en un nivel alto, apreciando los sentimientos y emociones. Además, se contempla que el 30% de los colaboradores manifiesta que el componente afectivo se encuentra en un nivel medio. Así mismo, el 35% califica que el nivel es bajo.

Tabla 17

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Componente Afectivo

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 11 | 35% |
| Medio | 9 | 30% |
| Alto | 11 | 35% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

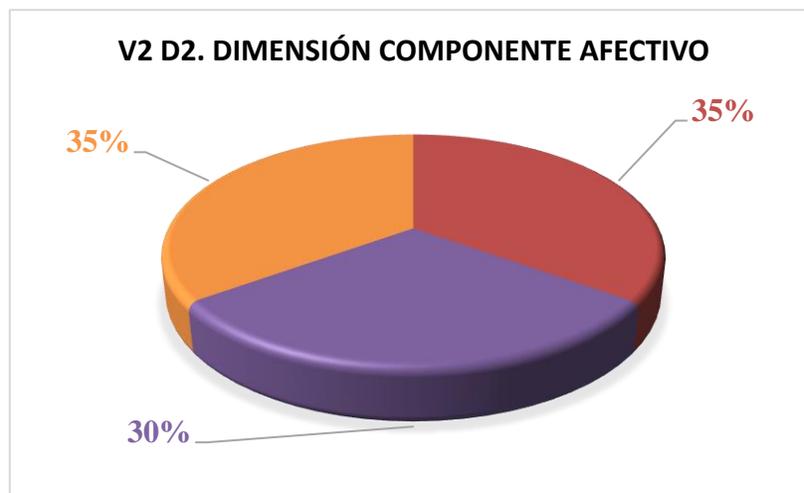


Figura 11. Descripción de los niveles de la dimensión componente afectivo. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Dimensión Componente Conductual

La tabla 18 y figura 12, se detalla la constitución por rangos alto, medio y bajo de la dimensión Componente Conductual. El 26% de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. considera al componente conductual en un nivel alto, valuando la participación y el compromiso. Además, se contempla que el 42% de los colaboradores manifiesta que el componente conductual se encuentra en un nivel medio. Así mismo, el 32% califica que el nivel es bajo.

Tabla 18

Estadística descriptiva por rangos. Dimensión Componente Conductual.

| Rango | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Bajo | 10 | 32% |
| Medio | 13 | 42% |
| Alto | 8 | 26% |
| Total | 31 | 100% |

Nota. En base a la Matriz de datos de la encuesta. Elaboración propia

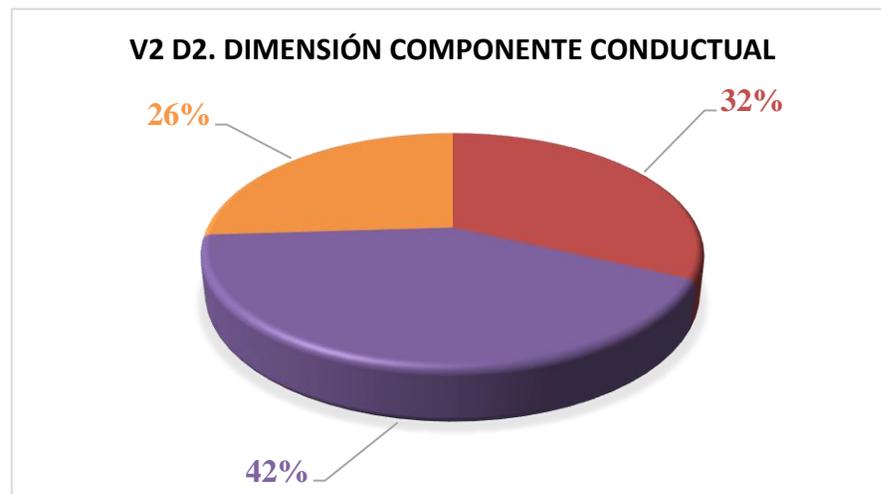


Figura 12. Descripción de los niveles de la dimensión componente conductual. Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

Análisis estadístico inferencial

Análisis de normalidad de variables

En la tabla 19 se muestra que no se excluyeron datos; dicho de otra manera, todos los datos conseguidos fueron incorporados en la evaluación.

Tabla 19

Resumen de procesamiento de datos

| | Casos | | | | | |
|--------------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| V1. Clima Organizacional | 31 | 100.0% | 0 | 0.0% | 31 | 100.0% |
| V2. Satisfacción en el trabajo | 31 | 100.0% | 0 | 0.0% | 31 | 100.0% |

Nota. Totalidad de datos fueron procesados. Fuente: SPSS Versión 25.0

En la tabla 20 se presenta la prueba de normalidad de las variables de estudio. Se analizó la normalidad de los datos con un nivel de confianza de 95%, siendo el alcance $\alpha = 0.05$. Debido a que la investigación tiene un alcance correlacional y la muestra es menor a 50 personas, se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de los datos. Se pudo identificar que la variable clima organizacional obtuvo un puntaje superior a ($p > 0.05$) y para la variable satisfacción en el trabajo tuvo un valor inferior ($p > 0.05$). En consecuencia, si un dato no cumple con la normalidad, se considera que tiene una distribución no normal. Por lo tanto, se utilizó la correlación de Rho de Spearman, ya que pertenece a los estadísticos no paramétricos, como se indica en la tabla 21.

Tabla 20

Pruebas de normalidad de las variables

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima Organizacional | 0.106 | 31 | .200* | 0.981 | 31 | 0.837 |
| Satisfacción en el Trabajo | 0.212 | 31 | 0.001 | 0.800 | 31 | 0.000 |

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors. Fuente: Fuente: SPSS Versión 25.0

Tabla 21

Grado de relación según coeficiente de correlación

| Rango | Relación |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.75 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Nota. Fuente: (Mondragón, 2014, p.100)

Prueba estadística Contrastación de la hipótesis

Prueba de hipótesis general:

Ho: No se encontró una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Ha: Sí existe relación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Resultado estadístico Coeficiente correlacional de la Rho de Spearman

Tabla 22

Correlación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo

| | | | Clima Organizacional | Satisfacción en el Trabajo |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Clima Organizacional | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,787** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Satisfacción en el Trabajo | Coefficiente de correlación | ,787** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 31 | 31 |

Nota. a. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 25.0

Interpretación:

En consonancia a los resultados en la tabla 22, se pudo comprobar que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo al obtener un valor de 0.787, es decir, a mayor clima organizacional, mejor es la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, al presentar un valor de significancia de $p=0.000$ es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual demuestra que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre la estructura de la organización y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Ha: Se encontró una relación significativa entre la estructura de la organización y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Resultado estadístico Coeficiente correlacional de la Rho de Spearman

Tabla 23

Correlación entre la dimensión estructura de la organización y satisfacción en el trabajo

| | | | Estructura de la Organización | Satisfacción en el Trabajo |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Estructura de la Organización | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,401* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.025 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Satisfacción en el Trabajo | Coeficiente de correlación | ,401* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.025 | |
| | | N | 31 | 31 |

Nota. a. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 25.0

Interpretación:

En relación a los resultados en la tabla 23, se pudo comprobar una relación positiva significativa entre la dimensión estructura y satisfacción en el trabajo de 0.401, es decir, a mayor estructura organizacional, mejor es la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, al presentar un valor de significancia de $p=0.025$ es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual demuestra que existe relación entre la dimensión estructura de la organización y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación entre las relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

H_a: Sí existe relación entre las relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Resultado estadístico Coeficiente correlacional de la Rho de Spearman

Tabla 24

Correlación entre la dimensión relaciones humanas y satisfacción en el trabajo

| | | | Relaciones Humanas | Satisfacción en el Trabajo |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones Humanas | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,407* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.023 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Satisfacción en el Trabajo | Coefficiente de correlación | ,407* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.023 | |
| | | N | 31 | 31 |

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 25.0

Interpretación:

De acuerdo a los resultados en la tabla 24, se pudo comprobar que existe relación directa entre la dimensión relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo con un valor de 0.407, es decir, a mayores relaciones humanas, mejor es la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, al presentar un valor de significancia de $p=0.023$ es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual demuestra que existe relación entre la dimensión relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

H_a: Sí existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Resultado estadístico Coeficiente correlacional de la Rho de Spearman

Tabla 25

Correlación entre la dimensión recompensas y satisfacción en el trabajo

| | | | Recompensas | Satisfacción en el Trabajo |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Recompensas | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,695** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Satisfacción en el Trabajo | Coeficiente de correlación | ,695** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 31 | 31 |

Nota. a. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 25.0

Interpretación:

En relación a los resultados en la tabla 25, se pudo comprobar que existe relación directa entre la dimensión recompensas y satisfacción en el trabajo de 0.695, es decir, a mayor recompensa, mejor es la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, al presentar un valor de significancia de $p=0.000$ es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual demuestra que existe relación entre la dimensión recompensas y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 4:

Ho: No existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Ha: Sí existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Resultado estadístico Coeficiente correlacional de la Rho de Spearman

Tabla 26

Correlación entre la dimensión reconocimiento y satisfacción en el trabajo

| | | | Reconocimiento | Satisfacción en el Trabajo |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Reconocimiento | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,392* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.029 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Satisfacción en el Trabajo | Coeficiente de correlación | ,392* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.029 | |
| | | N | 31 | 31 |

Nota. a. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 25.0

Interpretación:

De acuerdo, a los resultados en la tabla 26, se pudo comprobar que existe relación directa entre la dimensión reconocimiento y satisfacción en el trabajo con un valor de 0.932; es decir, a mayor reconocimiento mejor es la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, al presentar un valor de significancia de $p=0.029$ es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual demuestra que existe relación entre la dimensión reconocimiento y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica 5:

H₀: No existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

H_a: Sí existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

Resultado estadístico Coeficiente correlacional de la Rho de Spearman

Tabla 27

Correlación entre la dimensión autonomía y satisfacción en el trabajo

| | | | Autonomía | Satisfacción en el Trabajo |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|-----------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Autonomía | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,592** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 31 | 31 |
| | Satisfacción en el Trabajo | Coefficiente de correlación | ,592** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 31 | 31 |

Nota. a. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: SPSS Versión 25.0

Interpretación:

En relación a los resultados en la tabla 27, se pudo comprobar que existe relación directa entre la dimensión autonomía y satisfacción en el trabajo con un valor de 0.592, es decir, a mayor autonomía, mejor es la satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, al presentar un valor de significancia de $p=0.000$ es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual demuestra que existe relación entre la dimensión autonomía y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En cuanto al objetivo general, se pudo hallar que el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo se relacionan de forma directa ($\rho=0.787$), esto indica que, a mayor clima organizacional en los empleadores, hay mayor satisfacción en el trabajo, estos resultados se asemejan a la investigación de Alcalde (2022), Méndez (2022) y Soria et al. (2019); ya que, evidenciaron que el coeficiente Rho de Spearman, entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral es equivalente $\rho=0.344$ y con un valor $p < 0,05$, lo cual indica que las variables están relacionadas. Además, García (2019) han comprobado que mientras más colaborativo, dinámico y flexible sea el clima organizacional de una entidad, mayor será la productividad, la calidad de vida laboral, y el rendimiento, constituyendo una relación directamente proporcional, lo que impactaría también en la satisfacción laboral de los funcionarios de una organización.

