



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL**

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA Q & G QUALITY GROUP SRL, PUENTE PIEDRA
2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Jessica Alexandra Farro Cruz

Asesor:

Mg. Paulo César Cáceres Iglesias

<https://orcid.org/0000-0001-6546-0129>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Presidente (a) del Jurado	Mg. Paola Zevallos Córdova	40070175
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	Mg. Claudia Torres Linares	40423086
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	Mg. Abelardo Sánchez Povis	18211776
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

*En primer lugar, a Dios; por mostrarme que
en la vida todo tiene un propósito y su plan
para nosotros es perfecto en el tiempo
correcto.*

*A mis padres Jessica y Gerson, por su motivación
y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.*

*A mis hermanos que son una muestra de amor,
fortaleza y unión con la cual nos bendice la vida.*

Jessica Alexandra Farro Cruz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis abuelos Marianella y Eduardo, por haberme aconsejado constantemente sobre la importancia de la formación profesional y el constante aprendizaje que una persona necesita en la vida.

A mis abuelos Augusto y Nelly, porque gracias a su apoyo pude iniciar este largo pero satisfactorio camino de obtener mi título profesional.

A David por su apoyo constante para poder alcanzar con éxito este objetivo profesional.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	66
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de instrumento	38
Tabla 2 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	39
Tabla 3 Grado según coeficiente de correlación de Spearman	40
Tabla 4 Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	41
Tabla 5 Chi cuadrado – Hipótesis General	42
Tabla 6 Relación entre la estructura en la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	43
Tabla 7 Chi cuadrado – Hipótesis específica 1	44
Tabla 8 Relación entre la responsabilidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	44
Tabla 9 Chi cuadrado – Hipótesis específica 2	45
Tabla 10 Relación entre la recompensa en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	46
Tabla 11 Chi cuadrado – Hipótesis específica 3	47
Tabla 12 Relación entre las relaciones en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	48
Tabla 13 Chi cuadrado – Hipótesis específica 4	49
Tabla 14 Relación entre la cooperación en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	49
Tabla 15 Chi cuadrado – Hipótesis específica 5	50

Tabla 16 Relación entre los estándares en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	51
Tabla 17 Chi cuadrado – Hipótesis específica 6	52
Tabla 18 Relación entre el conflicto en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	52
Tabla 19 Chi cuadrado – Hipótesis específica 7	53
Tabla 20 Relación entre la identidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	54
Tabla 21 Chi cuadrado – Hipótesis específica 8	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL; con respecto al tipo de investigación fue cuantitativo, correlacional, no experimental de diseño transversal, la población estuvo conformada por 21 colaboradores, la técnica que se utilizó para la recolección de datos de cada una de las variables, fue la encuesta y el instrumento aplicado para la investigación fue el cuestionario, estructurado tipo escala de Likert. Los resultados indican que la correlación es directiva, positiva y significativa con un 0,972 con una significancia de (sig. aprox=0.001), siendo menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); lo cual significa que existe un alto grado de correlación positiva perfecta entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima laboral mayor es la satisfacción laboral entre los colaboradores de la empresa y que cualquier cambio que perciban respecto al clima organizacional tendrá repercusión sobre la satisfacción laboral de los mismos.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente, el entorno global se ha visto afectado debido a la pandemia de la Covid-19, los países han sufrido cambios en sus actividades comerciales, económicas, de producción, etc. Sin embargo, muchas de ellas se han preocupado por velar no solo por su permanencia en el mercado y llegar a sus clientes externos, si no también se preocuparon por el cliente interno. El estudio de la satisfacción laboral se ha convertido en una importante fuente de información ya que está estrechamente relacionada con el buen funcionamiento de la empresa y la calidad del trabajo. Según la página web de Gestión rh, en la encuesta de reporte global Randstad workmonitor Q3 2018, la satisfacción laboral más alta fue en México con 82% de los empleados satisfechos, India con 81% y los Estados Unidos 80% y los países con la satisfacción laboral más baja ocurrió en Japón 44% y Hong Kong 46% (Gestión rh, 2018). En un mundo global donde la competitividad ha crecido, el mercado laboral crea relaciones entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. El tener claro la satisfacción laboral del colaborador con respecto al clima organizacional, ayuda a fortalecer el vínculo que se genera entre ambos teniendo un ambiente saludable y armónico entre empresa y colaborador, lo cual tiene un impacto positivo para ambos. El implementar la evaluación de clima organizacional ayuda a fidelizar a los colaboradores, pero para ello es necesario escuchar las necesidades y tomar en cuenta ello para la satisfacción de cada colaborador en conjunto.

Existen empresas como Puntual y PDA International que han creado una prueba de clima organizacional y satisfacción laboral, en el que el PDA Assessment analiza el perfil conductual de los colaboradores. El resultado de este permite conocer la situación actual de un colaborador, de la organización y tomar acciones que ayuden a generar un clima laboral en el que se tenga una experiencia agradable. A nivel global existe una empresa que rankea las mejores empresas para trabajar a nivel internacional (Great place to work) que se da en base a los resultados de encuestas realizadas a los colaboradores.

En el Perú, el 2020 se ha caracterizado por la pandemia del COVID-19, queremos conocer cuáles han sido las prácticas y que acciones han tomado las empresas para cuidar a sus colaboradores ante esta coyuntura. Según el ranking “Mejores lugares para trabajar”, con una mirada a la satisfacción laboral en relación con el clima organizacional, en un rango de 20 y 250 colaboradores, fue la empresa CISCO. Miramos a este referente dado que la empresa de nuestra investigación cuenta con 21 colaboradores. Uno de los puntos en los que CISCO está trabajando es en el fortalecimiento del clima organizacional, cuidando el equilibrio entre la vida laboral y personal, de esta manera busca mantener contento a sus colaboradores logrando una alta satisfacción laboral.

La presente investigación se da en una empresa ubicada en el distrito de Puente Piedra, Q & G QUALITY GROUP S.R.L. cuenta con 19 años en el mercado dedicada al rubro de fabricación de muebles, esta se ha encontrado

atendiendo a todos sus clientes y usuarios de forma continua e ininterrumpida a pesar de la coyuntura actual. Lo que se busca es conocer actualmente de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de sus colaboradores ante el contexto en el que nos encontramos, debido que la presencialidad en este rubro de trabajo es sumamente importante, la empresa depende de la producción la cual es mano de obra, a diferencia de otros rubros que pudieron optar por el trabajo remoto. Por ello es que se busca conocer que tan satisfechos están los colaboradores laborando en esta nueva realidad y como se relaciona con el clima organizacional.

Para la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, un tema muy importante es medir el clima organizacional y a su vez la satisfacción laboral, a través de encuestas que se les realiza a los colaboradores y pequeños focus group donde se presentan oportunidades de mejora, ya que de eso modo tienen motivado a su personal, adicional que siempre buscan mantener a los colaboradores satisfechos a través de horarios flexibles, incentivos económicos, reconocimientos, entre otros. De esta manera también se les mantiene productivos para una mayor rentabilidad de la empresa, lo cual es un ganar-ganar ya que los colaboradores generan mejores comisiones y activan un bono de productividad, teniendo esto una repercusión positiva permitiendo una mejor calidad de vida.

Para la presente investigación, debido a los hechos antes descritos nos llevan a plantearnos el siguiente problema, ¿Cuál es la relación entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021? Por consiguiente, se plantea los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es la relación de la estructura con la satisfacción laboral en la empresa Q & G

QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación de la responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación de la recompensa con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación de las relaciones con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación de la cooperación con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación de los estándares con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación del conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

¿Cuál es la relación de la identidad con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?

Para la presente investigación, se toma como referencia en el contexto internacional los siguientes antecedentes:

El estudio sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional se ha presentado en los distintos rubros a los que una empresa puede dedicarse,

buscando así una oportunidad para poder fortalecer la relación con sus colaboradores y disminuir la rotación del personal, Meza (2017) en la revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo sobre “Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial – Mexico”. La primera hipótesis de este trabajo indica que “existen diferencias significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral” siendo esta 0,021 para las dos variables. Para la primera hipótesis ya antes mencionada, se buscó la relación con sus dimensiones obteniendo los siguientes resultados, de acuerdo con la conformidad (.321), relaciones (.703) e identificación (.977), por lo que se aprueba la primera hipótesis que indica que “existen diferencias significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”.

En cuanto a un estudio únicamente de las variables satisfacción laboral y clima organizacional desde otra perspectiva enfocada a la edad, se tiene a Sánchez (2017) con su estudio realizado para poder obtener el grado en relaciones labores “La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional” en España, el primer análisis de los datos que se realizó, fue las correlaciones entre las dos variables obteniendo un resultado bastante significativo respecto a la correlación de Pearson con 0,770. Se buscó la relación con sus dimensiones obteniendo los siguientes resultados de la prueba de correlación de Pearson en las dimensiones de clima organizacional, confianza (0,762), cohesión (0,647), autonomía (0,569), presión (0,135) y reconocimiento (0,222). Por la presente investigación se puede

afirmar que el clima organizacional en una empresa influye en la satisfacción del trabajador.

