

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL**

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL, EN EMPRESAS
OPERADORAS DE SERVICIOS ELECTRICOS,
SAN ISIDRO, 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autora:

Deyna Geraldine Cieza Cercado

Asesor:

Mg. Juan Ramón Méndez Vicuña
<https://orcid.org/0000-0002-9140-6334>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María del Pilar Miranda Guerra	42695300
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Liliana Beatriz Carrillo Carranza	45974022
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Paulo Cesar Cáceres Iglesias	41412453
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

*A mis padres, Amado Cieza Blanco y
Jaqueline del Carmen Cercado Guevara.*

Deyna Cieza Cercado

AGRADECIMIENTO

*Agradecer a Dios por permitirme ser feliz
con cada logro, que son resultado del esfuerzo,
empeño y dedicación.*

*Agradezco a mis padres Amado y Jaqueline
quienes me apoyaron en todo momento para
cumplir mis metas y sueños, gracias por todo el
amor, confianza y por creer en mí siempre, a mis
hermanos Eliana y Leyson quienes me
acompañaron en cada amanecida y me motivaron
cada vez que creía que ya no podía más, a mis
abuelitas, Imelda, que siempre me desea lo mejor
y mi mamita Isolina que me cuida desde el cielo,
a mis tíos Karen, Yovanna, Elvis, Marco y Luis,
quienes me acompañaron en cada etapa de mi
vida universitaria y fueron como mis segundos
padres cuando decidí estudiar en Lima. Gracias
a todos por ese amor infinito.*

Deyna Cieza Cercado

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.1. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Variable Clima organizacional en la dimensión apertura de cambio</i>	22
<i>Tabla 2 Variable Clima Organizacional en la dimensión Recursos Humanos</i>	23
<i>Tabla 3 Variable Clima Organizacional en la dimensión Comunicación</i>	24
<i>Tabla 4 Variable Clima Organizacional en la dimensión Motivación</i>	25
<i>Tabla 5 Variable Clima Organizacional en la Dimensión Toma de Decisiones</i>	26
<i>Tabla 6 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Paga</i>	27
<i>Tabla 7 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Trabajo</i>	28
<i>Tabla 8 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Oportunidad de Ascenso</i>	29
<i>Tabla 9 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Jefe</i>	30
<i>Tabla 10 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Colaboradores</i>	31
<i>Tabla 11 Distribución de los datos obtenidos para la prueba de normalidad, según explica Shapiro- Wilk, para las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	32
<i>Tabla 12 Correlación entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	32
<i>Tabla 13 Correlación entre Apertura a la tecnología y Satisfacción Laboral</i>	33
<i>Tabla 14 Correlación entre Recursos Humanos y Satisfacción Laboral</i>	34
<i>Tabla 15 Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral</i>	34
<i>Tabla 16 Correlación entre Motivación y Satisfacción Laboral</i>	35
<i>Tabla 17 Correlación entre Toma de decisiones y Satisfacción Laboral</i>	36

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Variable Clima Organizacional en la dimensión apertura de cambio</i>	<i>22</i>
<i>Figura 2 Variable Clima Organizacional en la dimensión Recursos Humanos.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3 Variable Clima Organizacional en la dimensión Comunicación.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 4 Variable Clima Organizacional en la dimensión Motivación.....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 5 Variable Clima Organizacional en la dimensión Toma de Decisiones</i>	<i>26</i>
<i>Figura 6 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Paga.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 7 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Trabajo</i>	<i>28</i>
<i>Figura 8 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Oportunidad de Ascenso.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 9 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Jefe</i>	<i>30</i>
<i>Figura 10 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Colaboradores</i>	<i>31</i>

RESUMEN

La siguiente investigación se enfoca en defender los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral. De igual manera, tiene como finalidad definir como el clima organizacional nos permite mejorar la satisfacción laboral en la empresa Kallpa SA ubicada en el distrito de San Isidro, Lima.

El tipo de investigación fue de diseño no experimental, tipo correlacional, se utilizó como instrumento las encuestas, dirigidas a 44 colaboradores de la empresa. Los criterios que se han considerado son 40 documentos recopilados desde el año 2014 al 2020, siendo fuente principal de información Scopus. En el primer capítulo, analizaremos la realidad problemática sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en el sector eléctrico. También, explicaremos el vínculo entre las variables en la formulación de la hipótesis. En el segundo capítulo, nos centraremos en la metodología de la investigación donde se conocerá detalladamente los documentos recolectados y la fuente primaria de la que se obtuvo dicha información. Además, las limitaciones que se ha tenido es que no podemos ir la empresa para tener información que nos ayude a mejorar el trabajo. Finalmente, todo este análisis nos dará un resultado sobre la relación entre las variables que se están investigando.

PALABRAS CLAVES: Clima Organizacional, Satisfacción laboral

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el clima organizacional es el medio físico donde los colaboradores realizan sus labores cotidianas, esto influye en la satisfacción laboral por ende también en la productividad de los trabajadores, basada en valores y creencias que ellos desarrollan en su centro de trabajo. Esto va enlazado con lo que realiza y el saber hacer del directivo, ya sea los comportamientos de las personas, con su forma de trabajar, de relacionarse, con su interacción con la organización o empresa, con los equipos que se utilizan y con las actividades que realizan cada uno.

El sector eléctrico en estos últimos años se encuentra en crecimiento. Conforme el Plan Energético Nacional del Ministerio de Energía y Minas, se proyecta que para el año 2025 la producción de energía eléctrica procederá en un 60% de centrales hidroeléctricas, de modo que, ante el aumento en la competitividad de centrales hidroeléctricas, cada vez es más importante no solamente tener un personal calificado para realizar las labores, sino, contar un clima laboral que permita conservar y fidelizar a los colaboradores. Tanto así que, en los últimos años, el clima organizacional tiene suma importancia y ha ido creciendo, convirtiéndose en uno de los factores más influye en la permanencia del personal de la empresa.

Varias empresas hacen énfasis en el desarrollo de sus colaboradores, orientándose, a la apertura de los cambios, recursos humanos, motivación, comunicación, toma de decisiones, para alcanzar un buen clima organizacional. Pero, el clima laboral puede tener consecuencias tanto positivas como negativas en la empresa, las cuales estarán definidas en como los colaboradores perciben el ambiente interno y externo de la organización. Si las consecuencias son negativas, puede conllevar a la falta de motivación, baja productividad, falta de implicación por la empresa y compañeros, malestar en el trabajo, originando un mal clima laboral, siendo perjudicial, desfavorable y un obstáculo para la empresa.