Por otro lado, el clima organizacional repercute sin rodeos en las nuevas empresas; ya que, estas se encuentran compuestas por un capital humano con ganas de superación, con metas y anhelos. Desde este punto de vista, se puede definir el clima organizacional como el espacio donde los colaboradores desarrollan sus conocimientos y habilidades que ayudan a una mayor eficiencia en la empresa, a la vez poder superarse como personas tanto a nivel profesional o laboral, con objetivos tanto personales como ligados a la empresa (Del Valle et al., 2018).

Por otro lado, como primer objetivo específico, se pudo evidenciar que la dimensión estructura de la organización y la satisfacción en el trabajo presentan una relación directa y moderada ($\rho=0.401$). Dichos resultados presentan un valor de significancia ($p=0.025$) lo cual es inferior a 0,05; por ende, se puede indicar que la relación es significativa entre la dimensión

estructura organizacional y la satisfacción en el trabajo, estos resultados coinciden con el estudio de Soria et al. (2019); ya que, evidenciaron que existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción en el trabajo ($\rho=.701$).

Se puede indicar que los trabajadores acatan los reglamentos, normas y exigencias establecidos por la estructura formal de la organización (Rodríguez, 2015, p.156)

Como segundo objetivo específico, se pudo identificar que la dimensión relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo presentan una relación directa y moderada ($\rho=.407$). Dichos resultados presentan un valor de significancia ($p=.023$) lo cual es inferior a 0,05; por ende, se puede indicar que la relación es significativa entre la dimensión relaciones humanas y la satisfacción en el trabajo, dichos resultados guardan relación con el estudio de Zambrano y Zambrano (2022) quien encontró una relación directa con la dimensión relaciones entre miembros ($\rho=.132$).

De esta manera, se puede indicar el grado en que al interior de la organización se establecen vínculos de apoyo mutuo y solidaridad o en que se producen dificultades derivadas de rivalidades personales o entre grupos (Rodríguez, 2015, p.156).

Como tercer objetivo específico, se pudo identificar que la dimensión recompensas y la satisfacción en el trabajo presentan una relación directa y alta ($\rho=.695$). Dichos resultados presentan un valor de significancia ($p=.000$) lo cual es inferior a 0,05; por ende, se puede indicar que la relación es significativa entre la dimensión recompensas y la satisfacción en el trabajo, estos resultados se asemejan al estudio que realizaron Soria et al. (2019) y quienes hallaron los mismos resultados en la dimensión recompensa ($\rho=.740$).

En este sentido, se refiere que hay sistemas de remuneraciones monetarias y de recompensas de todo tipo que la organización ofrece a sus miembros. Las posibilidades de

promoción y carrera funcionaria, además, son variables importantes en esta dimensión (Rodríguez, 2015, p.156).

Frente al cuarto objetivo específico, se pudo evidenciar que la dimensión reconocimiento y la satisfacción en el trabajo presentan una relación directa significativa moderado, ya que su valor fue inferior ($\rho=0.392$); por ende, se puede indicar que la relación es significativa entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción en el trabajo, estos resultados tienen cierta similitud con la investigación de Fernández (2018) que obtuvo como resultado una correlación entre la dimensión reconocimiento y la satisfacción laboral ($\rho=0.483$).

Hace mención, al grado en que los superiores evalúan el trabajo realizado por sus subordinados. Puede encontrarse referido al sistema de recompensas, pero se refiere, además, al apoyo que el subordinado encuentra en sus superiores (Rodríguez, 2015, p.156).

Como quinto objetivo específico, se pudo evidenciar que la dimensión autonomía y la satisfacción en el trabajo presentan una relación directa y significativa alta; ya que, su valor fue inferior ($\rho=0,592$). Dichos resultados presentan un valor de significancia ($p=0.000$) lo cual es inferior a 0,05; por ende, se puede indicar que la relación es significativa entre la dimensión autonomía y la satisfacción en el trabajo, estos resultados hacen hincapié con la investigación que realizó Fernández (2018) quien halló una correlación entre la dimensión autonomía y satisfacción laboral ($\rho=0.701$).

De esta manera, se refiere al grado en que los miembros de la organización perciben que pueden desempeñarse con un cierto nivel de responsabilidad individual, en sus respectivos cargos (Rodríguez, 2015, p.156).

Limitaciones

La presente investigación nos proporciona una aproximación a la búsqueda de 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.; Puente Piedra, Lima, 2023. También, cabe mencionar que se tuvieron limitaciones para el desarrollo de dicha investigación; ya que, algunos trabajadores no contaban con el conocimiento del uso de los cuestionarios de Google, teniendo así un acontecimiento de que uno de los colaboradores no contaba con un teléfono inteligente con el que pueda desarrollar el llenado del instrumento; sin embargo, uno de sus compañeros brindó su apoyo proporcionándole el suyo, generando esto, un atraso en el desarrollo de la encuesta.

Implicancias

En la presente investigación se presentaron implicaciones metodológicas, prácticas y teóricas.

Las implicancias metodológicas nos ayudaron y permitieron explicar la situación de la organización con relación a la variable independiente Clima organizacional, con cinco dimensiones y la variable dependiente Satisfacción en el trabajo con tres dimensiones, cada uno con sus respectivos indicadores, aplicando así el instrumento "cuestionario" que fue validado por tres expertos de nuestra institución que son confiables para posteriores estudios.

Las implicancias prácticas son de suma importancia, porque gracias a los resultados obtenidos se ha dado a conocer como el clima organizacional tiene una relación significativa con el comportamiento de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V&A S.A.C. Y por ende aquellos resultados podrán ser tomados para contribuir en la implementación de planes de mejora.

En el nivel teórico frente al clima organizacional y satisfacción en el trabajo, aquellas variables son la clave fundamental en las organizaciones; ya que, conlleva a que los colaboradores mantengan un trabajo estable, se sientan a gusto en su lugar de trabajo, y se sientan orgullosos de pertenecer a una familia organizacional, que finalmente ayude a su desarrollo personal tanto como profesional.

Conclusiones

Primero, en relación al objetivo general se pudo determinar que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023, el cual se halló una correlación fuerte de 0.787 en el estadístico Rho de Spearman. Además, se complementa con los datos que dieron a conocer un nivel alto de clima organizacional con el 39%, un nivel medio con el 32%, mientras que el 29% presenta un nivel bajo, por lo que, al presentar un adecuado clima organizacional, los colaboradores se sienten satisfechos con sus puestos de trabajo.

Segundo, en base al primer objetivo específico se evidenció que existe relación entre la dimensión estructura y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023, el cual se encontró una correlación moderada de 0.401 en el estadístico Rho de Spearman, además, se complementa con los datos que dieron a conocer un nivel alto de estructura de la organización con el 39%, un nivel medio con el 35%, mientras que el 26% presenta un nivel bajo, por lo que, al presentar una adecuada estructura de la organización, los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo.

Tercero, en relación al segundo objetivo específico, se pudo hallar que existe relación entre la dimensión relaciones humanas y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023, el cual se encontró una

correlación moderada de 0.407 en el estadístico Rho de Spearman. Además, se complementa con los datos que dieron a conocer un nivel bajo de relaciones humanas con el 49%, un nivel alto con el 32%, mientras que el 19% presenta un nivel medio, por lo que, al presentar niveles bajos en las relaciones humanas puede afectar su nivel de compromiso y satisfacción en el trabajo.

Cuarto, de acuerdo al tercer objetivo específico, se pudo evidenciar que existe relación entre la dimensión recompensas y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023, el cual se encontró una correlación fuerte de 0.695 en el estadístico Rho de Spearman. Además, estos datos se complementan con los datos que dieron a conocer un nivel medio de recompensas con el 71%, un nivel bajo con el 29%, mientras que el 0% presenta un nivel alto, por lo que, al presentar niveles medios en la recompensa, puede afectar su nivel de compromiso y satisfacción en el trabajo.

Quinto, en cuanto al cuarto objetivo específico, se pudo identificar que existe relación entre la dimensión reconocimiento y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023, el cual se encontró una correlación fuerte de 0.392 en el estadístico Rho de Spearman, además, estos datos se complementa con los datos que dieron a conocer un nivel bajo de reconocimiento con el 45%, un nivel alto con el 39%, mientras que el 16% presenta un nivel medio, por lo que, al presentar niveles bajos en el reconocimiento, puede afectar su nivel de motivación y producción en la organización.

Sexto, en cuanto al quinto objetivo específico, se pudo hallar que existe relación entre la dimensión autonomía y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa

Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023, el cual se encontró una correlación fuerte de 0.592 en el estadístico Rho de Spearman, además, estos datos se complementa con los datos que dieron a conocer un nivel alto de autonomía con el 36%, mientras que el 32% presentan un nivel medio y bajo, por lo que, al presentar niveles altos en la autonomía, mejora su nivel de satisfacción en el trabajo.

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>

ANEXOS
**ANEXO 1
 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

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

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | DISEÑO METODOLÓGICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|-----------------------------------|---|--|----|----|-----------|-------------------------------|----------------------|-----------|--------------------|---------------------|-----------|-------------|-----------------------|-----------|----------------|--|-----------|-----------|--|
| | | | | Variable 1 | Variable 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN SANTA ANA V & A S.A.C., PUENTE PIEDRA, LIMA, 2023" | Problema Principal | Objetivos Principal | Hipótesis Principal | Clima Organizacional | Satisfacción en el Trabajo | Tipo: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo correlacional. Diseño de investigación: No experimental de corte transversal. Técnicas de recolección de datos: Encuesta. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Población: 31 colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Puente Piedra. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Problema Específico 1 | Objetivo Específico 1 | Hipótesis Especifica 1 | Operacionalización <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>V1</th> <th>V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1</td> <td>Estructura de la Organización</td> <td>Componente Cognitivo</td> </tr> <tr> <td>D2</td> <td>Relaciones Humanas</td> <td>Componente Afectivo</td> </tr> <tr> <td>D3</td> <td>Recompensas</td> <td>Componente Conductual</td> </tr> <tr> <td>D4</td> <td>Reconocimiento</td> <td></td> </tr> <tr> <td>D5</td> <td>Autonomía</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | V1 | V2 | D1 | Estructura de la Organización | Componente Cognitivo | D2 | Relaciones Humanas | Componente Afectivo | D3 | Recompensas | Componente Conductual | D4 | Reconocimiento | | D5 | Autonomía | |
| | | V1 | V2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D1 | Estructura de la Organización | Componente Cognitivo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D2 | Relaciones Humanas | Componente Afectivo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D3 | Recompensas | Componente Conductual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D4 | Reconocimiento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D5 | Autonomía | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Problema Específico 2 | Objetivo Específico 2 | Hipótesis Especifica 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|-------------------------------|
| <p>Problema Específico 3</p> <p>¿Existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo Específico 3</p> <p>Describir si existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.</p> | <p>Hipótesis Especifica 3</p> <p>Sí existe relación entre las recompensas y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.</p> | | <p>Muestra: Censal</p> |
| <p>Problema Específico 4</p> <p>¿Existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo Específico 4</p> <p>Señalar si existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.</p> | <p>Hipótesis Especifica 4</p> <p>Sí existe relación entre el reconocimiento y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.</p> | | |
| <p>Problema Específico 5</p> <p>¿Existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo Específico 5</p> <p>Exponer si existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.</p> | <p>Hipótesis Especifica 5</p> <p>Sí existe relación entre la autonomía y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C.; Puente Piedra, Lima, 2023.</p> | | |