Para Guachichullca (2019) en su tesis titulada “Evaluación y análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa pública. caso EMOVEP; en el cantón Cuenca, administración 2019” realizada en Ecuador, como resultado principal para el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral se obtuvo un resultado de 0,8. Se buscó la relación con sus dimensiones obteniendo los siguientes resultados de la prueba de correlación de Pearson respecto a la variable clima organizacional, estructura (0.718) dando como resultado una relación positiva alta, responsabilidad (0.299) positivo baja, recompensa (0.615) positiva moderada, riesgo (0.371) positiva baja, relaciones (0.710) positiva alta, estándares(0.433) positiva moderada, apoyo (0.711) positiva alta, conflicto (0.578) positiva moderada y por último la dimensión identidad (0.656) positiva moderada.

Para Pérez (2020) en su tesis optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente y administrativo, Unidad Educativa “Manuel Viteri”, Cantón Quevedo, Los Ríos, Ecuador, 2020” se obtuvo como resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,791 evidenciando que existe una relación de asociatividad fuerte y positiva entre las variables en estudio. Para las

dimensiones de clima organización con respecto a la satisfacción laboral, estructura con una correlación de 0,585 “positiva considerable”, relaciones y cooperación con una correlación de 0,320 “positiva media”, recompensas con 0,157 “positiva media” y por último la dimensión identidad con 0,808 “positiva muy fuerte”.

Por otro lado, Guevara (2018) en la revista ciencia multidisciplinaria CUNORI, en el artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas” se realizó un análisis descriptivo e inferencial de tipo correlacional con el fin de conocer si el clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral. Se obtuvo un nivel de significancia de 0.01, se “Acepta” la hipótesis “A mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas”, obteniendo un grado de correlación de 0.814 “positiva alta entre clima organizacional y satisfacción laboral. Para las dimensiones de clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral, ambiente físico se obtuvo una correlación de 0.5 “positiva media”, estructura 0.715 “positiva alta”, ambiente social 0.439 “positiva media”, características personales 0.714 “positiva alta y por último comportamiento organizacional con 0.763 “positiva alta”.

Para la presente investigación, se toma como referencia en el contexto nacional los siguientes antecedentes:

Según Velezvía (2020) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020” obtuvo como resultado que el clima organizacional y la satisfacción laboral según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,614, cuya puntuación permite rechazar la hipótesis nula donde indica que no existe relación entre ambas variables. Los resultados para las dimensiones de clima organizacional fueron los siguientes: liderazgo de directivos una correlación de 0,222 y $p=0,026 < 0,05$, avala la correlación; para satisfacción de los colaboradores es de 0,247 y $p=0,013 < 0,05$ demostrando que hay relación entre ellas; para autonomía la correlación es de 0,333 y $p=0,001 < 0,05$ demostrando que hay relación entre ellas; para relaciones 0,370 y $p=0,000 < 0,05$ lo que respalda que hay relación entre ellas. Unión y apoyo con 0,397 y $p=0,000 < 0,05$ demostrando que hay relación significativa entre ambas, para la dimensión consideraciones de directivos la correlación fue de 0,480 y $p=0,000 < 0,05$ avala la correlación; para beneficios y recompensas una correlación de 0,239 y $p=0,017 < 0,05$, evidenciando relación positiva y por último para la dimensión motivación y esfuerzo se obtuvo una correlación de 0,418, cuyo $p=0,000 < 0,05$, avalando la relación positiva entre la dimensión y la satisfacción laboral.

Para Llamoga (2018) en su tesis titulada “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Perú fax Courier, Cajamarca 2018” tuvo como resultado la aceptación de la hipótesis alterna, la cual indica que existe relación directa y significativa entre ambas variables, siendo el coeficiente de Pearson 0.557 (correlación positiva media). Para las dimensiones de clima organizacional se obtuvieron los siguientes resultados para autonomía correlación de Pearson es de 0.456, lo que evidencia la correlación positiva débil entre el Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral. Para las dimensiones de clima organizacional tenemos en primer lugar la dimensión condiciones físicas con una correlación de Pearson es de 0.322, lo que indica que existe una correlación positiva débil; para la dimensión relaciones una correlación de 0.322, lo que indica que existe una correlación positiva débil y por último para la dimensión implicación 0.532, lo que indica que existe una correlación positiva media.

Para Ruiz (2020) en su tesis titulada “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en la subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial De Trujillo, 2020” se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.732 con una significancia de (sig. aprox=0.000), siendo menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$); lo cual confirma una correlación positiva alta entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Para la dimensión estructura se

obtuvo una correlación de 0,362; para la dimensión autonomía es una correlación de 0,426; para relaciones una correlación de 0,564; para la dimensión recompensa una correlación de 0,719 y por último para la dimensión identidad una correlación de 0,72.

Alvarado (2019) en su tesis “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa molino la perla SAC., Trujillo - 2019” tuvo como objetivo general el determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo, año 2019, para el cual se tomó una muestra de 30 trabajadores para la toma de la encuesta, de esto se obtuvo como resultado que existe un coeficiente de correlación de 0.713, lo cuales evidencia de que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Para la dimensión estructura se determinó un coeficiente de correlación de 0.363, para la dimensión responsabilidad una correlación de 0.516; para recompensa una correlación de 0.458; para la dimensión riesgo una correlación de 0.603; para calidez una correlación de 0.348; para la dimensión estándares una correlación de 0.504; para la dimensión apoyo una correlación de 0.405; para conflicto una correlación de 0.760 y por último para la dimensión identidad una de correlación de 0.078.

Para la presente investigación, se toma como referencia en el contexto local los siguientes antecedentes:

En el estudio de Perez y Zafra (2017) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017”, donde se obtuvo en la prueba estadística de correlación bivariada de Spearman una correlación de +0,572 entre ambas variables “positiva considerable”. Para cada dimensión de clima organizacional respecto a la satisfacción laboral siendo primero liderazgo con 0,331 “positiva media”, motivación con 0,491 “positiva media”, reciprocidad con 0,665 “positiva considerable” y por último participación con 0,515 “positiva considerable”.

Para Saldaña (2020) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución Pública de Lima Metropolitana 2020” se desarrolló con la finalidad de establecer la relación que existe entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, obteniendo como resultado en la correlación de Pearson entre ambas variables 0,649 siendo “positiva considerable”. Para las dimensiones de clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral tenemos los siguientes resultados de correlación de Spearman, autorrealización con 0,582 “positiva muy fuerte”, involucramiento laboral con 0,618 “positiva muy fuerte”, supervisión con 0,660 “positiva considerable”, comunicación con 0,638 “positiva considerable” y por último condiciones laborales con 0,616 “positiva considerable”.

Para Flores y Olortegui (2020) en su investigación titulada “Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad

financiera mi banco agencia Huaycán, Lima 2020”, los resultados en relación a la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral indica que existe un coeficiente de 0.519. Por tanto, se puede concluir que la relación es positiva, es decir el clima organizacional si se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán - Lima. Para la dimensión de clima organizacional respecto a la satisfacción laboral condiciones laborales el coeficiente de 0.804, nos indica que la relación es positiva, para reconocimiento es de 0.758, nos indica que la relación es positiva y por último para participación el coeficiente es de 0.624, nos indica que la relación es positiva.

Para Guerra y Delgado (2021) en su tesis “La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en lima metropolitana en el año 2021” la correlación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral es de 0.480; “positiva media” por lo que se acepta la hipótesis donde el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en las empresas de servicios de limpieza industrial en Lima Metropolitana en el 2021. Los resultados de la correlación de spearman para las dimensiones de clima organizacional con respecto a la variable satisfacción laboral son los siguientes: autorrealización 0,489 “positiva media”, Involucramiento Laboral con 0,439 “positiva media”, Supervisión con 0,440 “positiva media”, Comunicación con 0,439 “positiva media” y por último Condiciones Laborales con 0,360 “positiva media”.

Clima Organizacional como primera variable, presenta variedad de aportes realizada por diferentes autores y será importante para sustentar el trabajo de investigación. El clima organizacional es un conjunto de actitudes y conductas que representan el día a día la convivencia de los trabajadores de una empresa. Se inicia y desarrolla en las relaciones entre los colaboradores y el entorno de la misma (Albert y Ortega, 2011).

Para Chávez et al., (2018) se refieren al clima organizacional como la percepción que los trabajadores tienen sobre el ambiente donde desempeñan su trabajo, los cuales pueden influir en su productividad y eficiencia, ya sea de forma positiva o negativa, todo va a depender de la manera en que cada trabajador perciba el clima de la organización.

Por otro lado, Méndez et al., (2016) menciona que la organización es el espacio donde los colaboradores pasan gran parte de su jornada laboral diariamente buscando su desarrollo personal y profesional a través de sus labores diarias. Por tanto, la organización debe ofrecer un espacio donde se sientan satisfechos, lo cual se transforma en una respuesta positiva al logro de cumplimiento de los objetivos personales y así mismo de la empresa.

Tipos de Clima Organizacional

Para Martin (2000) menciona 4 diferentes tipos de clima organizacional (citado por Méndez et al., 2016, pp. 109-112) los cuales vamos a detallar a continuación:

Clima Tipo Autoritario: Sistema I – Autoritarismo explorador

Se manifiesta en un contexto donde los superiores no brindan la suficiente confianza a sus colaboradores, y estos se desenvuelven en base a opresión, con temor a sanciones y amenazas. Este tipo de clima autoritario está directamente relacionado con una comunicación jerárquica donde se sigue ordenes en relación a las actividades que se hayan asignados dentro de la empresa. (p.110)

Clima Tipo Autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima se desenvuelve dentro de una empresa con ambiente relativamente saludable, en el que se maneja todo con armonía, se tiene cierto grado de condescendencia con los colaboradores y la gran parte de las decisiones los toman las gerencias siendo estos los cargos superiores, sin embargo, en algunas ocasiones bajo excepción pueden tomar decisiones los cargos inferiores.