La satisfacción laboral es el resultado de cómo se sienten los colaboradores y su experiencia en el trabajo. Una persona que experimenta un bienestar en su organización, que sus expectativas o lo que esperan de su labor lo reciben, logra alcanzar una satisfacción o se siente feliz con su trabajo, causando de esta forma desempeñarse positivamente en la organización, esta actitud no solo involucra a la empresa sino también al colaborador, de tal manera que si ambas partes se unen y dan los mejor de ellos pueden conseguir sus metas.

Por lo tanto, se considera que si la empresa gestiona un buen clima organizacional esta influenciara en la satisfacción laboral, permitiendo a la empresa tener buenos resultados, mayor productividad de los colaboradores, calidad de servicio y una buena reputación de la empresa.

Considerando que el sujeto a investigar en la empresa Kallpa de la ciudad de Lima, la cual se dedica al desarrollo de proyectos de generación eléctrica, se ha notado que no tiene un buen clima laboral, ya que algunos colaboradores no trabajan en equipo, falta comunicación, motivación, no se adaptan a los cambios. Por lo tanto, la empresa debería tomar mayor énfasis en la motivación dándoles a sus colaboradores incentivos adicionales, también mejorar la comunicación, la toma de decisiones, apoyo de recursos humanos para poder lograr objetivos y metas organizacionales.

ANTECEDENTES:

NACIONALES

Guzmán (2018) en su tesis: "El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en contexto global", dicha investigación pretende determinar la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El instrumento que se aplico fue el cuestionario que va dirigido a 15 personas de la empresa Global Transport SAC. Los resultados obtenidos muestran que las dos variables se relacionan significativamente, obteniendo también información para poder mejorar la calidad de las condiciones de trabajo. Concluye su investigación afirmando que existe una relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Victorio (2018) en su tesis: "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", dicha investigación pretende determinar la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El instrumento que se aplico fue el cuestionario que va dirigido a 183 trabajadores. Los resultados muestran que existe relación alta entre ambas variables, asimismo se pudo entender que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del clima organizacional causará efecto en la satisfacción laboral, por consiguiente, es relevante para el área de Operaciones de las tres principales empresas aseguradoras tengan en consideración estas variables y no descuidarlas a fin de mantener una organización líder y con buenos resultados económicos. Concluye su

investigación afirmando que existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Cabrera (2018) en su tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de la Institución Pública peruana", dicha investigación pretende determinar si existe un buen clima entre ambas variables. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario dirigido a 63 colaboradores de dicha institución. Los resultados demuestran que el clima organizacional y la satisfacción laboral son muy favorables, así mismo se obtuvo la información de que una empresa exitosa requiere gestionar bien tanto su clima organizacional como la satisfacción de sus empleados. Concluye en que la Institución Pública peruana tiene un buen clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Moreno (2016) en su tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los docentes en la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional del Santa 2016", en la investigación pretende determinar la relación que existe entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario que va dirigido a 10 docentes de la Universidad Nacional del Santa. Los resultados muestran que no existe relación entre las dos variables, obteniendo de esta manera información para poder mejorar algunos aspectos desfavorables que se encontraron. Concluye su investigación negando que no existe una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Quispe (2015) en su tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015", en la investigación se pretende determinar en que medida se relacionan las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario que va dirigido a 30 trabajadores. Los resultados muestran que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, asimismo, se recomienda a los directivos de la institución implementar políticas de capacitación y adiestramiento, talleres, para propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados, valorados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la institución. Concluye su investigación afirmando la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

INTERNACIONALES

Wilches (2018) en su tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa Minera Texas Colombia", esta tesis pretende identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario y entrevista que va dirigido a 40 trabajadores. Los resultados muestran que la orientación cualitativa permitió realizar una evaluación clara y organizada respecto a las variables de clima organizacional que determinan la satisfacción laboral, mientras que, el Clima Organizacional está directamente relacionado con el Liderazgo y la Participación; mientras que la Satisfacción Laboral se relacionó con la Motivación e Incentivos y la Convivencia y relaciones interpersonales. Se concluye que el clima organizacional incide en la satisfacción laboral.

Zambrano (2019): "Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas", esta tesis pretende establecer la relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios directivos y asesores de libre nombramiento y remoción que favorezca la misionalidad de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas de la sede central en Bogotá. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que va dirigida a 13 funcionarios de la alta dirección del nivel directivo y asesores de la sede Bogotá, que es la encargada de gobernar a nivel nacional, fijar los objetivos y definir las líneas estratégicas, tiene a cargo las responsabilidades de cada una de las personas del equipo directivo. Los resultados arrojaron que la población de estudio está compuesta por funcionarios adultos y que tienen pocos años de servicios en la UARIV. Por ello probablemente aun no tengan una visión clara del clima organizacional, ni de la satisfacción laboral, ya que el tiempo de servicio es en promedio de un año. Concluye que si hay una relación entre las variables.

Vera (2016) en su tesis: "El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario", dicha tesis pretende el impacto que tiene el clima organizacional en la satisfacción y compromiso laboral. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que va dirigido a 118 trabajadores, pero que al momento de aplicarlo solo 112 contestaron. Los resultados muestran que el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores son relevantes en el comportamiento de las personas ya que

el contar con personas comprometidas es una ventaja competitiva para las organizaciones. Concluye en que existe correlación entre las variables.

Belizan (2015) en su tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado", dicha tesis pretende identificar como las características personales influyen en el clima organizacional y satisfacción laboral. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que va dirigido a 100 docentes. Los resultados muestran que ambas variables no varían ya sea en el sector privado o estatal. Se concluye que, existe relaciones estadísticamente significativas entre las variables, por lo tanto, se confirma que el nivel de satisfacción laboral se asocia con la percepción del Clima organizacional de los docentes.

Velásquez (2015) en su tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León México", en la investigación se pretende buscar cual es el grado de calidad organizacional y si este es predictor del grado de satisfacción laboral. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario que va dirigido a 143 empleados de Hitachi Chemical. Los resultados arrojaron que el grado de calidad del clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral. Se concluye que la primera variable es predictora de la segunda, por ende, se puede afirmar que, cuanto mejor sea la calidad del clima organizacional que experimentan los empleados, mejor y mayor será el grado de la satisfacción laboral.