ANEXO 2
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS (PREGUNTAS) | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA |
|---|--|---|-------------------|--|
| <p>Clima Organizacional</p> <p>“Se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, a las relaciones interpersonales que tienen en un lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. (Rodríguez, 2016, p.180)</p> | <p>Estructura de la Organización Reglamentos, normas y exigencias establecidos por la estructura formal de la organización (Rodríguez,2015, p.156)</p> | Condiciones de trabajo | Ítem 1 | <p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca |
| | | Objetivos | Ítem 2 | |
| | | Procedimiento | Ítem 3 | |
| | | Políticas | Ítem 4 | |
| | <p>Relaciones Humanas Grado en que al interior de la organización se establecen vínculos de apoyo mutuo y solidaridad o en que se producen dificultades derivadas de rivalidades personales o entre grupos (Rodríguez,2015, p.156).</p> | Empatía | Ítem 5 | |
| | | Compañerismo | Ítem 6 y 7 | |
| | | Amabilidad | Ítem 8 | |
| | <p>Recompensas Sistemas de remuneraciones monetarias y de recompensas de todo tipo que la organización ofrece a sus miembros. Las posibilidades de promoción y carrera funcionaria, por ejemplo, son variables importantes en esta dimensión (Rodríguez,2015, p.156).</p> | Incentivos | Ítem 9 | |
| | | <p>Reconocimiento Grado en que los superiores evalúan el trabajo realizado por sus subordinados. Puede encontrarse referido al sistema de recompensas, pero se refiere además al apoyo que el subordinado encuentra en sus superiores (Rodríguez,2015, p.156).</p> | Evaluación | |
| | Ascenso | | Ítem 11 | |
| | Desempeño | | Ítem 12 y 13 | |
| | <p>Autonomía Grado en que los miembros de la organización perciben que pueden desempeñarse con un cierto nivel de responsabilidad individual, en sus respectivos cargos (Rodríguez,2015, p.156).</p> | Autoridad | Ítem 14 | |
| | | Responsabilidad | Ítem 15,16, 17 | |

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS (PREGUNTAS) | ALTERNATIVAS DE RESPUESTA |
|---|--|---------------|-------------------|--|
| <p>Satisfacción en el trabajo ‘La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que tiene una persona respecto de su trabajo. Si un individuo tiene un alto nivel de satisfacción laboral, sin duda tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En contraste, quien se sienta insatisfecho exhibirá una actitud negativa’ (Robbins & Coulter, 2014, p. 450)</p> | <p>Componente cognitivo El componente cognitivo de una actitud se refiere a las creencias, las opiniones, los conocimientos o la información que poseen los individuos (por ejemplo, la creencia de que “discriminar a los demás no es bueno”). (Robbins & Coulter, 2014, p. 450)</p> | Conocimientos | Ítem 18 y 19 | <p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca |
| | | Información | Ítem 20 | |
| | <p>Componente afectivo El componente afectivo de una actitud es su ingrediente emocional o sensible. (Robbins & Coulter, 2014, p. 450)</p> | Sentimientos | Ítem 21 | |
| | | Emociones | Ítem 22 | |
| | <p>Componente conductual El componente conductual de una actitud se refiere a una intención de comportarse de cierta manera respecto de alguien o de algo. (Robbins & Coulter, 2014, p. 450)</p> | Participación | Ítem 23,24 | |
| | | Compromiso | Ítem 25 | |

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERATIVIZACIÓN

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS (PREGUNTAS) | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------------------|---|--|--|---|--|
| Clima Organizacional | Estructura de la Organización | Condiciones de trabajo | Su área de trabajo es segura y organizada. | Técnica: Encuesta Instrumento de recolección de datos: Cuestionario. | Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca |
| | | Objetivos | Tiene claro los objetivos, funciones y tareas de su cargo. | | |
| | | Procedimiento | Conoce el procedimiento para el desarrollo de su trabajo. | | |
| | | Políticas | Las reglas, normas y políticas se encuentran bien establecidas. | | |
| | Relaciones Humanas | Empatía | Muestra respeto a las opiniones de los integrantes del equipo de trabajo. | | |
| | | Compañerismo | Tiene actitudes de solidaridad y apoyo con sus compañeros de trabajo. | | |
| | | | Comparto mis conocimientos y experiencias con mis compañeros de trabajo. | | |
| | Amabilidad | Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas para el logro de los objetivos. | | | |
| | Recompensas | Incentivos | Cuento con beneficios especiales y únicos en esta organización que lo diferencia de otros. (Incentivos materiales, económicos, etc.) | | |
| | Reconocimiento | Evaluación | Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato. | | |
| | | Ascenso | Los ascensos se les dan a quienes se lo merecen. | | |
| | | Desempeño | Mis superiores valoran y reconocen el trabajo que desempeño. | | |
| | Recibo información y capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo. | | | | |
| | Autonomía | Autoridad | Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable. | | |
| Responsabilidad | | Si la tarea que me designan no es parte de mis funciones, no la hago. | | | |
| | | Los superiores confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos. | | | |
| Satisfacción en el trabajo | Componente cognitivo | Conocimientos | El colaborador se encuentra capacitado para las funciones que realiza dentro de la empresa. | | |
| | | | Considera que la empresa es reconocida en su sector. | | |
| | | Información | Conozco a las autoridades de la organización. | | |
| | Componente afectivo | Sentimientos | Estoy entusiasmado con el trabajo que realizo. | | |
| | | Emociones | Me siento cómodo y tranquilo laborando en la organización. | | |
| | Componente conductual | Participación | Te sientes integrado en la organización. | | |
| | | | Participa en las actividades sociales y/o recreación que realiza la organización. | | |
| | | Compromiso | Me siento comprometido con la organización. | | |

ANEXO 4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

(marzo, Lima - 2023)

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “Clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2023”.

Instrucciones:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al trabajo, para que usted elija la alternativa que considere correcta. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X). Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

Esta encuesta es anónima se le agradece por su participación.

ESCALA VALORATIVA

| | | | | | |
|---------------|---------|--------------|---------|------------|-------|
| RANGO | Siempre | Casi Siempre | A Veces | Casi Nunca | Nunca |
| ESCALA | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Cuestionario

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino Femenino

Edad: 18 a 25 años 26 a 52 años 53 años a más

| Preguntas | Alternativas de respuesta | | | | |
|---|----------------------------------|--------------|---------|------------|-------|
| | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
| 1. Su área de trabajo es segura y organizada. | | | | | |
| 2. Tiene claro los objetivos, funciones y tareas de su cargo. | | | | | |
| 3. Conoce el procedimiento para el desarrollo de su trabajo. | | | | | |
| 4. Las reglas, normas y políticas se encuentran bien establecidas. | | | | | |
| 5. Muestra respeto a las opiniones de los integrantes del equipo de trabajo. | | | | | |
| 6. Tiene actitudes de solidaridad y apoyo con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 7. Comparto mis conocimientos y experiencias con mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| 8. Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas para el logro de los objetivos. | | | | | |
| 9. Cuento con beneficios especiales y únicos en esta organización que lo diferencia de otros. (Incentivos materiales, económicos, etc.) | | | | | |
| 10. Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato. | | | | | |
| 11. Los ascensos se les dan a quienes se lo merecen. | | | | | |
| 12. Mis superiores valoran y reconocen el trabajo que desempeño | | | | | |
| 13. Recibo información y capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo. | | | | | |
| 14. Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable. | | | | | |
| 15. Si la tarea que me designan no es parte de mis funciones, no la hago. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 16. Los superiores confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que ser supervisados. | | | | | |
| 17. Cumple adecuadamente con las tareas que se le asigna. | | | | | |
| 18. El colaborador se encuentra capacitado para las funciones que realiza dentro de la empresa. | | | | | |
| 19. Considera que la empresa es reconocida en su sector. | | | | | |
| 20. Conozco a las autoridades de la organización. | | | | | |
| 21. Estoy entusiasmado con el trabajo que realizo. | | | | | |
| 22. Me siento cómodo y tranquilo laborando en la organización. | | | | | |
| 23. Te sientes integrado en la organización. | | | | | |
| 24. Participa en las actividades sociales y/o recreación que realiza la organización. | | | | | |
| 25. Me siento comprometido con la organización. | | | | | |

Gracias por su participación

ANEXO 5

FORMATOS DE VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Gamarra López Roberto Martin
- 1.2. Grado académico y/o título: Doctor en Administración
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UPN
- 1.4. Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2023."
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Terrones Carrasco, Jesenia F.-Valverde Peche, Diana A.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS | EXCELENTE (5) | BUENA (4) | REGULAR (3) | INSUFICIENTE (2) | MALA (1) |
|---------------------------|--|---------------|-----------|-------------|------------------|----------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | 5 | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en lo observado bajo metodología científica. | | 4 | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | 4 | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN. | Existe una organización lógica. | 5 | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | 4 | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar. | 5 | | | | |
| 7. COHERENCIA | Entre los problemas, objetivos e hipótesis. | | 4 | | | |
| 8. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos. | | 4 | | | |
| 9. CONVENIENCIA | Adecuado para resolver el problema. | | 4 | | | |
| 10. METODOLOGÍA | Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos. | 5 | | | | |
| TOTAL - PARCIAL | | 44 | 24 | | | |

PUNTUACIÓN

| | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |

OBSERVACIONES:

Lima, 03 de marzo del 2023



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Chiccon Mendoza, Oscar Guillermo
- 1.2. Grado académico y/o título: Mg. en Administración
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UPN
- 1.4. Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2023."
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Terrones Carrasco, Jesenia F.-Valverde Peche, Diana A.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS | EXCELENTE (5) | BUENA (4) | REGULAR (3) | INSUFICIENTE (2) | MALA (1) |
|---------------------------|--|---------------|-----------|-------------|------------------|----------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | 4 | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en lo observado bajo metodología científica. | | 4 | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | 4 | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN. | Existe una organización lógica. | | 4 | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | 5 | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar. | | 4 | | | |
| 7. COHERENCIA | Entre los problemas, objetivos e hipótesis. | 5 | | | | |
| 8. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos. | 5 | | | | |
| 9. CONVENIENCIA | Adecuado para resolver el problema. | 5 | | | | |
| 10. METODOLOGÍA | Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos. | | 4 | | | |
| TOTAL - PARCIAL | 44 | 20 | 24 | | | |

PUNTUACIÓN

| | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |

OBSERVACIONES: **APLICAR**

Lima, 06 de marzo del 2023



Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cosme Silva Omar
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister en ciencia de la Educación
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente en la Universidad Privada Del Norte
- 1.4. Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores de la Corporación Santa Ana V & A S.A.C., Puente Piedra, Lima, 2023."
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Terrones Carrasco, Jesenia F.-Valverde Peche, Diana A.
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN | CRITERIOS | EXCELENTE (5) | BUENA (4) | REGULAR (3) | INSUFICIENTE (2) | MALA (1) |
|---------------------------|--|---------------|-----------|-------------|------------------|----------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | X | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en lo observado bajo metodología científica. | X | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | X | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN. | Existe una organización lógica. | X | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | X | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar. | | X | | | |
| 7. COHERENCIA | Entre los problemas, objetivos e hipótesis. | | X | | | |
| 8. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos y científicos. | X | | | | |
| 9. CONVENIENCIA | Adecuado para resolver el problema. | X | | | | |
| 10. METODOLOGÍA | Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos. | X | | | | |
| TOTAL - PARCIAL | | 48 | | | | |