Por lo anterior, este tipo de clima a nivel organizacional puede afectar el ambiente en la empresa, debido a que puede crear fenómenos de estrés y desigualdad, generando a los empleados desmotivación por que no existe el reconocimiento dentro de la empresa lo que pueda generar desmotivación y afectar la productividad de los colaboradores. (p. 110)

Clima de Tipo Participativo: Sistema III – Consultivo

Es un tipo de clima organizacional donde se le brinda la confianza a los colaboradores de menor rango, la participación en las decisiones no solo se toma en cuenta de los rangos superiores sino de todos los colaboradores para que todos tengan participación en los procesos decisivos. En este tipo de

clima, la administración no solo apunta a lograr los objetivos de la empresa sino también de los colaboradores.

La empresa bajo este modelo suma a un clima laboral positivo, se desarrolla con alto grado de compromiso por parte de todos los colaboradores, aporta cierto nivel de competitividad a la empresa, y permite tener equipos de trabajo más compenetrados y con mayor compromiso, los cuales aportan en el incremento de los niveles de participación y productividad, la cual se puede dar bajo ambientes participativos y relativamente saludables (p.111).

Clima de Tipo Participativo: Sistema IV – Participación en grupo

Este tipo de clima se basa en la confianza y comunicación lateral donde todos los niveles de la organización participan en el proceso decisivo de la empresa y el cumplimiento de objetivos, rendimiento y metodología de trabajo. Además, existe una gran conexión y camaradería entre los administradores, directivos y colaboradores que permiten a su vez conectar un equipo de confianza el cual es elemental para el logro de los objetivos de la empresa.

En cuanto al clima organizacional, este tipo aporta la confianza y participación para el desarrollo de actividades que se presentan en la empresa, esto conlleva a crear alto grado de satisfacción en sus colaboradores para desempeñarse teniendo un gran sentido de pertenencia, compromiso, lealtad y comunicación para con la misma.

La variable clima organizacional presenta distintas variables, tales como:

Estructura: Según Fiallo et al., (2015) la estructura de una organización tiene que ver con la agrupación y coordinación de actividades, tiene relación directa con la definición jerárquica y donde se encuentran todos los procedimientos, departamentos, recursos (físicos, monetarios, tecnológicos y humanos) que permiten desarrollar las actividades para alcanzar los objetivos trazados. (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 107). Quiere decir que va de la mano el trabajo con los procesos administrativos lo cuales interactúan en un espacio físico en común.

Responsabilidad: Chiavenato (2001) menciona que la responsabilidad se origina de la idea de poder darle a colaborador la libertad de poder tomar decisiones a raíz de que ellos tienen la información necesaria para participar en este proceso dentro de la empresa, esto genera también sentido de pertenencia. (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 107). En este sentido, se le da la autonomía suficiente al colaborador para manejar su plan de acción orientado al logro de los objetivos.

Recompensa: Para Fiallo et al. (2015) el sistema de recompensas se da por los resultados y el desempeño que tiene el colaborador dentro de la empresa, este se debe al esfuerzo que le pone cada uno a su desempeño laboral. En respuesta a ello, los colaboradores reciben reconocimientos que motivan a realizar cada tarea de manera destacada y eficiente (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 107). Se refiere al salario o incentivos que se reciben dentro de la organización por el desempeño de las tareas asignadas.

Relaciones: Según Goncalves (2011), las relaciones es la percepción de los colaboradores de la empresa con respecto a cómo se relacionan entre directivos, colaboradores y todo el ambiente organizacional en general. (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 108). Esto sirve para mantener un clima laboral agradable con todos los colaboradores de dentro de la empresa.

Cooperación: Es el desempeño en equipo donde todos los trabajadores de la empresa colaboran entre los niveles gerencial y colaboradores con relación a las actividades que se van a desarrollar en la empresa. Cabe decir que la cooperación como lo indica Goncalves (2011), es la percepción de apoyo que se tiene de cada colaborador de las distintas áreas de la empresa con el fin de tener buenos resultados como equipo, haciendo participe a toda la organización para tener una mejor posición y participación como empresa (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 108).

Estándares: Goncalves (2011) se refiere a que son los procesos normativos bajo los cuales se establecen los métodos de trabajo y la forma equitativa de equilibrar tanto los incentivos como las cargas que tienen los colaboradores. En definitiva, se entiende que el estructurar las funciones tiene como objetivo hacer seguimiento al rendimiento que tiene cada colaborador y de esta manera poder de crear estrategias que faciliten el desarrollo de las acciones planteadas por la empresa y poder evaluar el rendimiento del colaborador en dicha tarea asignada. (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 108).

Conflicto: Goncalves, A. (2011) se refiere a cuando surgen discrepancias frente a determinadas situaciones y eventos que se presentan dentro del ambiente laboral. (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 108). Es un punto que afecta directamente la satisfacción laboral dentro del clima organizacional, sin embargo, el conflicto no tiene que ser negativo para la empresa ya que el conflicto puede llevar a grandes soluciones.

Identidad: Goncalves, A. (2011) es el sentido de pertenencia que tiene un colaborador para con la empresa, con el cual se siempre importante y valioso para la organización. Es la sensación de compartir sus objetivos personales con los demás miembros de la empresa, incluso esta misma le ayuda a cumplirlos. De hecho, lo que facilita que esto se dé es que los colaboradores sienten que la empresa se alinea a los objetivos personales que cada uno tiene y además buscan en la medida que se vallan cumpliendo esos objetivos, los colaboradores se van a sentir más compenetrados. (Citado por Méndez et al. 2016, pág. 108).

Importancia del Clima Organizacional

Para Méndez et al. (2016) menciona que la satisfacción y la motivación están directamente relacionadas con un clima organizacional alto, y cuando esto ocurre, existe un alto nivel de satisfacción, interés y optimismo que puede afectar la productividad de los empleados. Cuando el clima organizacional

es bajo, la satisfacción también disminuye, lo que afecta negativamente a la organización.

Todo esto engloba una serie de factores que tienen relación con el clima organizacional, como una buena comunicación, el buen trato, el trabajo equipo y otros; además de sus necesidades físicas y materiales, se siente miembro directo de la empresa, para ello espera obtener condiciones positivas para poder desarrollarse de manera profesional y personal dentro de la misma Si se tiene un buen clima organizacional pues se obtendrán resultados positivos colaboradores se desenvuelven de forma adecuada, viéndose reflejada en la productividad y competitividad para en el camino poder encontrar los puntos a mejorar y fortalecerlos para así poder alcanzar los objetivos de la empresa manteniendo a sus colaboradores contentos, esto con el objetivo de alcanzar los mejores resultados para la empresa.

Por ello podemos concluir que para que una empresa sea más productividad y competitiva se debe buscar tener un buen clima organizacional para que impacte de forma positiva en la satisfacción del colaborador.

Sobre la Satisfacción Laboral como segunda variable se define lo siguiente, González (2012) dice que es como se siente el colaborador con las tareas asignadas dentro de la empresa. Estas actitudes se van a definir por las funciones que se desarrollen en el puesto de trabajo y la percepción que tenga el colaborador sobre este (pág. 117).

Por otro lado, Sánchez (2014) afirma que la satisfacción se puede definir como resultado de la valoración positiva afectiva y/o cognitiva de la experiencia en las labores que desarrolla en la empresa.

Así mismo, Ferro (2020) define la satisfacción laboral como el grado de conformidad que tiene un colaborador con su ambiente en la empresa donde se desempeña. Es el sentido de pertenencia que tiene el colaborador entre las funciones asignadas y el trabajo real.

Teorías sobre la Satisfacción Laboral

Según Gamboa (2010) menciona tres teorías que están relacionadas a la satisfacción laboral, los cuales tomo de otros artículos de investigación que habría revisado a lo largo de su investigación.

Teoría de los dos factores: Motivación – Higiene

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006:48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferente de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. (Gamboa Ruiz, 2010)

Teoría de Factores Higiénicos o Insatisfactorios

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o también llamados insatisfactorios, los cuales como motivadores no son tan fuertes, por consiguiente no produce satisfacción en el trabajo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se encargan del ambiente externo de la empresa, ellos son: política de la empresa, calidad de la supervisión, como se relacionan con los demás compañeros, colaboradores y supervisores, los tipos de salarios, condiciones y seguridad en el trabajo y posición social. (Gamboa Ruiz, 2010)

Teoría de la pirámide de Maslow

Por otro lado, se tiene la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe un orden ascendente de cinco necesidades: 1) Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. 2) Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. 4) Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. 5) Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo. (Citado por Gamboa Ruiz, 2010)

Dimensiones:

Ambiente físico: Lugar donde el colaborador desarrolla sus actividades laborales, donde se debe tener un clima laboral agradable y ergonómico para que la satisfacción sea positiva.

Seguridad: El nivel de seguridad y estabilidad que le puede ofrecer la empresa al colaborador.

Remuneración: Grado salarial monetario que ofrece la empresa en relación con el puesto de trabajo y las tareas que se realizan de acuerdo al puesto.

Relaciones Humanas: Relación que se establece con los demás colaboradores de la empresa con quienes se va a compartir labores cotidianas.

Realización: Se refiere a los logros que obtiene el colaborador dentro y fuera de la empresa, la oportunidad de crecimiento que esta misma le ofrece.