BASES TEORICAS

A. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional hace referencia al ambiente que existe entre los miembros de la organización. Está ligado estrechamente al grado de motivación de los empleados y se caracteriza por indicar las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. De igual forma, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (Chiavenato, 2009)

Para Fincher (1983) el clima organizacional se define como: "las percepciones que los empleados pueden tener en relación con las practicas organizacionales y los principios operativos. La valoración del clima organizacional es pertinente con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos"

Dimensiones de Clima Organizacional

Apertura de los cambios

Bowers y Taylor (1970) nos menciona que la apertura de los cambios se ve manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus colaboradores. Es fundamental agregar el papel que debe jugar el trabajador como principal fuerza de impulso al desarrollo organizacional, teniendo en cuenta un alto nivel de comunicación, proporcionando de las necesidades que se tienen, a nivel de empresa, que deben ser compartidas, para que los equipos de trabajo puedan alcanzar las metas propuestas.

Recursos Humanos

Bowers y Taylor (1970) nos indica que Recursos Humanos se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los colaboradores en su centro de trabajo. Los complejos factores que mueven a un individuo a laborar no pueden ser solo considerados a una motivación puramente económica, pues con sólo incrementar los salarios bastaría con motivarlos. Existen otros factores que pueden influir en la motivación y forman parte de las labores que realiza en la empresa y lo constituyen las condiciones adecuadas para el desempeño: los insumos necesarios, los cuidados en cuestiones de tareas difíciles o riesgosas, así como las respuestas a las inquietudes planteadas a la dirección.

Comunicación

Bowers y Taylor (1970) esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como en la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Es decir, se enfoca en los distintos tipos de comunicación y los canales por donde va esta, además es imprescindible para un eficaz desempeño. De igual manera se precisa de una fluidez de información en los distintos niveles de dirección en la estructura y que las respuestas e interrogantes se constituyan verticalmente de arriba– abajo y viceversa, horizontalmente en los departamentos y diagonal al largo de toda la estructura.

Motivación

Bowers y Taylor (2019) esta dimensión se enfoca en las condiciones que llevan a los trabajadores a laborar más o menos intensamente en la organización u empresa. También, el

colaborador se siente motivado por un deseo o necesidad, por un fin o meta y por último por una elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones. Es decir que un empleado se siente motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia.

Toma de decisiones

Bowers y Taylor (2019) nos indican que la toma de decisiones analiza y evalúa la información disponible para luego utilizarla en las decisiones que se toman dentro de la empresa como también el papel que los empleados en este proceso. Es decir, que se debe considerar el liderazgo y como este decide en la organización tomando en cuenta las capacidades y habilidades que tiene este para guiar y dirigir.

B. SATISFACCIÓN LABORAL

Según Bracho (1989), satisfacción laboral se refiere “a la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”. Es decir, es como considera y la congruencia entre lo que el colaborador espera de su trabajo y los que en realidad reciben.

Según Morillo (2006), define a la satisfacción laboral como “*la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial*”. Es decir, un estado ya sea positivo o negativo hacia el trabajo que realizan los colaboradores.

Dimensiones de Satisfacción Laboral

Pago

Según Estela (2020), define como pago a: “**la cantidad de dinero que recibe regularmente un trabajador**, a cambio de un tiempo de trabajo estipulado o acordado, de acuerdo a lo explícitamente acordado en un contrato laboral o voluntario, ya sea formal o informal”. Es decir, es la remuneración económica que una colaborador o trabajador recibe a cambio de su fuerza de trabajo.

Trabajo

Locke (1976), define que el trabajo no solo permite que el hombre pueda subsistir de manera física, sino que también da paso al aseguramiento de la propiedad, además el trabajo

en la edad antigua no es bien valorado en la actualidad, pero en la modernidad de la cualidad de trabajo adquiere un rango de importancia. Es decir, el trabajo es la actividad que realizan las personas para poder mantenerse usando distintas cualidades tanto físicas como intelectuales.

Oportunidades de Ascenso

Locke (1976), define a las oportunidades de ascenso como la existencia de ocasiones para subir de trabajo u escalar. Es decir, en el ámbito laboral poder subir de puesto, tener más jerarquía, salario y reconocimiento.

Jefe

Según Merino, Pérez (2009) definen al jefe como la persona que se encuentra en un puesto superior o tiene mayor jerarquía y cuenta con las habilidades necesarias o primordiales para poder guiar a sus colaboradores. Es decir, el jefe tiene la capacidad de mostrar interés por sus empleados y para poder encaminar, orientar a estos para una labor mejor.

Colaboradores

Según Locke (1976), se refiere al grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. Es decir, el sentimiento de agrado que tienen los trabajadores y la colaboración que hay entre ellos, también el grado de satisfacción que tienen ellos en la organización o empresa.

1.1. Formulación del problema

1.2. Problema General:

¿Cómo el clima organizacional influye en la satisfacción de los trabajadores de Kallpa SA, San Isidro, 2020?

1.3. Problemas Específicos

¿Cómo influye la apertura de los cambios tecnológicos en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020?

¿Cómo influyen los recursos humanos en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020?

¿Cómo influye la comunicación en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020?

¿Cómo influye la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020?

¿Cómo influye la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar si la apertura a los cambios tecnológicos influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Analizar si recursos humanos influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Analizar si la comunicación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Analizar la motivación y el grado de influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Analizar si la toma de decisiones influye en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H₁: El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: El clima organizacional no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

H₁: La apertura de la tecnología influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La apertura de la tecnología no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₁: Los recursos humanos influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: Los recursos humanos no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₁: La comunicación influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La comunicación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₁: La motivación influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La motivación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₁: La toma de decisiones influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La toma de decisiones no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. No experimental

Investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. Es decir, el diseño no experimental estudia situaciones ya existentes, que han ocurrido anteriormente, en estos no habrá algo externo que modifique o controle los resultados estudio, aquí los sujetos se observaran en su ambiente natural (Hernández, 2004).

2.1.2. Transeccional o Transversal

Según Hernández, Fernández, Baptista (2014). Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Es decir, diseños transversales ejercen la observación y registran datos en un momento definido y único, este analiza los momentos particulares de los efectos y consecuencias del problema de investigación, describen y exploran las causas de lo que sucede en un tiempo determinado.

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

2.2.1. Unidad de estudio

Empresa Kallpa Generación SA.