PUNTUACIÓN

| | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

Lima, 06 de marzo del 2023



Firma
Mag. Omar Cosme Silva

ANEXO 6

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Tabla 28

Su área de trabajo es segura y organizada.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 8 | 25,8 | 25,8 | 25,8 |
| A veces | 13 | 41,9 | 41,9 | 67,7 |
| Casi siempre | 3 | 9,7 | 9,7 | 77,4 |
| Siempre | 7 | 22,6 | 22,6 | 100,0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

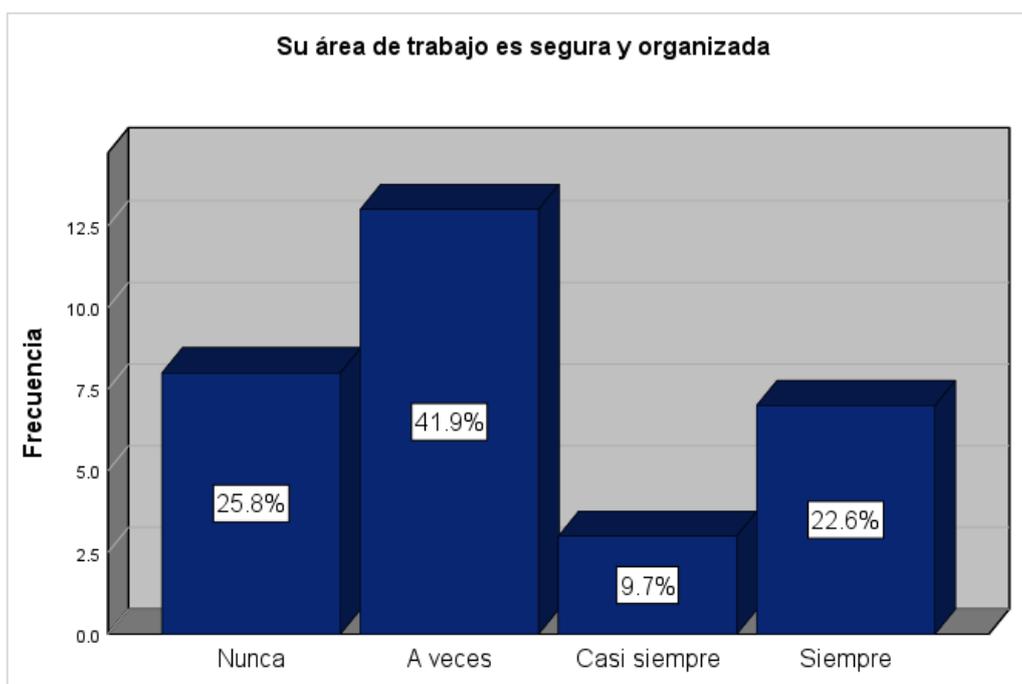


Figura 13. Gráfico de la pregunta 1
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 28 y gráfica 13 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 1, donde se aprecia que el 25.8% considera que es nunca, el 41,9% expone a veces, el 9,7% refleja casi siempre y el 22,6% indica siempre.

Tabla 29

Tiene claro los objetivos, funciones y tareas de su cargo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 7 | 19,4 | 19,4 | 19.4 |
| A veces | 11 | 35,5 | 35,5 | 54.8 |
| Casi siempre | 6 | 19,4 | 19,4 | 74.2 |
| Siempre | 7 | 25,8 | 25,8 | 100.0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

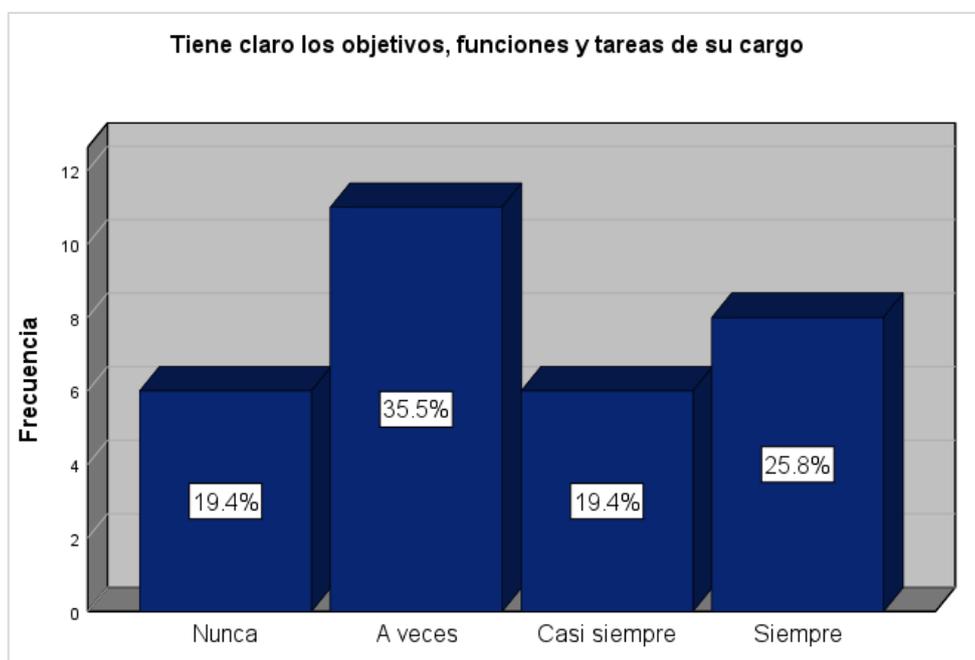


Figura 14. Gráfico de la pregunta 2
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 29 y gráfica 14 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 2, donde se aprecia que el 19,4% considera que es nunca, el 35,5% expone a veces, el 19,4% refleja casi siempre y el 25,8% indica siempre.

Tabla 30

Conoce el procedimiento para el desarrollo de su trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 6 | 19.4 | 19.4 | 19.4 |
| Casi nunca | 1 | 3.2 | 3.2 | 22.6 |
| A veces | 11 | 35.5 | 35.5 | 58.1 |
| Casi siempre | 4 | 12.9 | 12.9 | 71.0 |
| Siempre | 9 | 29.0 | 29.0 | 100.0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

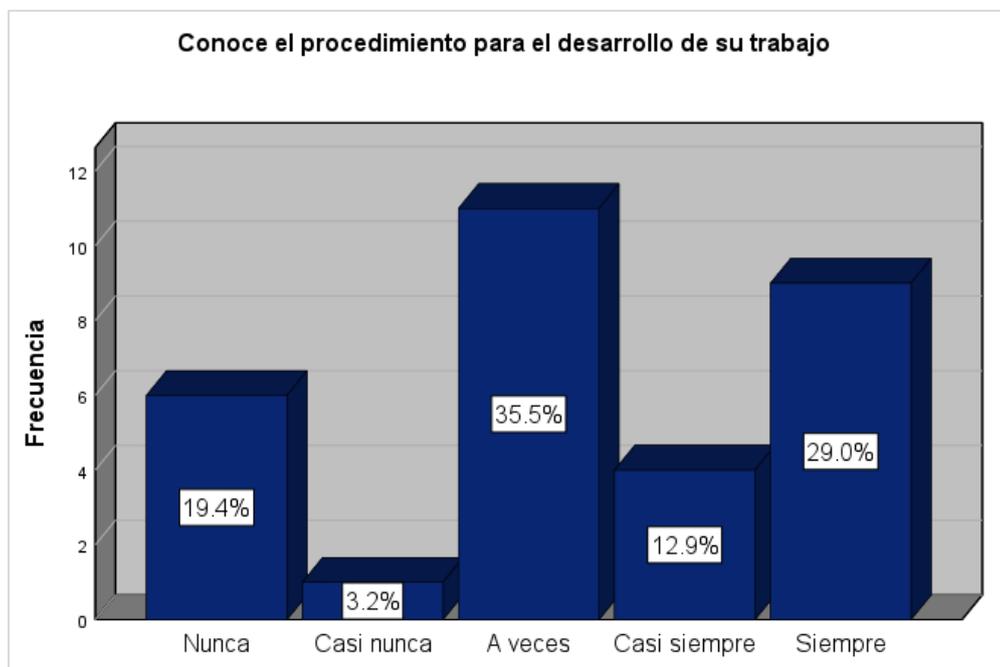


Figura 15. Gráfico de la pregunta 3
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 30 y gráfica 15 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 3, donde se aprecia que el 19.4% considera que es nunca, el 3,2% expone que es casi nunca, el 35,5% señala a veces, el 12,9% refleja casi siempre y el 29,0% indica siempre.

Tabla 31

Las reglas, normas y políticas se encuentran bien establecidas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 9 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| A veces | 12 | 38.7 | 38.7 | 67.7 |
| Casi siempre | 4 | 12.9 | 12.9 | 80.6 |
| Siempre | 6 | 19.4 | 19.4 | 100.0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

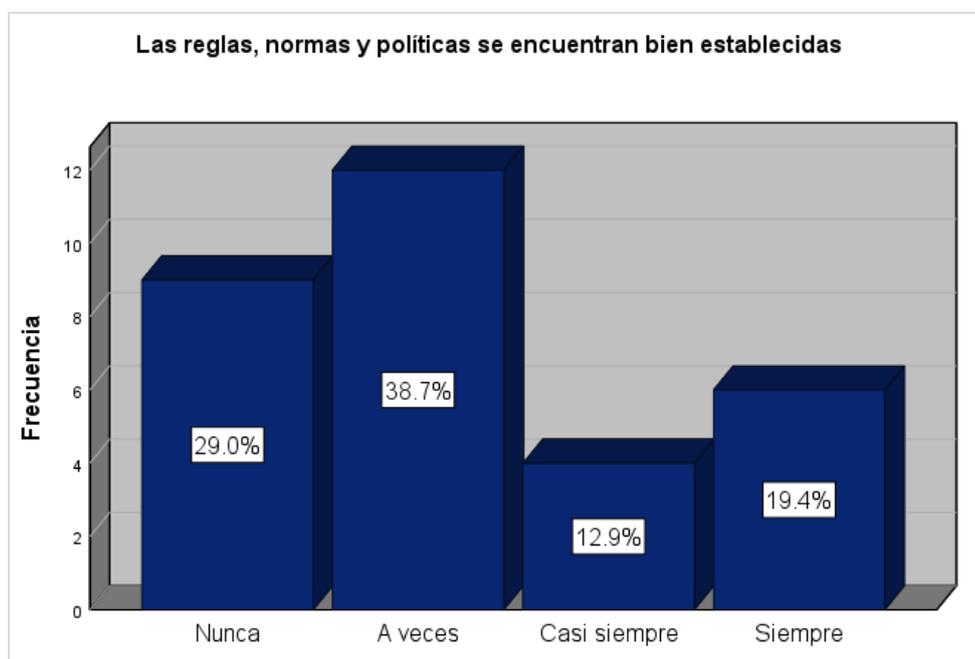


Figura 16. Gráfico de la pregunta 4
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 31 y gráfica 16 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 4, donde se aprecia que el 29.0% considera que es nunca, el 38,7% expone a veces, el 12,9% refleja casi siempre y el 19,4% indica siempre.