Asumir retos: Asumir tareas adicionales a sus funciones del puesto donde se desempeña, demostrando la capacidad de desenvolverse en otras tareas.

Así mismo la presente investigación generó el siguiente objetivo general:
Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, y los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación entre la estructura en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021

Determinar la relación entre la responsabilidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Determinar la relación entre la recompensa en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Determinar la relación entre las relaciones en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Determinar la relación entre la cooperación en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Determinar la relación entre los estándares en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Determinar la relación del conflicto entre la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Determinar la relación entre la identidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Se determinó como hipótesis principal en esta investigación lo siguiente: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. Como hipótesis alterna, no existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

La cual permite responder al problema planteado dentro de la investigación y fue confirmada por el presente estudio.

De igual manera se formuló las siguientes hipótesis específicas:

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la estructura en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la estructura en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la responsabilidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL Puente Piedra 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la responsabilidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estándares recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estándares recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el conflicto en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el conflicto en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la identidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la identidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La presente investigación debido a su finalidad es de alcance correlacional, ya que se busca conocer de qué manera se relacionan las variables clima organizacional y satisfacción laboral mediante algún patrón que se pueda predecir, para Hernández et al. (2014) afirma que tipo el estudio ya antes mencionado tiene como objetivo conocer la relación que se presenta entre dos o más variables en una muestra o contexto en específico. En ocasiones sólo se estudia la relación entre dos variables, en el estudio correlacional se mide cada una de las variables de forma independiente, para luego ser procesadas y establecer vinculaciones.

Diseño de investigación

El diseño que se presenta es no experimental - transversal, ya que no se van a manipular las variables clima organizacional y satisfacción laboral, además que se desarrolla en un momento único. Según Hernández et. al. (2014) este estudio se realiza sin manipular de forma deliberada las variables que se han establecido para el estudio, solo se observan para poder analizarlo en su ambiente natural ya existente. Los estudios transversales reúnen datos de un momento en específico y puntual.

Enfoque de investigación

Para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo debido a que se aplicó la encuesta a los colaboradores de la empresa para así probar la

hipótesis que hemos planteado, estos se van a procesar a través de métodos estadísticos que van ayudar a medir los resultados que arroje la investigación. Hernández et al. (2014) menciona que el enfoque cuantitativo se utiliza para recolectar datos con el fin de poder demostrar la hipótesis planteada, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de instituir y probar teorías.

Población y muestra

Población

La presente investigación estuvo conformada por la totalidad de colaboradores de la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL ubicada en Puente Piedra, tiene 21 colaboradores durante el año 2021. Según Hernández et al. (2014) la población es el conjunto de los individuos o casos que tienen determinados patrones que concuerdan.

Muestra

En la presente investigación se analizó al total de colaboradores de la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, considerando así el total de la población (N=21) debido a que la población es finita y pequeña, según Hernández et al. (2014) la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen al universo llamando población.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

Para la recolección de datos del presente trabajo a fin de poder cumplir con el objetivo planteado, además de las dimensiones que buscamos cubrir, se determinó la encuesta como técnica con el propósito de obtener resultados en relación con las variables presentadas. Según Hernández et al. (2014) refiere que las encuestas son consideradas investigaciones no experimentales transversales.

Instrumento

El cuestionario según (Bernal, 2017) menciona que el cuestionario es una de las técnicas más comunes y eficiente de recolección de datos ya que a través de esta se puede obtener información social, cultura, sobre intereses, opiniones o conocimientos a un plazo pasado, presente o futuro. Las preguntas deben estar diseñadas de forma correcta de acuerdo con la investigación que vamos a realizar y la modalidad de aplicación, esta se puede dirigir a una población en específico o darse de forma general, obteniendo un resultado que nos permita acercarnos a la realidad ya que este método tiene su base en método inductivo, esto quiere decir a que a raíz de los resultados recogidos en un área específica y evitamos generalizar sobre el tema a investigar.

Para la recolección de los datos sobre la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, se utilizó la encuesta de forma online elaborada en Google formularios, la cual es una de las herramientas más atractiva y

amigable para obtener información, donde se utilizó como instrumento de medición la escala de Likert donde se muestran las alternativas; Siempre (1), Casi Siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4) y Nunca (5).

Confiabilidad del cuestionario

El valor estadístico que se obtuvo, muestra el nivel de confiabilidad que se utilizó para el trabajo de investigación, para ello se aplicó el modelo Alpha de Cronbach, el cual ayuda a medir el nivel de confiabilidad, con el cual se tuvo un valor de 0,964, lo cual dentro del análisis de confiabilidad este se considera confiable; esto si se toma en cuenta que los instrumentos utilizados altamente confiables son aquel que logra resultados mayores o iguales a 0,7. Para un correcto y confiable desarrollo de resultados obtenidos a raíz de las encuestas. Según Hernández et.al (2014) menciona que existen distintas maneras de calcular la fiabilidad de un instrumento de medición, los cuales tienen procedimientos que generan coeficientes de fiabilidad oscilando entre valores de 0 a 1, donde mientras más cerca de 0 se encuentre, refiere a una confiabilidad que no podemos utilizar y mientras más cerca al 1 se encuentre, este va a representar una confiabilidad más asertiva.

Tabla 1 Estadística de fiabilidad de instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	30

Elaboración propia SPSS 27.

El cuestionario consta de un total de 30 preguntas formuladas de acuerdo con las variables de estudio, donde 17 de ellas pertenecen a la variable “Clima organizacional” y las otras 13 a la variable “Satisfacción Laboral”. Además, El programa que se usó para el procesamiento de los datos obtenidos fue el SPSS 27.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo, se muestran los resultados que se obtuvieron a raíz de que se aplicó como instrumento de investigación, el cuestionario, como parte del interés de nuestra investigación analizaremos las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, así como sus dimensiones según el nivel que presentan mediante estadística para describir los resultados. Toda la información fue procesada estadísticamente a través del Software SPSS 27 para poder extraer los resultados de las variables estudiadas. Para comenzar con el proceso estadístico tomamos como primer procedimiento la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a 50, para determinar si la distribución es normal o **no**.

Tabla 2 Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Estructura	,803	21	,001
Responsabilidad	,819	21	,001
Recompensa	,900	21	,035
Relaciones	,844	21	,003
Cooperación	,798	21	,001
Estándares	,899	21	,034

Conflicto	,729	21	,000
Identidad	,676	21	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración propia SPSS 27.

Estos datos nos permiten corroborar el nivel de significancia donde Sig. Pvalor es $\geq 0,05$, se confirmaría que las distribuciones son normales mientras que si Sig. P-valor $< 0,05$ se confirmaría que la distribución no es normal. En conclusión, se puede afirmar que todas las variables y dimensiones no tienen una distribución normal al presentar un Sig. P-valor $< 0,05$ por lo cual se utilizará la estadística no paramétrica. A partir de ello se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación en las variables.

Tabla 3 Grado según coeficiente de correlación de Spearman

	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: Información obtenida de Montes et al, 2021

**Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional
y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL,
Puente Piedra 2021.**

Tabla 4 *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.*

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

Elaboración propia SPSS 27.

Según se visualiza en la tabla, la correlación de Rho de Spearman, entre las variables planteadas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la

empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021 es de 0,972; determinando de esta manera que existe un grado de correlación positiva perfecta según muestra la tabla 3.

Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba de Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 5 Chi cuadrado – Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado	
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,049

Nota: relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Para la hipótesis general se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa manera que efectivamente existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la estructura en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 6 Relación entre la estructura en la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

		Correlaciones		
		Satisfacción		
		Laboral	Estructura	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	1,000	,792*	*
	Coeficiente de correlación			
	Sig. (bilateral)	.	,000	
	N	21	21	
	Estructura	,792**	1,000	0
	Coeficiente de correlación			
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	21	21	

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

Nota: Relación entre la estructura y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,792 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 7 Chi cuadrado – Hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado		Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	,014

Nota: Relación entre la estructura y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la responsabilidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 8 Relación entre la responsabilidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Responsabilidad
Rho Spearman	de Satisfacción Laboral	1,000	,855**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	21	21
	Responsabilidad	,855**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	21	21

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

Nota: Relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión responsabilidad y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021 donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,855 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 9 Chi cuadrado – Hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado

Significación asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson

,031

Nota: Relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la recompensa en la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 10 Relación entre la recompensa en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Correlaciones					
			Satisfacción Laboral	Recompensa	
Rho	de Satisfacción	Coefficiente	de	1,000	,839**
Spearman	Laboral	correlación			
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	21	21
			Recompensa	Coefficiente	de
				correlación	,839**
					1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	21	21

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

Nota: Relación entre la recompensa y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,839 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 11 Chi cuadrado – Hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado	
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,014

Nota: Relación entre la recompensa y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral en la empresa Q & G

QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre las relaciones en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 12 Relación entre las relaciones en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

		Correlaciones		Satisfacción Laboral	Relaciones
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	de	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		21	21
	Relaciones	Coefficiente de correlación	de	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		21	21

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

Nota: Relación entre relaciones y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión relaciones y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de

correlación de 0,883 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 13 Chi cuadrado – Hipótesis específica 4

Pruebas de chi-cuadrado	
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,043

Nota: Relación entre las relaciones y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión las relaciones y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la cooperación en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 14 Relación entre la cooperación en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Correlaciones	
	Satisfacción Laboral Cooperación

Rho de Spearman	de Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	de	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		21	21
	Cooperación	Coefficiente de correlación	de	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		21	21