2.2.2. Población:

La población de la investigación está conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa Kallpa S.A que son 500 en total, conformado entre gerentes, supervisores y colaboradores de distintas áreas.

2.2.3. Muestra:

La muestra es una parte o fragmento de la población. Luego de haber aplicado la formula antes mencionada, la muestra representativa para la investigación es de 44 colaboradores de la empresa Kallpa SA.

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

N= Total de la población (siendo 500 colaboradores)

Za= 1.6 al cuadrado (siendo seguridad del 90 %)

p= Proporción esperada (en este caso 5%)

q= 1-p (en este caso 0.95)

d= precisión (para este caso 5%)

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas de recolección de datos

2.3.1.1 Encuesta:

La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Se utilizará la encuesta con la finalidad de inquirir acerca de las opiniones, perspectivas de los colaboradores de la empresa Kallpa SA.

2.3.2. Instrumento de recolección de datos

2.3.2.1. Cuestionario

Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

El cuestionario se aplicará a los colaboradores de la empresa Kallpa S.A, contendrá preguntas cerradas, para obtener información básica relacionada con el tema.

2.3.2.1. Validez del cuestionario

Para validar este instrumento se realizará la prueba de Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) que es una medida de qué tan adecuados son los datos para el análisis factorial, midiendo la adecuación del muestreo para cada variable en el

modelo y para el modelo. Considerándose un muestreo adecuado si el valor de KMO es entre 0.8 y 1.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,665
	Aprox. Chi-cuadrado	882,152
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	190
	Sig.	,000

2.3.2.2 Confiabilidad del cuestionario:

El valor estadístico que se utilizará para medir la confiabilidad en la investigación será el Alpha de Cronbach que consiste en la medida de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Este coeficiente oscila entre el 0 y el 1, cuanto más próximo este a 1, más consistentes serán los ítems entre sí.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	20

2.4 Técnicas de procesamiento de información

Terminada la recolección de datos, se procesará la información en el programa estadístico SPSS (Statistical Pack Forthe Social Sciences), para presentar resultados. También se utilizará para efectos del análisis e interpretación de los cuadros, estadística descriptiva. Los datos recopilados en esta investigación se analizarán mediante el programa estadístico SPSS.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1 Variable Clima organizacional en la dimensión apertura de cambio

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1.- ¿Estas conforme con la implementación de nuevos sistemas?	33	0.8	6	0.1	5	0.1	0	0	0	0
2.- ¿Aceptas nuevos retos dentro de tu área?	27	0.6	9	0.2	8	0.2	0	0	0	0
3.- ¿Existen programas que favorecen la innovación dentro de la empresa?	32	0.7	6	0.1	6	0.1	0	0	0	0
	30.7	0.7	7	0.2	6.3	0.1	0	0	0	0

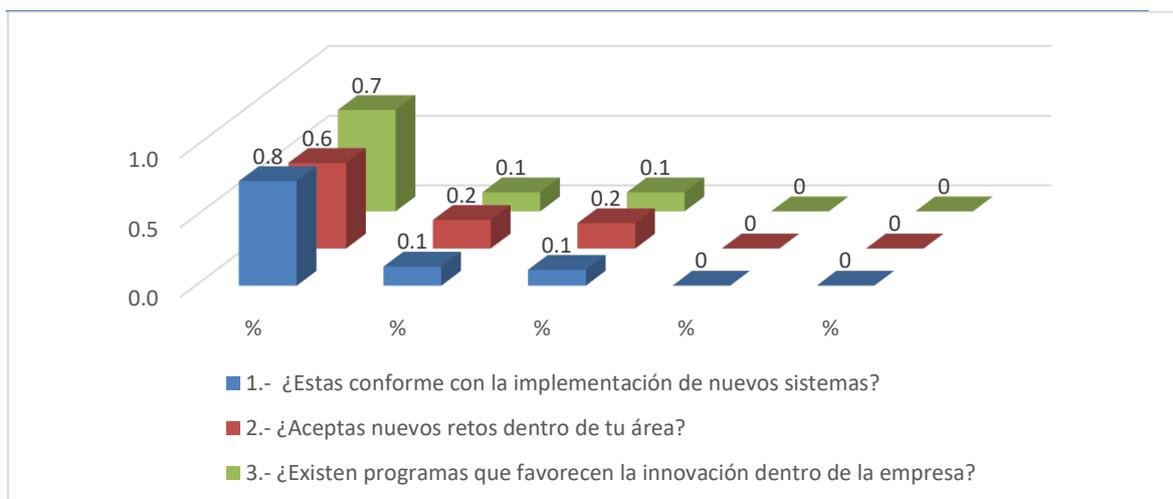


Figura 1 Variable Clima Organizacional en la dimensión apertura de cambio

En la tabla número 1 nos muestra que el 30.07% de los encuestados respondieron siempre, el 7% respondió casi siempre y 6.3% a veces, mientras que casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 2 Variable Clima Organizacional en la dimensión Recursos Humanos

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
4.- ¿Te sientes comprometido con tus labores diarias?	30	0.7	9	0.2	5	0.1	0	0	0	0
5.- ¿Trabajar en esta empresa te impulsa a seguir creciendo?	31	0.7	10	0.2	3	0.1	0	0	0	0
	30.5	0.7	9.5	0.2	4	0.1	0	0	0	0