Tabla 32

Muestra respeto a las opiniones de los integrantes del equipo de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 9 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| Casi nunca | 3 | 9.7 | 9.7 | 38.7 |
| A veces | 10 | 32.3 | 32.3 | 71.0 |
| Casi siempre | 3 | 9.7 | 9.7 | 80.6 |
| Siempre | 6 | 19.4 | 19.4 | 100.0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

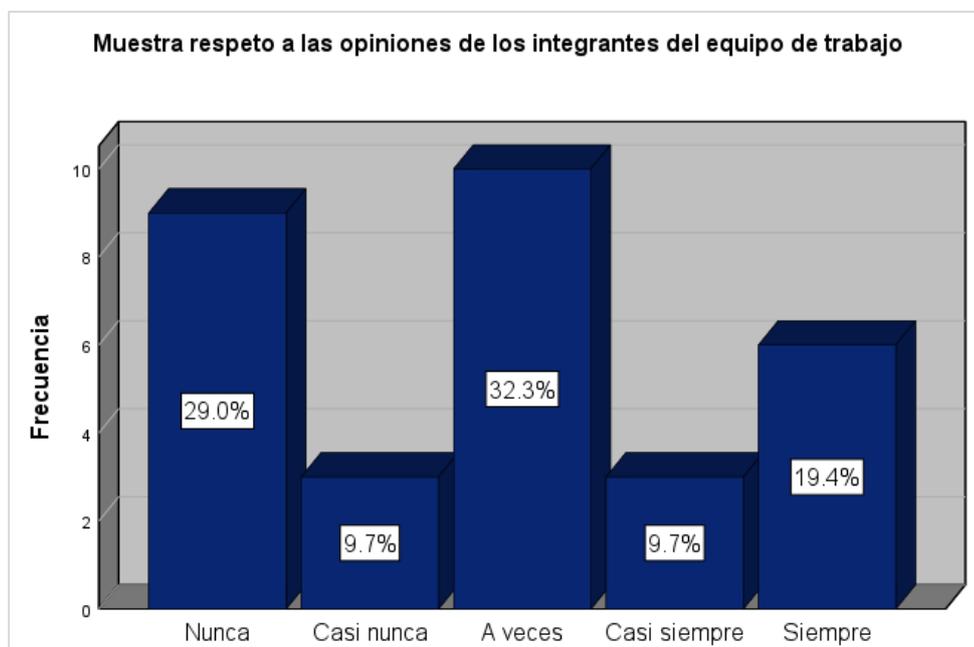


Figura 17. Gráfico de la pregunta 5
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 32 y gráfica 17 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 5, donde se aprecia que el 29,0% considera que es nunca, el 9,7% señala que es casi nunca, el 32,3% expone a veces, el 9,7% refleja casi siempre y el 19,4% indica siempre.

Tabla 33

Tiene actitudes de solidaridad y apoyo con sus compañeros de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 5 | 16.1 | 16.1 | 16.1 |
| A veces | 7 | 22.6 | 22.6 | 38.7 |
| Casi siempre | 8 | 25.8 | 25.8 | 64.5 |
| Siempre | 11 | 35.5 | 35.5 | 100.0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

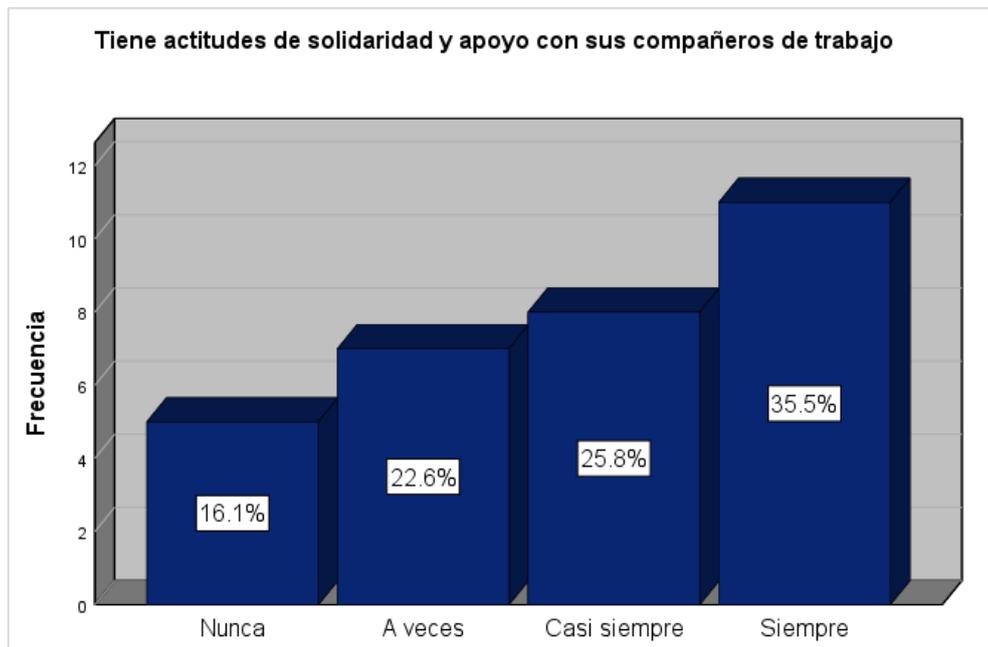


Figura 18. Gráfico de la pregunta 6
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 33 y gráfica 18 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 6, donde se aprecia que el 16.1% considera que es nunca, el 22,6% expone a veces, el 25,8% refleja casi siempre y el 35,5% indica siempre.

Tabla 34

Comparto mis conocimientos y experiencias con mis compañeros de trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| Casi nunca | 5 | 16.1 | 16.1 | 29.0 |
| A veces | 8 | 25.8 | 25.8 | 54.8 |
| Casi siempre | 5 | 16.1 | 16.1 | 71.0 |
| Siempre | 9 | 29.0 | 29.0 | 100.0 |
| Total | 31 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta



Figura 19. Gráfico de la pregunta 7
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 34 y gráfica 19 se presentan los resultados obtenidos de la pregunta 7, donde se aprecia que el 12.9% considera que es nunca, el 16,1% señala que es casi nunca, el 25,8% expone a veces, el 16,1% refleja casi siempre y el 29,0% indica siempre.

Tabla 35

Existe colaboración con el personal de las diversas oficinas para el logro de los objetivos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 9 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| Casi nunca | 1 | 3.2 | 3.2 | 32.3 |
| A veces | 11 | 35.5 | 35.5 | 67.7 |
| Casi siempre | 3 | 9.7 | 9.7 | 77.4 |
| Siempre | 7 | 22.6 | 22.6 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta



Figura 20. Gráfico de la pregunta 8
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 35 y gráfica 20 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 8, donde se aprecia que el 29.0% considera que es nunca, el 3,2% señala que es casi nunca, el 35,5% expone a veces, el 9,7% refleja casi siempre y el 22,6% indica siempre.

Tabla 36

Cuento con beneficios especiales y únicos en esta organización que lo diferencia de otros (Incentivos materiales, económicos, etc.)

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| Casi nunca | 2 | 6.5 | 6.5 | 19.4 |
| A veces | 3 | 9.7 | 9.7 | 29.0 |
| Casi siempre | 5 | 16.1 | 16.1 | 45.2 |
| Siempre | 17 | 54.8 | 54.8 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta



Figura 21. Gráfico de la pregunta 9
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 36 y gráfica 21 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 9, donde se aprecia que el 12.9% considera que es nunca, el 6,5% señala que es casi nunca, el 9,7% expone a veces, el 16,1% refleja casi siempre y el 54,8% indica siempre.

Tabla 37

Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 5 | 16.1 | 16.1 | 16.1 |
| A veces | 10 | 32.3 | 32.3 | 48.4 |
| Casi siempre | 5 | 16.1 | 16.1 | 64.5 |
| Siempre | 11 | 35.5 | 35.5 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

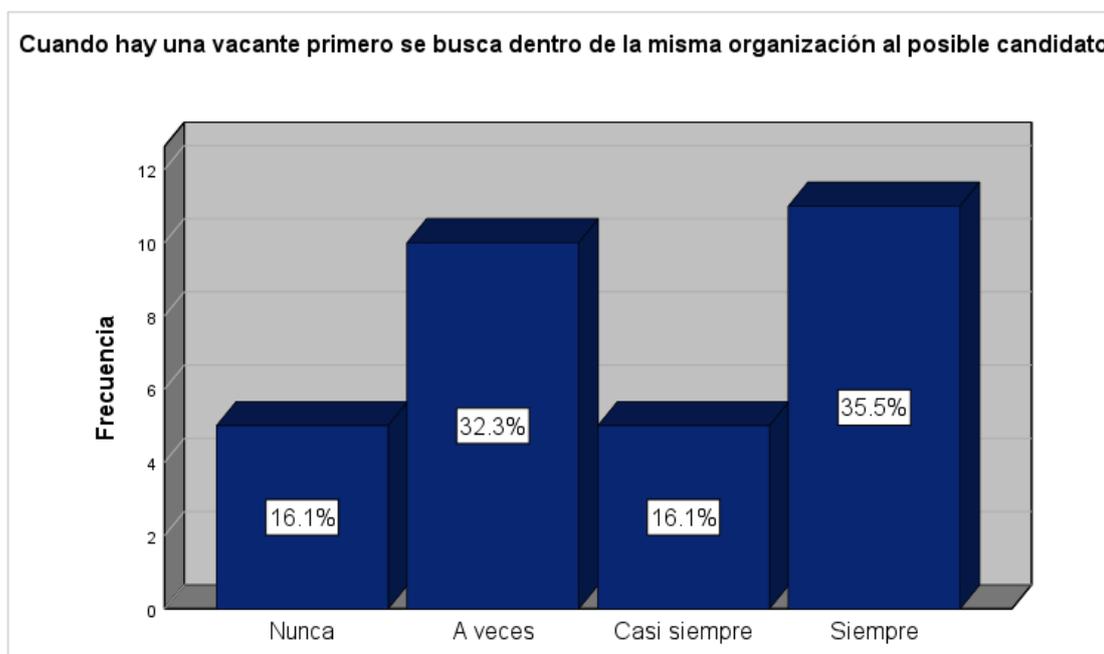


Figura 22. Gráfico de la pregunta 10
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 37 y gráfica 22 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 10, donde se aprecia que el 16.1% considera que es nunca, el 32,3% expone a veces, el 16,1% señala que es casi siempre y el 35,5% indica siempre.