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

Nota: Relación entre cooperación y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión cooperación y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,867 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 15 Chi cuadrado – Hipótesis específica 5

Pruebas de chi-cuadrado	
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,027

Nota: Relación entre la cooperación y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 6: Determinar la relación entre los estándares en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 16 Relación entre los estándares en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

		Correlaciones		
		Satisfacción Laboral		Estándares
Rho	de Satisfacción	Coeficiente	de	1,000
Spearman	Laboral			
			Sig. (bilateral)	. ,000
		N	21	21
	Estándares	Coeficiente	de	,896**
		correlación		1,000
			Sig. (bilateral)	,000 .
		N	21	21

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

Nota: Relación entre estándares y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión estándares y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,896 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Tabla 17 Chi cuadrado – Hipótesis específica 6

Pruebas de chi-cuadrado	
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,027

Nota: Relación entre estándares y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión estándares y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 7: Determinar la relación entre el conflicto en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 18 Relación entre el conflicto en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Correlaciones

				Satisfacción Laboral	Conflicto
Rho	de Satisfacción	Coefficiente	de	1,000	,755**
Spearman	Laboral	correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		21	21
	Conflicto	Coefficiente	de	,755**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		21	21

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

Nota: Relación entre conflicto y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión conflicto y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,755 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 19 Chi cuadrado – Hipótesis específica 7

Pruebas de chi-cuadrado
Significación asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de ,043
Pearson

Nota: Relación entre el conflicto y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Objetivo específico 8: Determinar la relación entre la identidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Tabla 20 Relación entre la identidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

Correlaciones				
		Satisfacción Laboral		Identidad
Rho	de Satisfacción	Coeficiente	de	1,000 ,778**
Spearman	Laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)		. ,000
		N		21 21
	Identidad	Coeficiente	de	,778** 1,000
		correlación		

Sig. (bilateral)	,000	.
N	21	21

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

Nota: Relación entre identidad y la satisfacción laboral.

En la tabla se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,778 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 3.

Para contrastar la hipótesis se procedió a utilizar la Chi-cuadrado detallando lo siguiente:

Tabla 21 Chi cuadrado – Hipótesis específica 8

Pruebas de chi-cuadrado	
	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,029

Nota: Relación entre identidad y la satisfacción laboral.

Se obtuvo como resultado que la significancia es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusiones

Al procesar y analizar finalmente los datos de la investigación, en cual el objetivo general que se planteó es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, se obtuvo un grado de correlación positiva perfecta debido al resultado de Rho de Spearman 0,972. Lo que quiere decir que a mejor clima organizacional mayor es la satisfacción laboral de los colaboradores dentro de la empresa. En primera línea Meza (2017) difiere con nuestra investigación indicando que “existen diferencias significativas entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”, las dos variables: Satisfacción laboral y clima organizacional con un resultado de relación de 0.021. En la investigación de Guachichullca (2019) en su estudio donde obtuvo como correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral un total de 0,827, siendo esta una correlación positiva muy fuerte. A su vez Pérez (2020) en su investigación se obtuvo como resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,791 evidenciando que existe una relación de asociatividad fuerte y positiva entre las variables en estudio de su trabajo.

Por otro lado, para Pérez (2020) en su estudio realizado en Ecuador, se obtuvo como resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,791 evidenciando que existe una relación de fuerte y positiva entre las variables en estudio. Asimismo, Guevara (2018) se realizó un análisis descriptivo e inferencial de tipo correlacional con el fin de conocer si el clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral obteniendo un grado de correlación de 0.814, interpretándose como relación positiva alta entre clima organizacional y satisfacción laboral. En los estudios nacionales tenemos a Velezví (2020) que obtuvo como resultado que el clima organizacional y la satisfacción laboral según el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,614, cuyo resultado permite rechazar la hipótesis nula donde indica que no existe relación entre ambas variables, por lo que podemos afirmar que si existe relación entre ambas variables.

Para Llamoga (2018) en su investigación tuvo como resultado la aceptación de la hipótesis alterna, la cual indica que existe relación directa y significativa entre ambas variables, satisfacción laboral y clima organizacional, siendo el coeficiente de Rho de Pearson 0.557, con un grado de correlación positiva media. Del mismo modo Ruiz (2020) menciona que se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.732, lo cual confirma una correlación positiva alta entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. También tenemos a Alvarado (2019) en su investigación se tomó una muestra de 30 trabajadores para la toma de la encuesta, de esto se obtuvo como resultado que existe un

coeficiente de correlación de Rho de Pearson 0.713, lo cuales evidencia de que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

Por último para las investigaciones locales tenemos en primer lugar a Perez y Zafra (2017) donde se obtuvo en la prueba estadística de correlación de +0,572 entre ambas variables interpretándose como una relación positiva considerable, lo cual coincide con nuestra investigación ya que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa. Asimismo tenemos a Flores y Olortegui (2020) donde los resultados de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral indica que existe un coeficiente de 0.519. Por tanto, se puede concluir que la relación es positiva. Para Guerra y Delgado (2021) en su estudio realizado algunas empresas de servicios de limpieza industrial en lima metropolitana, se obtuvo un resultado en la correlación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral es de 0.480; interpretándose como positiva media, respaldando así nuestro estudio que también indica que la relación entre nuestras variables de estudio es positiva.

Con respecto al objetivo específico 2, en relación a la dimensión estructura del clima organizacional donde se obtuvo como coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.792, confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 6. Este resultado coincide con los estudios de diferentes autores que fueron citados en nuestra

investigación, en primer lugar Sanchez en su estudio “La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional” obtiene como resultado de correlación 0.569, evidenciado una correlación positiva considerable, así mismo tenemos a Guachichullca en su investigación también toma la dimensión estructura obteniendo un resultado de correlación de 0.718, el cual muestra una relación positiva considerable; por lo que podemos decir que ambos autores coinciden en una relación positiva entre la dimensión estructura y clima organizacional. Para Pérez en su tesis realizada en Ecuador nos muestra a la dimensión estructura con una correlación de 0.585 siendo “positiva considerable”, en la misma línea Guevara (2018) obtuvo un resultado de correlación para estructura 0.715 interpretándose como positiva alta. A nivel nacional tenemos a Ruiz además de Alvarado, donde obtuvo como resultado de correlación 0.362 y 0.363, interpretándose como una relación positiva media siendo así sus estudios los que obtiene resultado más bajo a diferencia de los antes mencionados.

Con respecto al objetivo específico 3, el cual es determinar la relación de la dimensión responsabilidad del clima organizacional, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,855 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 8. En su estudio Guachichullca (2019) obtuvo como resultado de correlación para la misma dimensión un total de 0.299 interpretándose como una relación positiva media, por otro lado para Ruiz (2020) y Alvarado (2019) los cuales obtuvieron para relaciones una correlación de 0.564 y 0.516,

respectivamente, se acerca más a nuestro estudio que tiene una relación positiva muy fuerte.

Con respecto al objetivo específico 4, el cual es determinar la relación de la dimensión recompensa del clima organizacional se presenta un coeficiente de correlación de 0,839 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 10. Guachichullca (2019) y Ruiz (2020) en sus estudios presentan la dimensión recompensa con un grado de correlación de 0.615 y 0.719, interpretándose como una relación positiva considerable según muestra la tabla 3. Por otro lado para Pérez (2020) y Alvarado (2019) obtuvieron como resultado una correlación de 0.157 y 0.458, siendo una relación positiva media, demostrando que en su estudio esta dimensión no tiene tanto fuerte impacto sobre la satisfacción laboral.

Para el objetivo específico 4, el cual es determinar la relación de la dimensión relaciones del clima organizacional presenta un coeficiente de correlación de 0,883 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 12. Para Meza (2017), Guachichullca (2019) y Ruiz (2020) en sus estudios a la dimensión relaciones obtuvieron como resultado de correlación un total de 0.703, 0.710 y 0.564 respectivamente, mostrando una relación positiva considerable. Según Velezvia (2020) y Llamoga (2018), obtuvieron un resultado de 0.370

y 0.322 respectivamente para la dimensión relaciones, lo que refuerza que hay relación positiva media en ambos estudios.

Para el objetivo específico 5, el cual es determinar la relación de la dimensión cooperación del clima organizacional donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,867 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 14, para lo cual Pérez (2020) en su estudio para la dimensión cooperación obtuvo una correlación de 0.320, evidenciando una relación positiva media. Lo cual respalda nuestra investigación con un resultado positivo.

Con respecto al objetivo específico 6, el cual es determinar la relación de la dimensión estándares donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,896 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 16. En el estudio “Evaluación y análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa pública. caso EMOVEP; en el cantón Cuenca, administración 2019” muestra que en su investigación la dimensión estándares obtuvo un resultado de correlación de 0.433 siendo positiva moderada,, por otro lado manera Alvarado (2019) obtuvo una una correlación de 0.504 siendo positiva considerable.

Con respecto al objetivo específico 7, el cual es determinar la relación de la dimensión conflicto, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,755 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte

según muestra la tabla 17. Para Guachichullca (2019) en su estudio a la dimensión conflicto obtuvo un resultado de correlación de 0.578 siendo positiva moderada, por otro lado Alvarado (2019) obtuvo un resultado de correlación de 0.760, siendo para este estudio la relación positiva muy fuerte al igual que en nuestra investigación.