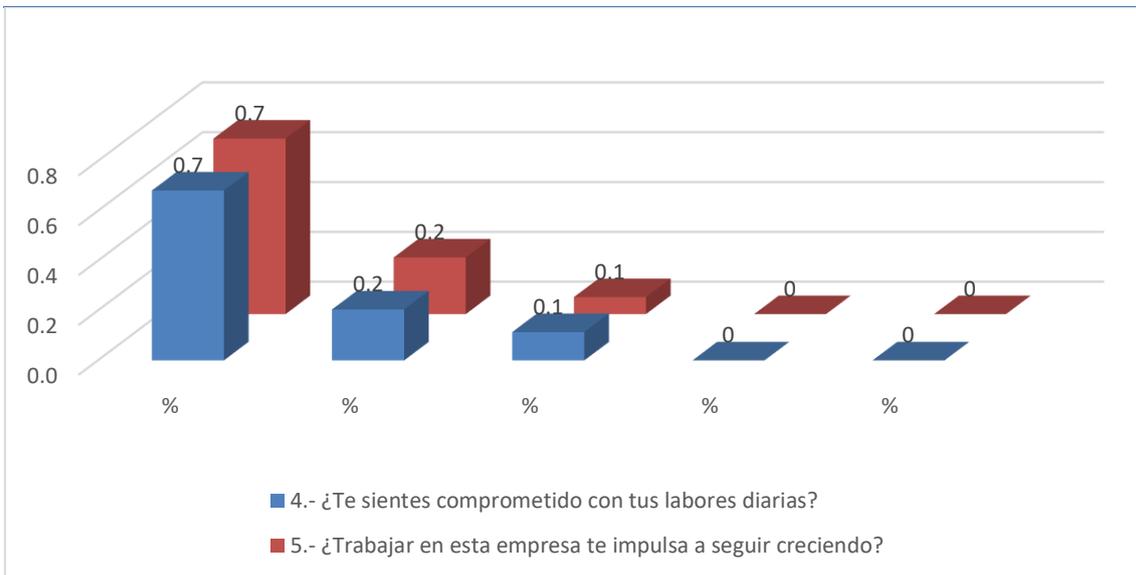


Figura 2 Variable Clima Organizacional en la dimensión Recursos Humanos

En la tabla número 2 nos muestra que el 30.5% de los encuestados respondieron siempre, el 9.5% respondió casi siempre y 4% a veces, mientras que casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 3 Variable Clima Organizacional en la dimensión Comunicación

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
6.- ¿La comunicación interna en la empresa es permanente y clara?	35	0.8	9	0.2	0	0	0	0	0	0
7.- ¿Cuándo entraste a la empresa recibiste información sobre las labores que debías realizar?	33	0.8	11	0.3	0	0	0	0	0	0
	34	0.8	10	0.2	0	0	0	0	0	0

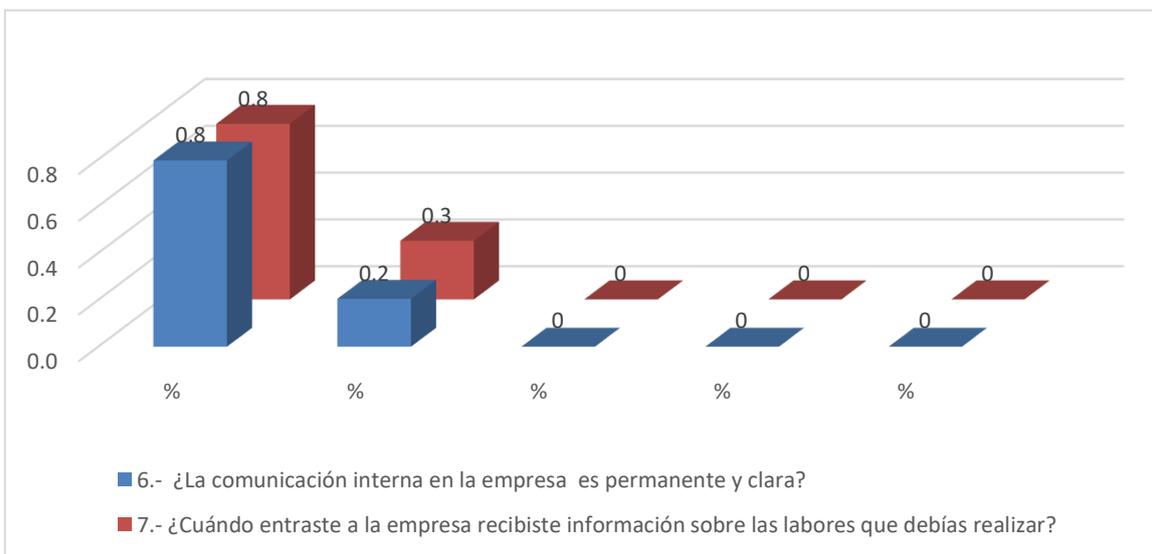


Figura 3 Variable Clima Organizacional en la dimensión Comunicación

En la tabla número 3 nos muestra que el 34% de los encuestados respondieron siempre, el 10% respondió casi siempre, mientras que a veces, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 4 Variable Clima Organizacional en la dimensión Motivación

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
8.- ¿Considera que el ambiente donde labora es ideal para desarrollar su trabajo?	41	0.9	3	0.1	0	0	0	0	0	0
9.- ¿Existe un plan de capacitaciones en tu empresa?	32	0.7	7	0.2	5	0.1	0	0	0	0
10.- ¿Cree que su empresa brinda un plan de salud eficiente para usted y sus familiares?	37	0.8	4	0.1	3	0.1	0	0	0	0
	36.7	0.8	4.7	0.1	2.7	0.1	0	0	0	0

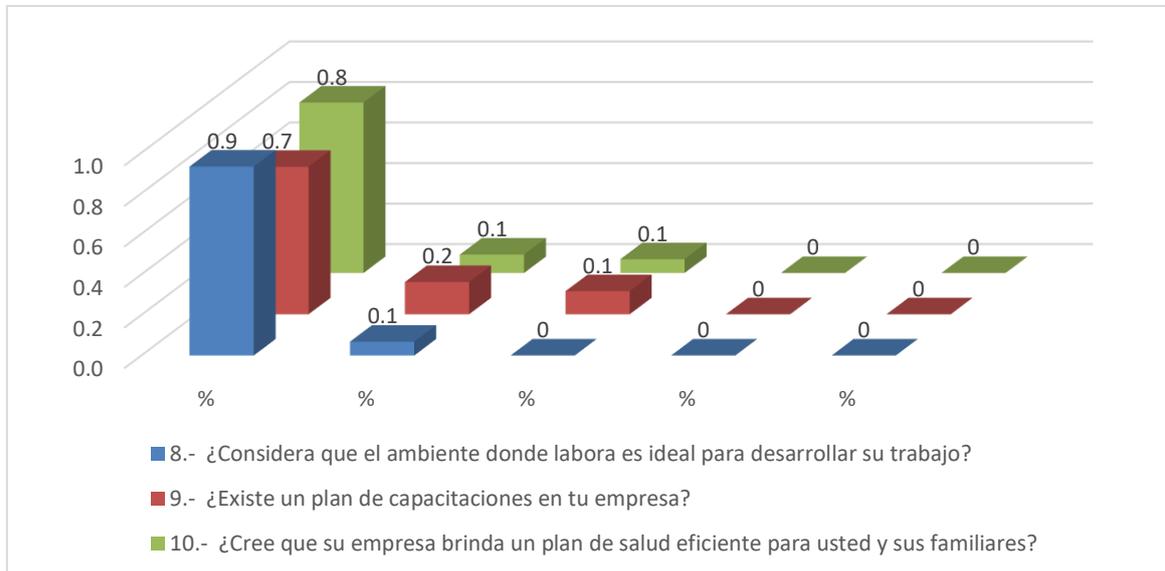


Figura 4 Variable Clima Organizacional en la dimensión Motivación

En la tabla número 4 nos muestra que el 36.7% de los encuestados respondieron siempre, el 4.7% respondió casi siempre, el 2,7% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 5 Variable Clima Organizacional en la Dimensión Toma de Decisiones