Tabla 38

Los ascensos se les dan a quienes se lo merecen

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces | 9 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| Casi siempre | 6 | 19.4 | 19.4 | 48.4 |
| Siempre | 16 | 51.6 | 51.6 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

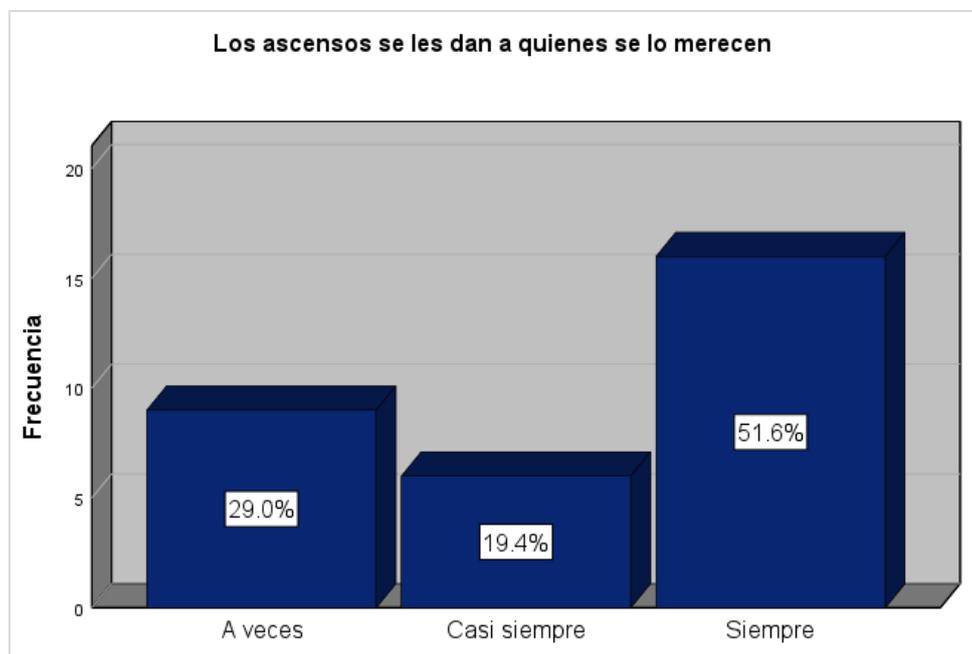


Figura 23. Gráfico de la pregunta 11
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 38 y gráfica 23 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 11, donde se aprecia que el 29.0% considera que es a veces, el 19.4% expone casi siempre y el 51,6% indica siempre.

Tabla 39

Mis superiores valoran y reconocen el trabajo que desempeño

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| Casi nunca | 1 | 3.2 | 3.2 | 16.1 |
| A veces | 9 | 29.0 | 29.0 | 45.2 |
| Casi siempre | 4 | 12.9 | 12.9 | 58.1 |
| Siempre | 13 | 41.9 | 41.9 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

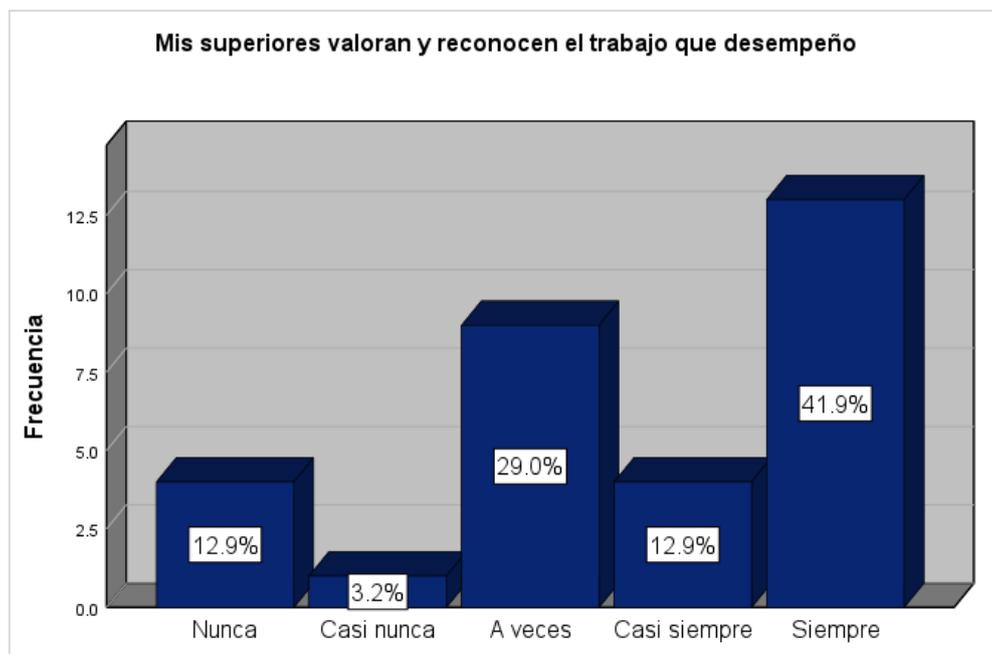


Figura 24. Gráfico de la pregunta 12
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 39 y gráfica 24 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 12, donde se aprecia que el 12.9% considera que nunca, el 3,2% señala que es casi nunca, el 29.0% expone a veces, el 12,9% indicaron que casi siempre y el 41,9% indica siempre.

Tabla 40

Recibo información y capacitación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| A veces | 4 | 12.9 | 12.9 | 25.8 |
| Casi siempre | 5 | 16.1 | 16.1 | 41.9 |
| Siempre | 18 | 58.1 | 58.1 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

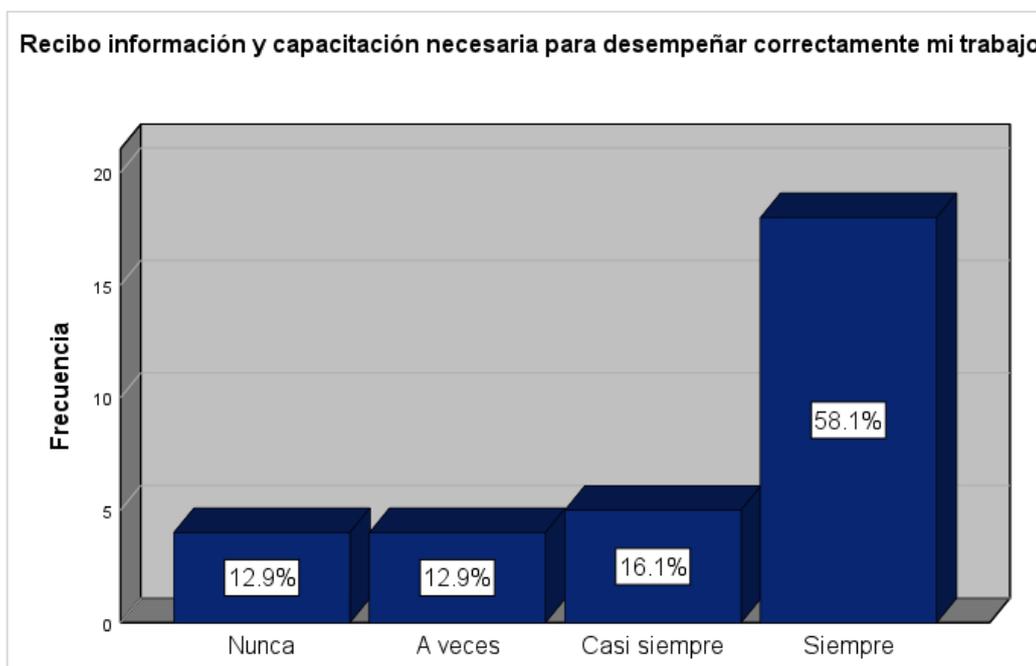


Figura 25. Gráfico de la pregunta 13
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 40 y gráfica 25 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 13, donde se aprecia que el 12,9% considera que nunca, el 12,9% expone a veces, el 16,1% indicaron que casi siempre y el 58,1% indica siempre.

Tabla 41

Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| Casi nunca | 2 | 6.5 | 6.5 | 19.4 |
| A veces | 3 | 9.7 | 9.7 | 29.0 |
| Casi siempre | 5 | 16.1 | 16.1 | 45.2 |
| Siempre | 17 | 54.8 | 54.8 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

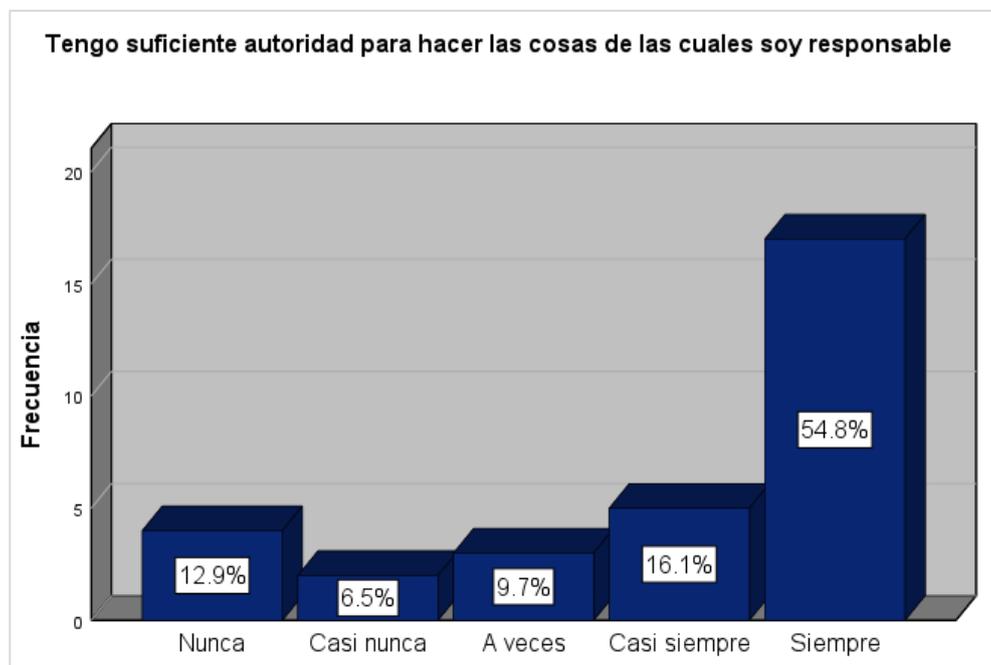


Figura 26. Gráfico de la pregunta 14
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 41 y gráfica 26 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 14, donde se aprecia que el 12,9% considera que nunca, el 6,5% señala que es casi nunca, el 9,7% expone a veces, el 16,1% indicaron que casi siempre y el 54,8% indica siempre.

Tabla 42

Si la tarea que me designan no es parte de mis funciones, no la hago

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 6 | 19.4 | 19.4 | 19.4 |
| A veces | 5 | 16.1 | 16.1 | 35.5 |
| Casi siempre | 6 | 19.4 | 19.4 | 54.8 |
| Siempre | 14 | 45.2 | 45.2 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

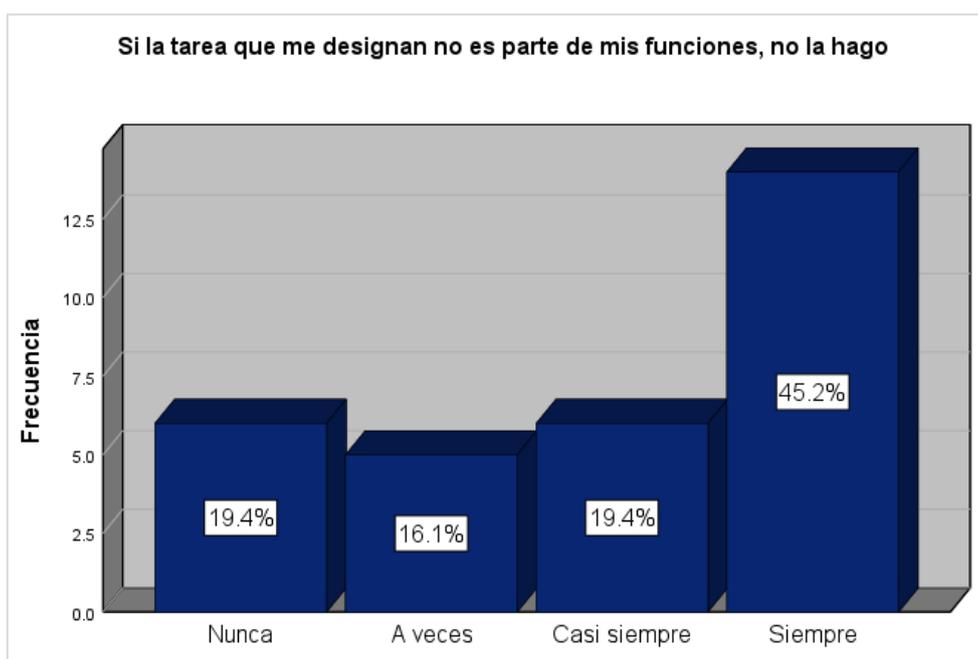


Figura 27. Gráfico de la pregunta 15
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 42 y gráfica 27 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 15, donde se aprecia que el 19,4% considera que nunca, el 16,1% expone a veces, el 19,4% indicaron que casi siempre y el 45,2% indica siempre.