Por último respecto al objetivo específico 8, el cual es determinar la relación de la dimensión identidad, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,778 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte según muestra la tabla 20. Para Guachichullca (2019) en su investigación evidencia que la dimensión identidad tiene una correlación de 0.656, siendo el resultado positivo moderado, por otro lado Pérez (2020), Ruiz (2020) y Alvarado (2019) obtuvieron un mejor resultado siendo estos, 0.808, 0.720 y 0.078 respectivamente, siendo estas positiva muy fuerte al igual que en nuestro estudio.

Conclusiones

De la presente investigación se concluye que, en lo que respecta al objetivo general se determina que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL es de 0,972; concluyendo de esta manera que existe un grado de correlación positiva perfecta con un grado de significando de 0,49 por lo que se acepta la hipótesis alternativa concluyendo de esa manera que efectivamente existe

una relación significativa entre ambas variables; a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Asimismo, se concluye respecto al primer objetivo específico, que entre la dimensión estructura y la variable satisfacción labora, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,792 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un grado de significancia de 0,014 por lo que se acepta la hipótesis alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral. Se puede concluir que cuando exista una buena estructura organizacional tendrá impacto positivo en la satisfacción laboral.

Para el segundo objetivo específico se concluye que entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral, donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,855 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte con un grado de significancia de 0.031 por lo cual se puede decir que existe relación significativa entre ambas.

Con respecto al tercer objetivo específico, se conoció que entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral se presenta un coeficiente de correlación de 0,839 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un grado de significancia de 0,014 donde se acepta la alternativa comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre ambas.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se obtuvo como resultado que entre la dimensión relaciones y la variable satisfacción laboral se presenta

un coeficiente de correlación de 0,883 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un grado de significancia de 0,043 y se acepta que existe una relación significativa entre la dimensión las relaciones y la satisfacción laboral.

Para el quinto objetivo específico, donde se menciona a la dimensión cooperación y la variable satisfacción laboral en la empresa, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,867 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un grado significancia de 0,027, es decir, existe una relación significativa entre la dimensión cooperación y la satisfacción laboral.

Para el sexto objetivo específico, se concluye que entre la dimensión estándares y la variable satisfacción laboral, donde se presenta un coeficiente de correlación Rho Spearman 0,896 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de 0,027, se interpreta que existe una relación significativa entre ambas.

Para el séptimo objetivo específico se concluye que, la correlación de Rho de Spearman entre la dimensión conflicto y la variable satisfacción laboral donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,755 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de 0,043 comprobando de esa forma que existe una relación significativa entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral.

Por último el octavo objetivo específico, se evidencia que entre la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral en la empresa donde se presenta un coeficiente de correlación de 0,778 confirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de 0,029 concluyendo que existe una relación significativa entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral.

Referencias

- Alvarado, R.F. (2019). *RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA MOLINO LA PERLA S.A.C., TRUJILLO - 2019* [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23629/Alvarado%20Ruiz%2c%20Roberto%20Franco.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- Bernal, P. P. (2017). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de información*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?id=Pub0tgAACAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Flores, F. y Orltegui, H. S. (2020). “*CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO AGENCIA HUAYCÁN, LIMA 2020*” [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31799/Flores%20Correa%20Fiorella%20%20Orltegui%20Silva%20Henry%20Samier.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Guerra, D., y Delgado, D. S. (2021). “*LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMPIEZA INDUSTRIAL EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2021*” [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32768/Delgado%20Ponce%2c%20Diali%20Saida%20%20Guerra%20Perez%2c%20Daimler.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Llamoga, E. I. (2018). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERÚ FAX COURIER, CAJAMARCA 2018* [Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración]. Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30491/Llamoga%20Izquierdo%20Esther%20Idemia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Meza, E. (julio-diciembre de 2017). *ANÁLISIS EN LA PERCEPCIÓN DEL GÉNERO ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL SECTOR INDUSTRIAL - MEXICO*. puno, Perú.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n2/a08v8n2.pdf>

Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vasquez, M., y Díaz, C. (junio de 2021). *Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia*.
<https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

- Noboa, J. G., Barrera, G. J., & Rojas, D. (19 de noviembre de 2018). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN*. Ecuador.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>
- Peralta, N. E. (2018). *INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018* [Tesis para optar el grado de Licenciado En Administración Y Gestión Comercial]. Universidad privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23628/Peralta%20aldarriaga%2c%20Neil%20Edson.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Pérez, Y. A., y Zafra, E. C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017* [Tesis para optar el grado de Maestro en ciencias de la enfermería]. Universidad Privada Norbert Wiener.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2717/TESIS%20P%c3%a9rez%20Yolanda%20%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, S. F. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Institución Pública de Lima Metropolitana 2020* [Tesis para optar el título Profesional de Licenciada En Psicología]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58939/Salda%c3%b1a_QSF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, Q. (2017). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL*

CLIMA ORGANIZACIONAL.

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6344/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Victorio, E. (2017). *LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LAS TRES PRINCIPALES EMPRESAS ASEGURADORAS DE LIMA 2017* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/502f3e06-ca71-4b63-87b5-c0bdf51a56fb/content>

Chávez, É.J., Aduna, A. P., y Correa, M. I. (2018). *El liderazgo como factor determinante del clima organizacional*. En Sotelo, J. G., y Arrieta, D. (2018) *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional* (págs. 79-92). Durango: Universidad Juárez del Estado de Durango. https://books.google.com.pe/books?id=uB_LDwAAQBAJ&pg=PA175&q=definicion+clima+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiF3YirvprtAhUjH7kGHWFVDygQ6AEwBnoECAkQAg#v=onepage&q=definicion%20clima%20organizacional&f=false

Chiang, M., Martín, M. J., y Núñez Partido, A. (2010). *RELACIONES ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L. <https://www.pymempresario.com/2019/01/72-4-profesionistasmexicanosbuscancambiar-de-empleo-en-2019/>

Ferro Veiga, J. M. (2020). *Manual. Gestión de equipos eficaces: Influir y motivar*. Madrid: cep.

<https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&printsec=frontmatter&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiV96uGjZftAhUqGbkGHX7yCPg4FBDoATAAegQIAxAC#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>

Gamboa, E. J. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Psicología Organizacional.

<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-desus-determinantes>

Gan, F., y Berbel, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*.

UOC. https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA183&dq=relacion+satisfaccion+laboral+y+clima+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjd3cLI_JntAhW4F7kGHQ5uDOoQ6AEwBnoECAgQAQ#v=onepage&q=relacion%20satisfaccion+laboral+y%20clima+organizacional

González, M. J. (2012). *Habilidades Directivas. Málaga: INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN S.L.*

<https://books.google.com.pe/books?id=m2O0lf1Hp8oC&pg=PA117&d>

q=satisfaccion+laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiFz8_46pntA
hXuIrkGHQpTDZEQ6AEwA3oECAQQAg#v=onepage&q=satisfaccio
n%20laboral&f=false

Méndez, F. E., Suárez, M., Echeverri, C. A., Rico, J. J., y Ricardo, J. L. (2016). *PYMES:*

GESTIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL. Barranquilla: Sello

Editorial

Coruniamericana.

[https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=fron](https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PYMES:+GESTI%C3%93N+Y+CLIMA+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi94v6SyJrtAhXNE7kGHVcED58Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=PYMES%3A%20GESTI%C3%93N%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false)

[tcover&dq=PYMES:+GESTI%C3%93N+Y+CLIMA+ORGANIZACION](https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PYMES:+GESTI%C3%93N+Y+CLIMA+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi94v6SyJrtAhXNE7kGHVcED58Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=PYMES%3A%20GESTI%C3%93N%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false)

[AL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi94v6SyJrtAhXNE7kGHVcED58Q](https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PYMES:+GESTI%C3%93N+Y+CLIMA+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi94v6SyJrtAhXNE7kGHVcED58Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=PYMES%3A%20GESTI%C3%93N%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false)

[6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=PYMES%3A%20GESTI%C3%93N](https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PYMES:+GESTI%C3%93N+Y+CLIMA+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi94v6SyJrtAhXNE7kGHVcED58Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=PYMES%3A%20GESTI%C3%93N%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false)

[%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PYMES:+GESTI%C3%93N+Y+CLIMA+ORGANIZACIONAL&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi94v6SyJrtAhXNE7kGHVcED58Q6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=PYMES%3A%20GESTI%C3%93N%20Y%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL&f=false)

Paredes, D., Macías, V., y Quintana, R. (2017). *Factores de satisfacción laboral que*

inciden en el Clima organizacional de los empleados de las PyMEs de

comercio ubicadas en Villa Juárez, Sonora, México. Revista de

Investigación.

[http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/inicio/wpcontent/uplo](http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/inicio/wpcontent/uploads/2017/07/25-3.pdf)

[ads/2017/07/25-3.pdf](http://revistainvestigacionacademicasinfrontera.com/inicio/wpcontent/uploads/2017/07/25-3.pdf)

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra.

[file:///C:/Users/user/Downloads/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20pr](file:///C:/Users/user/Downloads/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20OIT%20(4).pdf)

[o ductividad%20OIT%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20OIT%20(4).pdf)

Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid:

ESIC EDITORIAL.