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
11.- ¿En tu área los animan a tomar decisiones y asumir nuevas responsabilidades?	35	0.8	5	0.1	4	0.1	0	0	0	0
	35	0.8	5	0.1	4	0.1	0	0	0	0

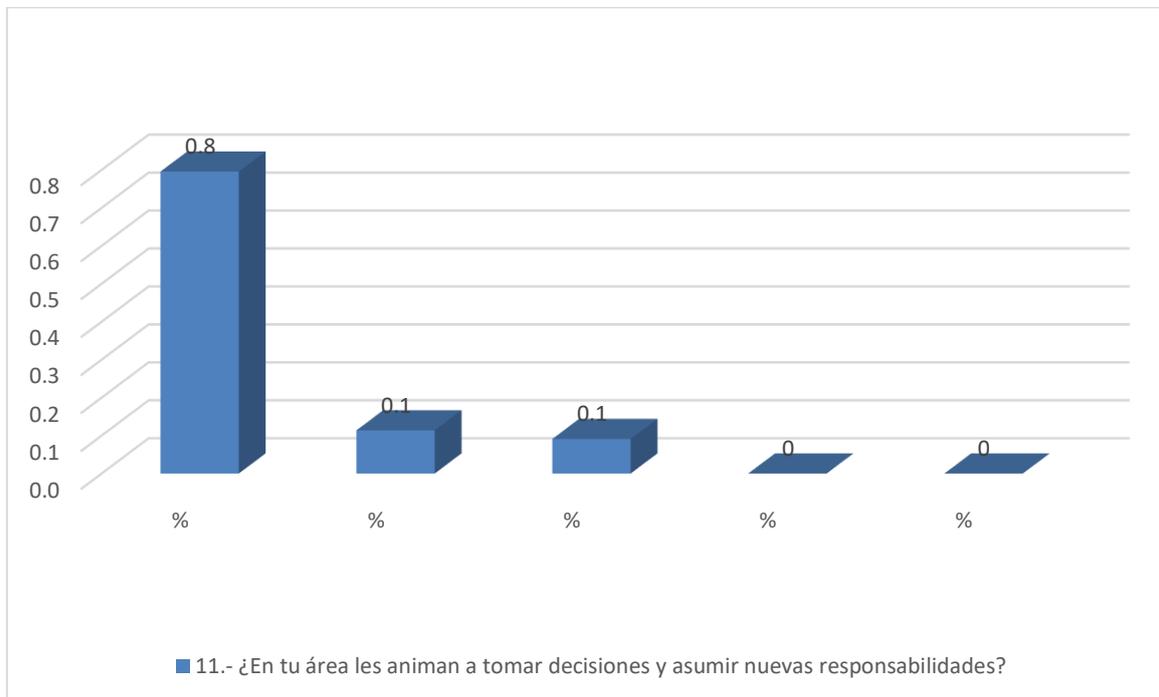


Figura 5 Variable Clima Organizacional en la dimensión Toma de Decisiones

En la tabla número 5 nos muestra que el 35% de los encuestados respondieron siempre, el 0.1% respondió casi siempre, el 0.1% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 6 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Paga

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
12.- ¿Su salario cubre sus expectativas?	31	0.7	8	0.2	5	0.1	0	0	0	0
13.- ¿Recibo beneficios de mi empresa?	33	0.8	8	0.2	3	0.1	0	0	0	0
	32	0.7	8	0.2	4	0.1	0	0	0	0

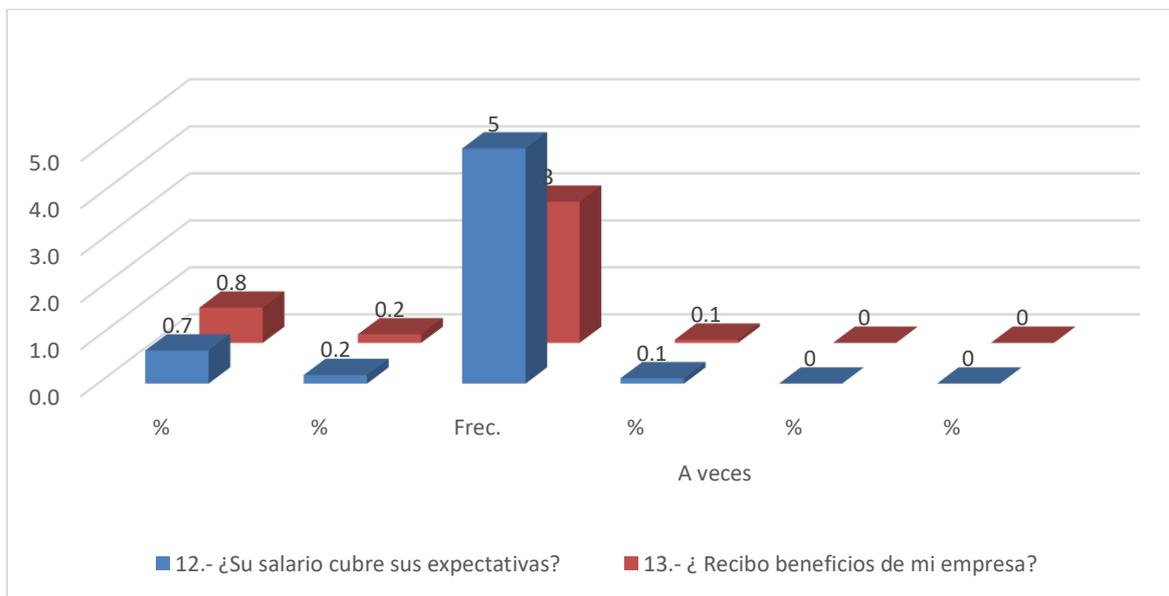


Figura 6 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Paga

En la tabla número 6 nos muestra que el 32% de los encuestados respondieron siempre, el 8% respondió casi siempre, el 4% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 7 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Trabajo