Tabla 43

Los superiores confían en que los colaboradores harán un buen trabajo sin tener que ser supervisados

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 7 | 22.6 | 22.6 | 22.6 |
| Casi nunca | 6 | 19.4 | 19.4 | 41.9 |
| A veces | 11 | 35.5 | 35.5 | 77.4 |
| Casi siempre | 3 | 9.7 | 9.7 | 87.1 |
| Siempre | 4 | 12.9 | 12.9 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

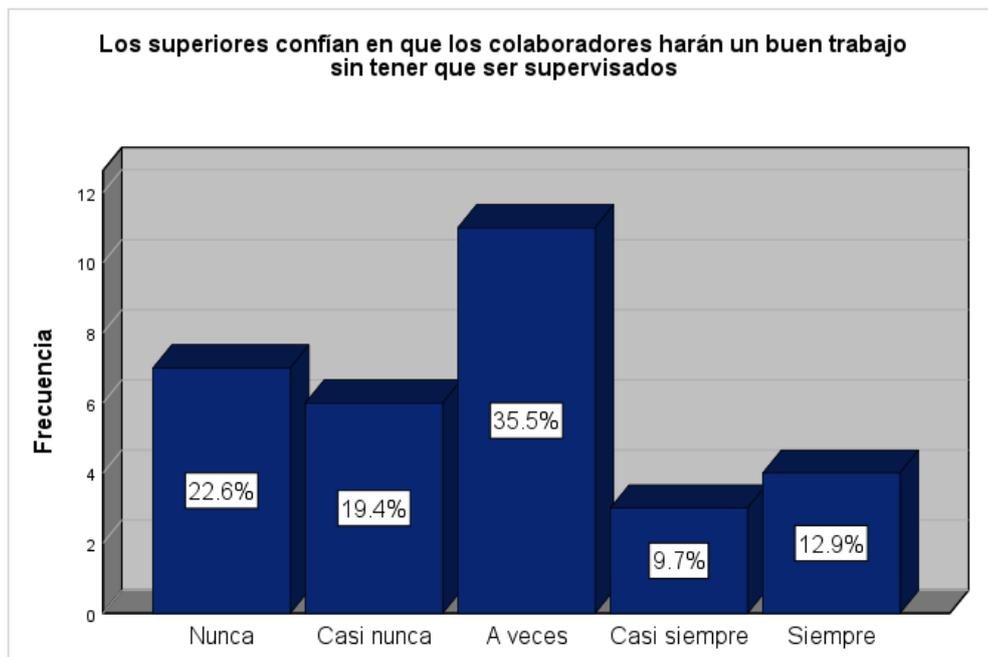


Figura 28. Gráfico de la pregunta 16
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 43 y gráfica 28 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 16, donde se aprecia que el 22,6% considera que es nunca, el 19,4% señala que es casi nunca, el 35,5% indicaron a veces, el 9,7% expone casi siempre y el 12,9% siempre.

Tabla 44

Cumple adecuadamente con las tareas que se le asigna

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 12 | 38.7 | 38.7 | 38.7 |
| A veces | 13 | 41.9 | 41.9 | 80.6 |
| Casi siempre | 2 | 6.5 | 6.5 | 87.1 |
| Siempre | 4 | 12.9 | 12.9 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

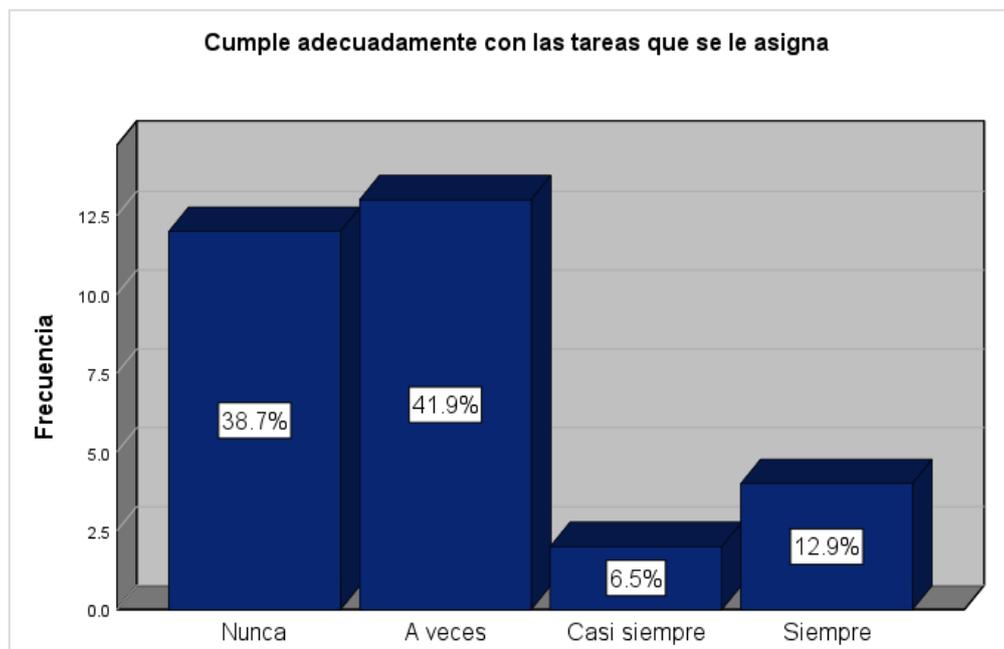


Figura 29. Gráfico de la pregunta 17
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 44 y gráfica 29 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 17, donde se aprecia que el 38,7% considera que nunca, el 41,9% indicaron a veces, el 6,5% mencionaron que casi siempre y el 12,9% marcaron que siempre.

Tabla 45

El colaborador se encuentra capacitado para las funciones que realiza dentro de la empresa

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nunca | 3 | 9.7 | 9.7 | 9.7 |
| A veces | 4 | 12.9 | 12.9 | 22.6 |
| Casi siempre | 2 | 6.5 | 6.5 | 29.0 |
| Siempre | 22 | 71.0 | 71.0 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

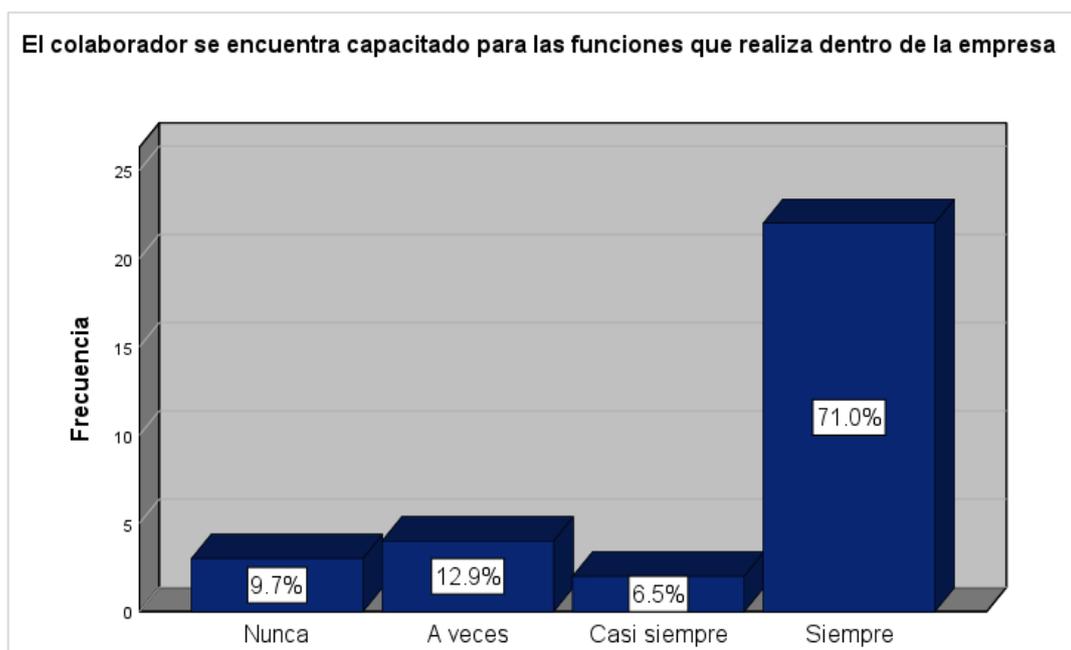


Figura 30. Gráfico de la pregunta 18
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 45 y gráfica 30 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 18, donde se aprecia que el 9,7% considera que nunca, el 12,9% mencionaron que es a veces, el 6,5% indicaron que casi siempre y el 71,0% expone siempre.

Tabla 46

Considera que la empresa es reconocida en su sector

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 1 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| Casi Nunca | 1 | 3.2 | 3.2 | 6.5 |
| A veces | 2 | 6.5 | 6.5 | 12.9 |
| Casi siempre | 1 | 3.2 | 3.2 | 16.1 |
| Siempre | 26 | 83.9 | 83.9 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

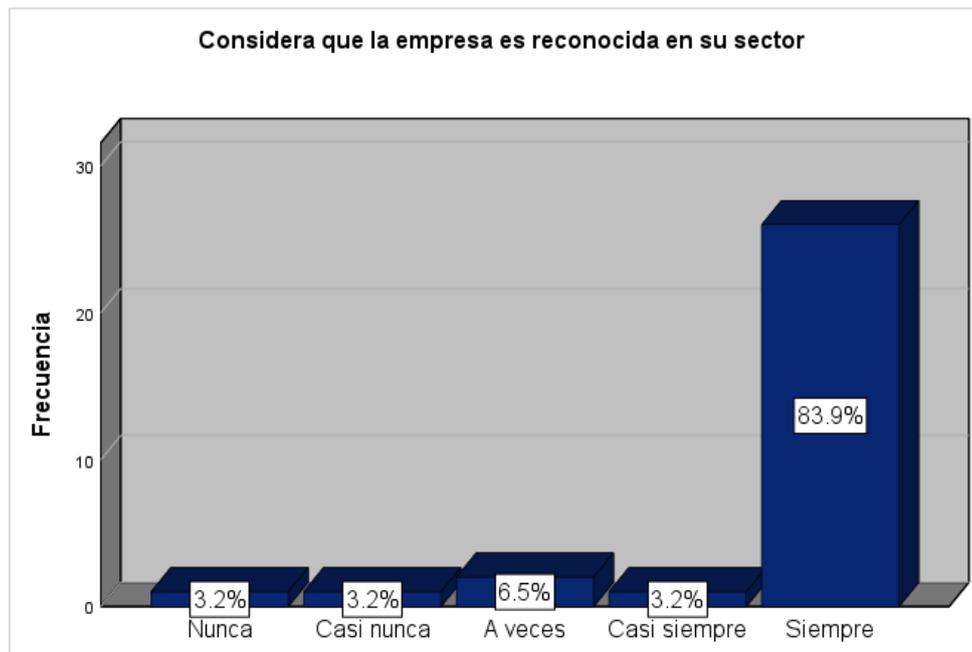


Figura 31. Gráfico de la pregunta 19
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 46 y gráfica 31 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 19, donde se aprecia que el 3,2% considera que nunca, el 3,2% señalaron casi nunca, 6,5% indicaron a veces, el 3,2% mencionaron que casi siempre y el 83,9% expone siempre.