[https://books.google.com.pe/books?id=4CD4DAAAQBAJ&pg=PT123&dq=Teor%C3%ADas+relacionadas+a+la+Satisfacci%C3%B3n+Laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiNyIm275rtAhUBJ7kGHRGoCx0Q6AEwBXoECACQAg#v=onepa&q=Teor%C3%ADas%20relacionadas%20a%20la%20Satisfacci%C3%B3n%](https://books.google.com.pe/books?id=4CD4DAAAQBAJ&pg=PT123&dq=Teor%C3%ADas+relacionadas+a+la+Satisfacci%C3%B3n+Laboral&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiNyIm275rtAhUBJ7kGHRGoCx0Q6AEwBXoECACQAg#v=onepa&q=Teor%C3%ADas%20relacionadas%20a%20la%20Satisfacci%C3%B3n%20)

Ferro, J. M. (2020). *Manual. Gestión de equipos eficaces: Influir y motivar.*

Madrid: cep.

<https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiV96uGjZftAhUqGbkGHX7yCPg4FBD0ATAAegQIAxAC#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false>

Castillo Aponte, J. (2006). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad.*

Medellín: Ecoe Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA68&dq=rotaci%C3%B3n+de+personal&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiKq5S485ntAhX0IbkGHereBkkQ6AEwAXoECAYQAQAg#v=onepage&q=rotaci%C3%B3n%20de%20personal&f=false>

Calderón, T. (2018). “*EL IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE MI BANCO ZONA MIRAFLORES AREQUIPA – 2018*” [Tesis para optar el grado en de Maestro en Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia de Recursos Humanos]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9818/UPcasutl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Albert, J., y Ortega, I. (2011). Sociedad, Trabajo y Calidad de Vida. En G. Pérez
Serrano, Intervención sociocomunitaria. Madrid.

[https://books.google.com.pe/books?id=cQiKg6R9bXkC&pg=PT227&dq=c
lima+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjmtaiFxFrtAhW1I7
kGHcEbAlc4ChDoATADegQIBBAC#v=onepage&q=clima%20organizaci
onal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cQiKg6R9bXkC&pg=PT227&dq=c
lima+organizacional&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjmtaiFxFrtAhW1I7
kGHcEbAlc4ChDoATADegQIBBAC#v=onepage&q=clima%20organizaci
onal&f=false)

ANEXOS

ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General:	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1		Diseño metodológico
			Clima Organizacional		La presentación investigación tiene alcance correlacional, con diseño no experimental - transversal y enfoque cuantitativo.
			Dimensiones	•Nivel de confianza de los colaboradores	Población
			Estructura	•Asumen riesgos y metas •Compromiso con el equipo	Todos los 21 colaboradores de la empresa por ser una población limitada y alcanzable.
			Responsabilidad	•Inspiración en los colaboradores •La satisfacción remunerativa	
			Recompensa	•Beneficios laborales Beneficios sociales	Muestra
			Relaciones	•Reconocimiento individual	
			Cooperación	•Ambiente grato para laborar •Apoyo para realizar tareas	
			Estándares	•Trabajo en equipo •Cumplimiento de normas •Capacidad del rendimiento laboral •Motivación en el trabajo	La investigación considera a todos los colaboradores.
			Conflicto	Empatía	
			Identidad	•Nivel de confianza de los colaboradores •Nivel de identidad con la empresa	
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.			

Problemas Especificos	Objetivos especificos	Hipótesis específicas	Dimensiones
¿Cuál es la relación de la estructura con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre la estructura en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la estructura en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la estructura en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	Entorno físico <ul style="list-style-type: none"> •Condiciones laborales •Ergonomía
¿Cuál es la relación de la responsabilidad con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre la responsabilidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la responsabilidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la responsabilidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	Seguridad <ul style="list-style-type: none"> •Capacitación del Personal •Beneficios laborales •Seguridad laboral
¿Cuál es la relación de la recompensa con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre la recompensa en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	Remuneración <ul style="list-style-type: none"> •Salario de acuerdo con el puesto •Incentivos
¿Cuál es la relación de las relaciones con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre las relaciones en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	<ul style="list-style-type: none"> •Compañerismo
¿Cuál es la relación de la cooperación con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre la cooperación en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la cooperación en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	Relaciones Humanas <ul style="list-style-type: none"> •Liderazgo •Comunicación
¿Cuál es la relación de los estándares con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre los estándares en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estándares recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y los estándares recompensa en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	<ul style="list-style-type: none"> •Desarrollo de capacitaciones
¿Cuál es la relación del conflicto con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación del conflicto entre la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el conflicto en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el conflicto en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	Realización <ul style="list-style-type: none"> •Rendimiento laboral
¿Cuál es la relación de la identidad con la satisfacción laboral en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021?	Determinar la relación entre la identidad en la satisfacción laboral y la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la identidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la identidad en la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021.	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitaciones
			Asumir retos <ul style="list-style-type: none"> •Asumen riesgos y metas

ANEXO N°2 ENCUESTA

Objetivo: Conocer la opinión sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral que manifiestan los trabajadores de la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, PUENTE PIEDRA 2021.

Instrucción: Marque usted con una (X) el grado en el que está de acuerdo con las siguientes interrogantes en la tabla que se muestra a continuación:

Dimensiones/ITEM	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
CLIMA ORGANIZACIONAL					
Dimensión 1: Estructura					
¿Considera usted que tiene comunicación vertical con su gerente y/o supervisor?					
¿Usted como colaborador, participa en todas las actividades en los que la empresa ha requerido?					
Dimensión 2: Responsabilidad					
¿Se siente comprometido con el equipo de trabajo que conforma actualmente?					
¿Siente que la empresa toma en cuenta a sus colaboradores en sus decisiones?					
Dimensión 3: Recompensa					
¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?					
¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?					

¿Siente que la empresa brinda beneficios sociales apropiados velando por sus colaboradores?					
Dimensión 4: Relaciones					
¿Considera importante el reconocimiento individual de los logros de los colaboradores?					
¿Se siente conforme con el clima laboral que rodea a los colaboradores?					

Dimensión 5: Cooperación					
¿Siente que cuenta con un respaldo dentro de la empresa para realizar las tareas asignadas?					
¿Siente que dentro de su empresa los colaboradores trabajan en equipo para lograr los objetivos?					
Dimensión 6: Estándares					
¿Considera que las normas establecidas por la empresa son las adecuadas para los colaboradores?					
¿Considera usted que es compatible con los objetivos de la empresa?					
¿Se siente motivado en la agencia donde labora?					
Dimensión 7: Conflicto					
¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?					
Dimensión 8: Identidad					
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?					
¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?					

SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensión 1: Entorno Físico					
¿Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?					
¿Tiene su agencia una estructura apropiada para desarrollar sus funciones de manera eficiente?					
Dimensión 2: Seguridad					
¿Se realizan actividades de capacitación y desarrollo del equipo de trabajo?					

¿Siente que desarrolla sus funciones en un ambiente seguro?					
Dimensión 3: Remuneración					
¿El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas?					
¿Los incentivos que le brinda la empresa exceden sus expectativas?					
Dimensión 4: Relaciones Humanas					
¿Al momento de trabajar en equipo, los compañeros te guían ante alguna dificultad (viceversa)?					
¿Considera usted que el gerente y/o supervisor tienen buena relación laboral con su persona?					
¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?					
Dimensión 5: Realización					
¿La información de interés para el desarrollo de sus funciones es comunicada oportunamente?					
¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?					
¿Considera que la empresa muestra a sus colaboradores oportunidades de crecimiento y ayuda a construir planes de acción para alcanzar las metas personales que tiene cada uno?					
Dimensión 6: Asumir retos					
¿Los objetivos y metas que la empresa fija son alcanzables y realistas?					

ANEXO N°3 JUICIO DE EXPERTOS



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. Referencia

- 1.1. **Experto:** Méndez Vicuña, Juan Ramon
- 1.2. **Especialidad:** Maestro en Gerencia Empresarial
- 1.3. **Grado académico:** Magister
- 1.4. **Institución:** Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
- 1.5. **Tipo de Instrumento:** Cuestionario

II. Tabla de valoración

Dimensiones/ITEM	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: Estructura						
¿Considera usted que tiene comunicación vertical con su gerente y/o supervisor?						
¿Usted como colaborador, participa en todas las actividades en los que la empresa ha requerido?						
Dimensión 2: Responsabilidad						
¿Se siente comprometido con el equipo de trabajo que conforma actualmente?						
¿Siente que la empresa toma en cuenta a sus colaboradores en sus decisiones?						
Dimensión 3: Recompensa						
¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?						
¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?						
¿Siente que la empresa brinda beneficios social apropiados velando por sus colaboradores?						
Dimensión 4: Relaciones						

¿Considera importante el reconocimiento individual de los logros de los colaboradores?				
¿Se siente conforme con el clima laboral que rodea a los colaboradores?				
Dimensión 5: Cooperación				
¿Siente que cuenta con un respaldo dentro de la empresa para realizar las tareas asignadas?				
¿Siente que dentro de su empresa los colaboradores trabajan en equipo para lograr los objetivos?				
Dimensión 6: Estándares				
¿Considera que las normas establecidas por la empresa son las adecuadas para los colaboradores?				
¿Considera usted que es compatible con los objetivos de la empresa?				
¿Se siente motivado en la agencia donde labora?				
Dimensión 7: Conflicto				
¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?				
Dimensión 8: Identidad				
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?				
¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?				
SATISFACCIÓN LABORAL				
Dimensión 1: Entorno Físico				
¿Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?				
¿Tiene su agencia una estructura apropiada para desarrollar sus funciones de manera eficiente?				
Dimensión 2: Seguridad				
¿Se realizan actividades de capacitación y desarrollo del equipo de trabajo?				
¿Siente que desarrolla sus funciones en un ambiente seguro?				
Dimensión 3: Remuneración				
¿El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas?				
¿Los incentivos que le brinda la empresa exceden sus expectativas?				
Dimensión 4: Relaciones Humanas				
¿Al momento de trabajar en equipo, los compañeros te guían ante alguna dificultad (viceversa)?				
¿Considera usted que el gerente y/o supervisor tienen buena relación laboral con su persona?				
¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?				