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
14.-¿Realiza todas las funciones que se le asigna?	33	0.8	9	0.2	2	0.0	0	0	0	0
15.-¿Se siente satisfecho con las labores que realiza?	31	0.7	11	0.3	2	0.0	0	0	0	0
	32	0.7	10	0.2	2	0.0	0	0	0	0

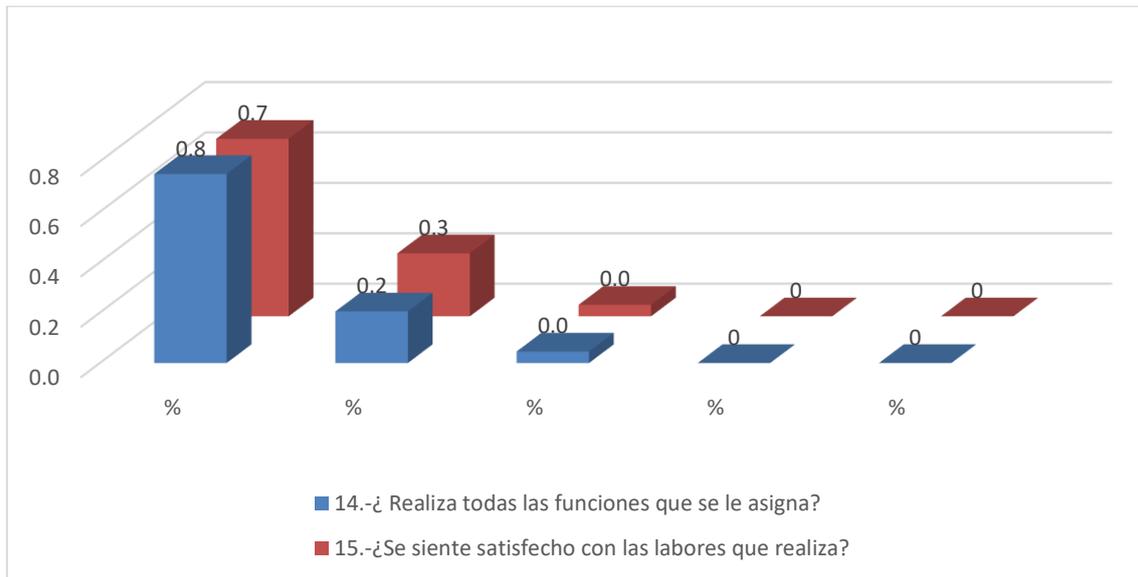


Figura 7 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Trabajo

En la tabla número 7 nos muestra que el 32% de los encuestados respondieron siempre, el 10% respondió casi siempre, el 2% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 8 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Oportunidad de Ascenso

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
16.- ¿Te brindan la oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?	31	0.7	6	0.1	7	0.2	0	0	0	0
17.- ¿Tengo oportunidad de crecimiento en tu área?	30	0.7	9	0.2	5	0.1	0	0	0	0
	30.5	0.7	7.5	0.2	6	0.1	0	0	0	0

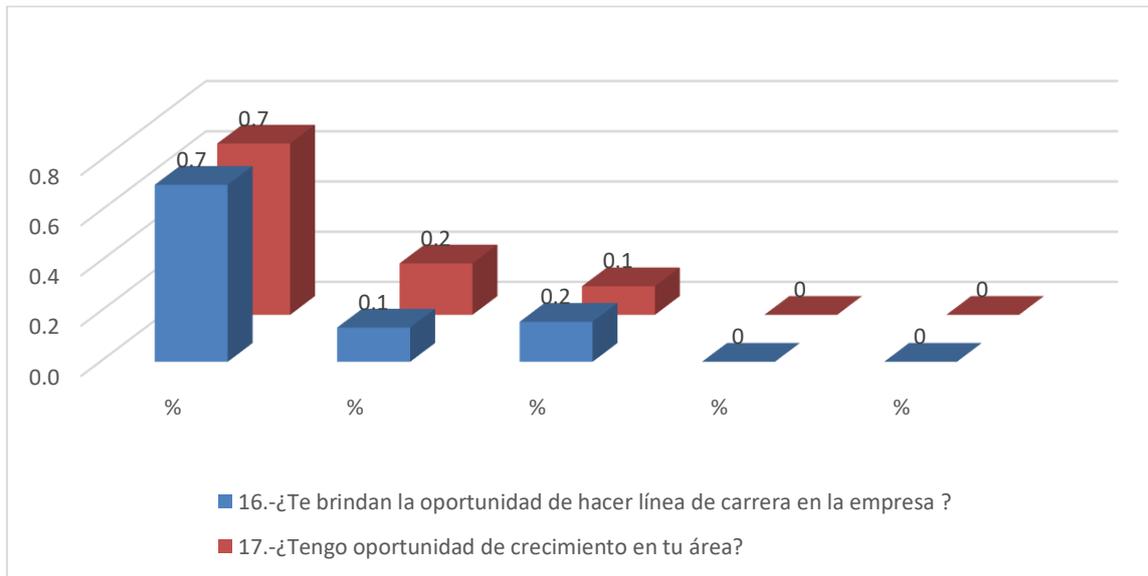


Figura 8 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Oportunidad de Ascenso

En la tabla número 8 nos muestra que el 32% de los encuestados respondieron siempre, el 7.5% respondió casi siempre, el 6% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 9 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión jefe

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
18.- ¿Mi jefe toma en cuenta mis ideas y aportaciones?	30	0.7	7	0.2	7	0.2	0	0	0	0
19.- ¿Mi jefe reconoce mi trabajo?	31	0.7	8	0.2	5	0.1	0	0	0	0
	30.5	0.7	7.5	0.2	6	0.1	0	0	0	0