Tabla 47

Conozco a las autoridades de la organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 6 | 19.4 | 19.4 | 19.4 |
| Casi nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 32.3 |
| A veces | 5 | 16.1 | 16.1 | 48.4 |
| Casi siempre | 16 | 51.6 | 51.6 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta



Figura 32. Gráfico de la pregunta 20
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 47 y gráfica 32 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 20, donde se aprecia que el 19.4% considera que es nunca, el 12,9% expone a veces, el 16,1% refleja casi siempre y el 51,6% indica siempre.

Tabla 48

Estoy entusiasmado con el trabajo que realizo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 9.7 | 9.7 | 9.7 |
| A veces | 3 | 9.7 | 9.7 | 19.4 |
| Casi siempre | 7 | 22.6 | 22.6 | 41.9 |
| Siempre | 18 | 58.1 | 58.1 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta



Figura 33. Gráfico de la pregunta 21
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 48 y gráfica 33 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 21, donde se aprecia que el 9,7% considera que es nunca, el 9,7% señala a veces, el 22,6% indica que es casi siempre y el 58,1% expone que es siempre.

Tabla 49

Me siento cómodo y tranquilo laborando en la organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 4 | 12.9 | 12.9 | 12.9 |
| Casi Nunca | 2 | 6.5 | 6.5 | 19.4 |
| A veces | 3 | 9.7 | 9.7 | 29.0 |
| Casi siempre | 5 | 16.1 | 16.1 | 45.2 |
| Siempre | 17 | 54.8 | 54.8 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

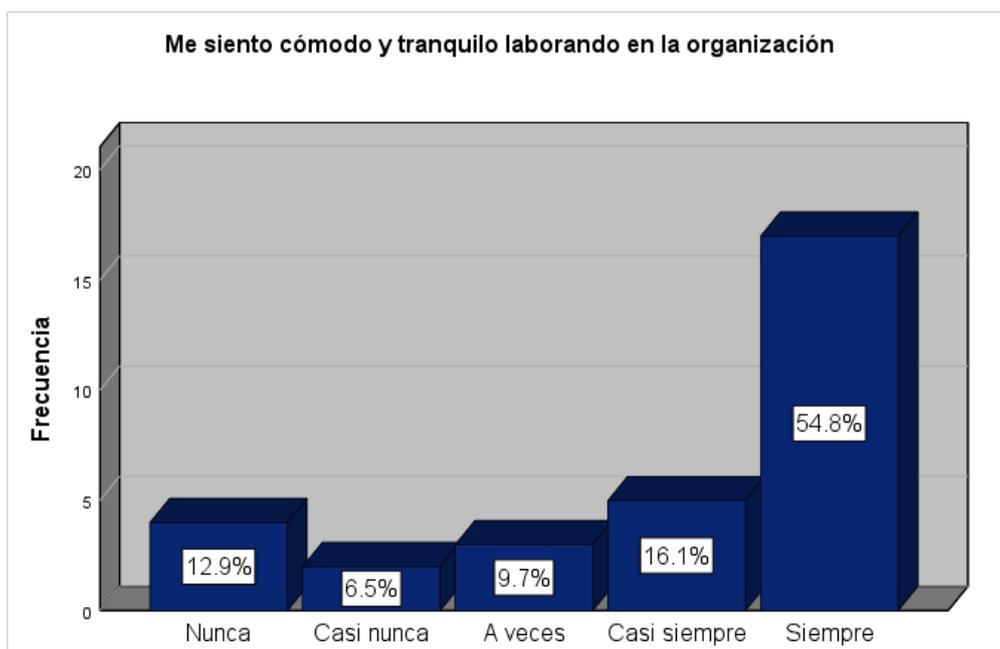


Figura 34. Gráfico de la pregunta 22
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 49 y gráfica 34 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 22, donde se aprecia que el 12,9% considera que es nunca, el 6,5% señala que es casi nunca, 9,7% expone a veces, el 16,1% indica que es casi siempre y el 54,8% refleja que es siempre.

Tabla 50

Te sientes integrado en la organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 6 | 19.4 | 19.4 | 19.4 |
| A veces | 5 | 16.1 | 16.1 | 35.5 |
| Casi siempre | 6 | 19.4 | 19.4 | 54.8 |
| Siempre | 14 | 45.2 | 45.2 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta



Figura 35. Gráfico de la pregunta 23
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 50 y gráfica 35 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 23, donde se aprecia que el 19,4% considera que es nunca, el 16,1% indica a veces, el 19,4% expone que es casi siempre y el 45,2% refleja que es siempre.

Tabla 51

Participa en las actividades sociales y/o recreación que realiza la organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 7 | 22.6 | 22.6 | 22.6 |
| Casi Nunca | 6 | 19.4 | 19.4 | 41.9 |
| A veces | 11 | 35.5 | 35.5 | 77.4 |
| Casi siempre | 3 | 9.7 | 9.7 | 87.1 |
| Siempre | 4 | 12.9 | 12.9 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

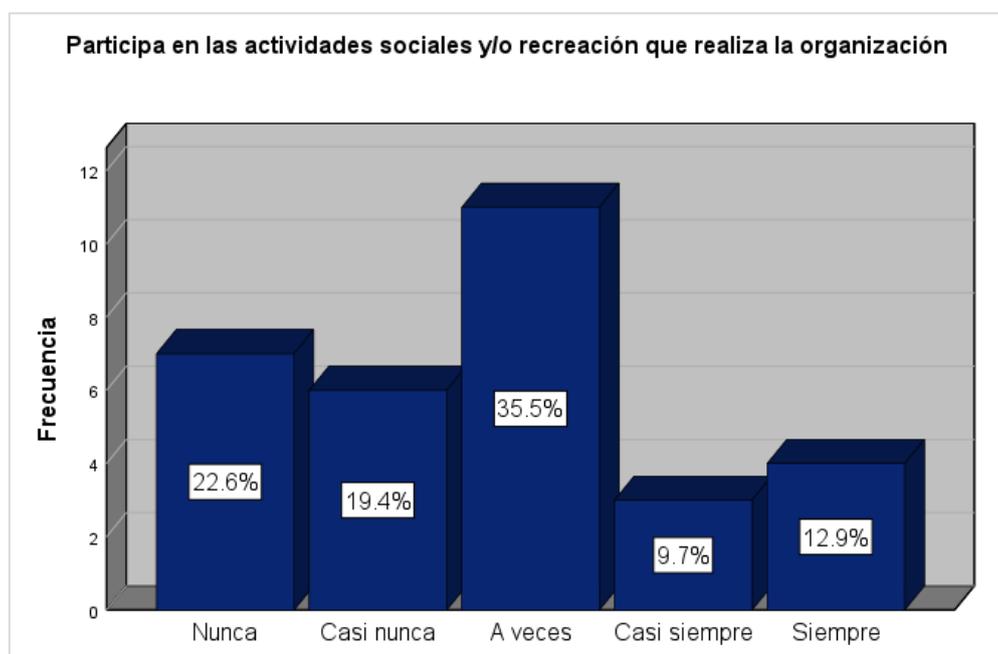


Figura 36. Gráfico de la pregunta 24
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 51 y gráfica 36 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 24, donde se aprecia que el 22,6% considera que es nunca, el 19,4% señala que es casi nunca, 35,5% indica a veces, el 9,7% expone que es casi siempre y el 12,9% refleja siempre.

Tabla 52

Me siento comprometido con la organización

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 9 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| A veces | 11 | 35.5 | 35.5 | 64.5 |
| Casi siempre | 3 | 9.7 | 9.7 | 74.2 |
| Siempre | 8 | 25.8 | 25.8 | 100.0 |
| Total | 31 | 100.0 | 100.0 | |

Nota. Información obtenida de la encuesta

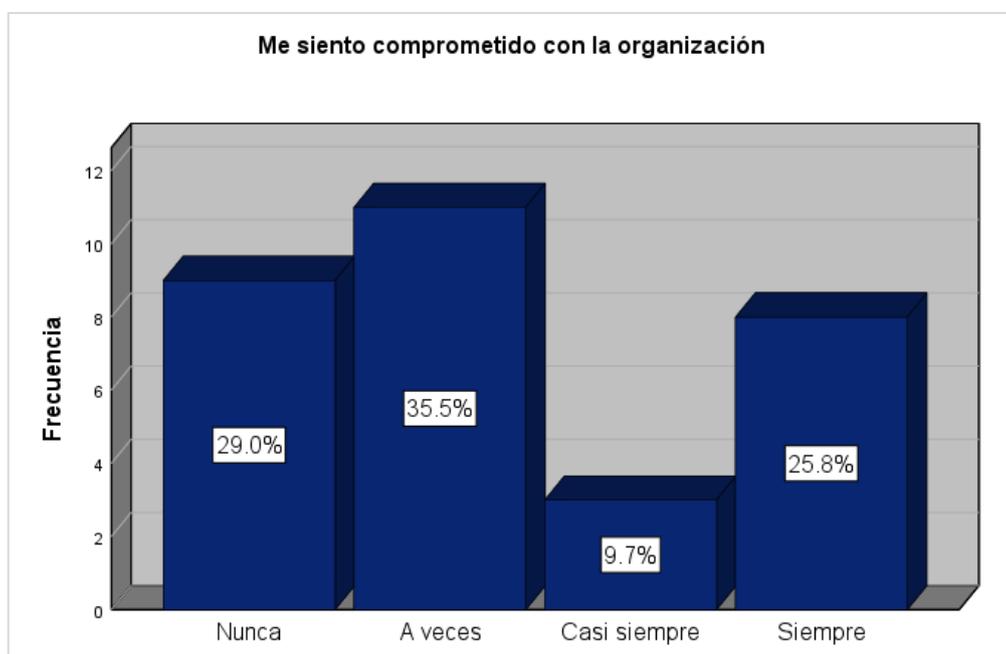


Figura 37. Gráfico de la pregunta 25
Muestra 31 encuestas. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 52 y gráfica 37 se presenta los resultados obtenidos de la pregunta 25, donde se aprecia que el 29,0% considera que es nunca, el 35,5% expone a veces, 9,7% indica casi siempre y 25,8% refleja que es siempre.