Dimensión 5: Realización				
¿La información de interés para el desarrollo de sus funciones es comunicada oportunamente?				
¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?				
¿Considera que la empresa muestra a sus colaboradores oportunidades de crecimiento y ayuda a construir planes de acción para alcanzar las metas personales que tiene cada uno?				
Dimensión 6: Asumir retos				
¿Los objetivos y metas que la empresa fija son alcanzables y realistas?				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicables después de corregir ()

No aplicable ()

- **1 pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **2 relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
- **3 claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

III. Observaciones y/o recomendaciones

.....Ninguna.....
.....
.....



Firma y sello del experto

Farro Cruz Jessica A.

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. Referencia

- 1.1. **Experto:** Olortegui Alcalde Luis Miguel
- 1.2. **Especialidad:** Maestro En Administración De Negocios Y Emprendimiento
- 1.3. **Cargo actual:** Docente
- 1.4. **Grado académico:** Magister
- 1.5. **Institución:** Universidad San Ignacio De Loyola
- 1.6. **Tipo de Instrumento:** Cuestionario

II. Tabla de valoración

Dimensiones/ITEM	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: Estructura						
¿Considera usted que tiene comunicación vertical con su gerente y/o supervisor?	X		X		X	
¿Usted como colaborador, participa en todas las actividades en los que la empresa ha requerido?	X		X		X	
Dimensión 2: Responsabilidad						
¿Se siente comprometido con el equipo de trabajo que conforma actualmente?	X		X		X	
¿Siente que la empresa toma en cuenta a sus colaboradores en sus decisiones?	X		X		X	
Dimensión 3: Recompensa						
¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	X		X		X	
¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?	X		X		X	
¿Siente que la empresa brinda beneficios social apropiados velando por sus colaboradores?	X		X		X	
Dimensión 4: Relaciones						
¿Considera importante el reconocimiento individual de los logros de los colaboradores?	X		X		X	
¿Se siente conforme con el clima laboral que rodea a los colaboradores?	X		X		X	
Dimensión 5: Cooperación						
¿Siente que cuenta con un respaldo dentro de la empresa para realizar las tareas asignadas?	X		X		X	
¿Siente que dentro de su empresa los colaboradores trabajan en equipo para lograr los objetivos?	X		X		X	
Dimensión 6: Estándares						
¿Considera que las normas establecidas por la empresa son las adecuadas para los colaboradores?	X		X		X	
¿Considera usted que es compatible con los objetivos de la empresa?	X		X		X	
¿Se siente motivado en la agencia donde labora?	X		X		X	
Dimensión 7: Conflicto						
¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?	X		X		X	
Dimensión 8: Identidad						
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?	X		X		X	
¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?	X		X		X	
SATISFACCIÓN LABORAL						
Dimensión 1: Entorno Físico						
¿Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?	X		X		X	
¿Tiene su agencia una estructura apropiada para desarrollar sus funciones de manera eficiente?	X		X		X	
Dimensión 2: Seguridad						
¿Se realizan actividades de capacitación y desarrollo del equipo de trabajo?	X		X		X	
¿Siente que desarrolla sus funciones en un ambiente seguro?	X		X		X	
Dimensión 3: Remuneración						
¿El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas?	X		X		X	
¿Los incentivos que le brinda la empresa exceden sus expectativas?	X		X		X	
Dimensión 4: Relaciones Humanas						
¿Al momento de trabajar en equipo, los compañeros te guían ante alguna dificultad (viceversa)?	X		X		X	
¿Considera usted que el gerente y/o supervisor tienen buena relación laboral con su persona?	X		X		X	

¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?	X		X		X	
Dimensión 5: Realización						
¿La información de interés para el desarrollo de sus funciones es comunicada oportunamente?	X		X		X	
¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?	X		X		X	
¿Considera que la empresa muestra a sus colaboradores oportunidades de crecimiento y ayuda a construir planes de acción para alcanzar las metas personales que tiene cada uno?	X		X		X	
Dimensión 6: Asumir retos						
¿Los objetivos y metas que la empresa fija son alcanzables y realistas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)**

Aplicables después de corregir ()

No aplicable ()

- **1 pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **2 relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
- **3 claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

III. Observaciones y/o recomendaciones

Conforme e importante profundizar en conocer el performance de los colaboradores a nivel investigación.



.....
Firma y sello del experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. Referencia

- 1.1. **Experto:** Ayala Montalvo; Ultiana
- 1.2. **Especialidad:** Doctorado en Administración
- 1.3. **Cargo actual:** Docente
- 1.4. **Grado académico:** Doctora
- 1.5. **Institución:** Universidad César Vallejo
- 1.6. **Tipo de Instrumento:** Cuestionario

II. Tabla de valoración

Dimensiones/ITEM	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CLIMA ORGANIZACIONAL						
Dimensión 1: Estructura						
¿Considera usted que tiene comunicación vertical con su gerente y/o supervisor?	x		x		x	
¿Usted como colaborador, participa en todas las actividades en los que la empresa ha requerido?	x		x		x	
Dimensión 2: Responsabilidad						
¿Se siente comprometido con el equipo de trabajo que conforma actualmente?	x		x		x	
¿Siente que la empresa toma en cuenta a sus colaboradores en sus decisiones?	x		x		x	
Dimensión 3: Recompensa						
¿Se siente satisfecho con la remuneración que percibe?	x		x		x	
¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?	x		x		x	
¿Siente que la empresa brinda beneficios social apropiados velando por sus colaboradores?	x		x		x	
Dimensión 4: Relaciones						

¿Considera importante el reconocimiento individual de los logros de los colaboradores?	x		x		x	
¿Se siente conforme con el clima laboral que rodea a los colaboradores?	x		x		x	
Dimensión 5: Cooperación						
¿Siente que cuenta con un respaldo dentro de la empresa para realizar las tareas asignadas?	x		x		x	
¿Siente que dentro de su empresa los colaboradores trabajan en equipo para lograr los objetivos?	x		x		x	
Dimensión 6: Estándares						
¿Considera que las normas establecidas por la empresa son las adecuadas para los colaboradores?	x		x		x	
¿Considera usted que es compatible con los objetivos de la empresa?	x		x		x	
¿Se siente motivado en la agencia donde labora?	x		x		x	
Dimensión 7: Conflicto						
¿Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores?	x		x		x	
Dimensión 8: Identidad						
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?	x		x		x	
¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?	x		x		x	
SATISFACCIÓN LABORAL						
Dimensión 1: Entorno Físico						
¿Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?	x		x		x	
¿Tiene su agencia una estructura apropiada para desarrollar sus funciones de manera eficiente?	x		x		x	
Dimensión 2: Seguridad						
¿Se realizan actividades de capacitación y desarrollo del equipo de trabajo?	x		x		x	
¿Siente que desarrolla sus funciones en un ambiente seguro?	x		x		x	
Dimensión 3: Remuneración						
¿El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas?	x		x		x	
¿Los incentivos que le brinda la empresa exceden sus expectativas?	x		x		x	
Dimensión 4: Relaciones Humanas						
¿Al momento de trabajar en equipo, los compañeros te guían ante alguna dificultad (viceversa)?	x		x		x	
¿Considera usted que el gerente y/o supervisor tienen buena relación laboral con su persona?	x		x		x	
¿Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?	x		x		x	
Dimensión 5: Realización						

¿La información de interés para el desarrollo de sus funciones es comunicada oportunamente?	x		x		x	
¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?	x		x		x	
¿Considera que la empresa muestra a sus colaboradores oportunidades de crecimiento y ayuda a construir planes de acción para alcanzar las metas personales que tiene cada uno?	x		x		x	
Dimensión 6: Asumir retos						
¿Los objetivos y metas que la empresa fija son alcanzables y realistas?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)**

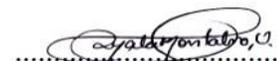
Aplicables después de corregir ()

No aplicable ()

- **1 pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- **2 relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
- **3 claridad:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

III. Observaciones y/o recomendaciones



Dra. Ultiana Ayala Montalvo
REGUC 11072

ANEXO N°4 CARTA DE AUTORIZACIÓN

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL**



Yo, Quispe Gurreonero Guillermo Wilfredo, identificado con DNI o CE N°09887083, como representante legal de la empresa/institución: **Q & G QUALITY GROUP SRL** con R.U.C. N°**20509321257**, ubicada en la ciudad de Lima, MZA. N-1 LOTE. 11 AS. JARDINES DE SHANGRI LA (COSTADO URB.RIBERA DE CHILLON-FOVIMAR) - PUENTE PIEDRA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) Jessica Alexandra Farro Cruz, con DNI/CE 71962008.

Egresado/s de la () Carrera profesional o () Programa de Posgrado de Administración y Gestión Comercial

para que utilice la siguiente información de la empresa: Estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa Q & G QUALITY GROUP SRL, Puente Piedra 2021. En el cuál realizo encuestas sobre la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral para evidenciar si la primera variable tiene influencia sobre la segunda.

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

Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023		
--------------------------	------------	--	--

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional) • En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal. 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (x) Mencionar el nombre de la empresa.



Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 09887083

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



Jessica Alexandra Farro Cruz
DNI: 71962008