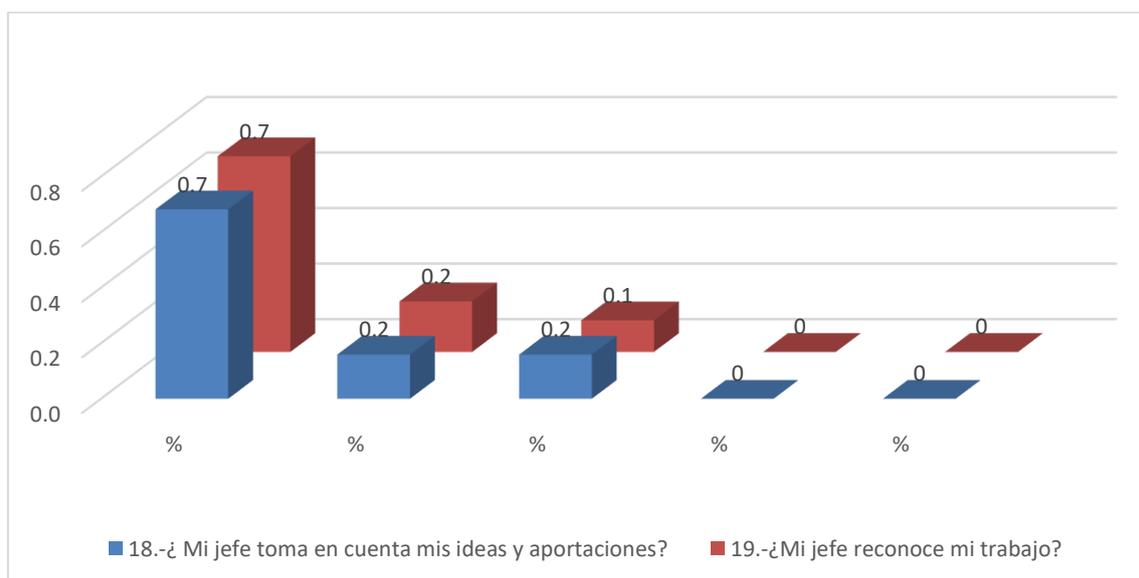


Figura 9 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Jefe

En la tabla número 9 nos muestra que el 30.5% de los encuestados respondieron siempre, el 7.5% respondió casi siempre, el 6% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

Tabla 10 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Colaboradores

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
20.- ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros de área?	31	0.7	9	0.2	4	0.1	0	0	0	0
	31	0.7045	9	0.2045	4	0.091	0	0	0	0

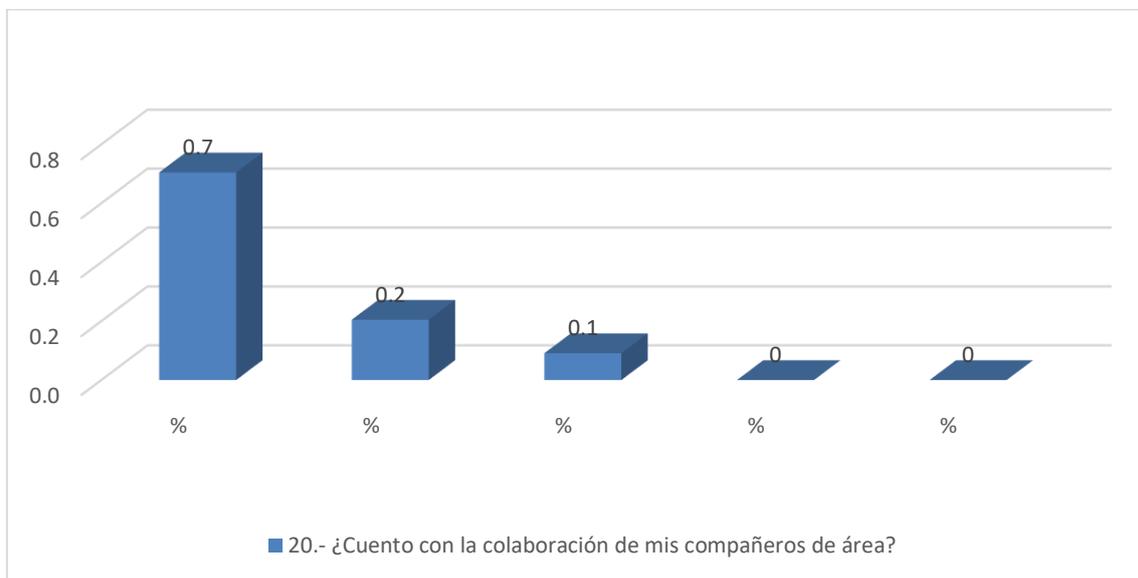


Figura 10 Variable Satisfacción Laboral en la dimensión Colaboradores

En la tabla número 10 nos muestra que el 31% de los encuestados respondieron siempre, el 9% respondió casi siempre, el 4% respondió a veces, mientras que, casi nunca y nunca tienen 0%.

3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

H₁: El clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: El clima organizacional no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Tabla 11 Distribución de los datos obtenidos para la prueba de normalidad, según explica Shapiro- Wilk, para las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,840	44	,000
Satisfacción Laboral	,736	44	,000

En la tabla N° 11 se puede notar que el resultado final de la prueba de normalidad da como resultado un grado de significación de 0,00 y 0,00 donde, siendo menor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una acertada distribución normal, y que pertenecen a las pruebas no paramétricas, en concreto, procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla 12 Correlación entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	1,000	,796**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	44	44

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral existe una correlación significativa moderada.

Hipótesis Especifica 1

H₁: La apertura de la tecnología influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La apertura de la tecnología no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Tabla 13 Correlación entre Apertura a la tecnología y Satisfacción Laboral

			Apertura de la tecnología	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Apertura de la tecnología	Coefficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: Apertura a la tecnología y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 2

H₁: Los recursos humanos influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: Los recursos humanos no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Tabla 14 Correlación entre Recursos Humanos y Satisfacción Laboral

			Recursos Humanos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: Recursos Humanos y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 3

H₁: La comunicación influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La comunicación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Tabla 15 Correlación entre Comunicación y Satisfacción Laboral

			Comunicación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: Comunicación y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 4

H₁: La motivación influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La motivación no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Tabla 16 Correlación entre Motivación y Satisfacción Laboral

		Motivación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación	1,000	,668**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	44	44

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: Motivación y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 5

H₁: La toma de decisiones influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

H₀: La toma de decisiones no influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, en Kallpa SA, San Isidro, 2020.

Tabla 17 Correlación entre Toma de decisiones y Satisfacción Laboral

		Toma de decisiones	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	1,000	,696**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	44	44

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

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; demostrando que entre las variables: Toma de decisiones y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En base a los resultados que se hallaron, podemos mencionar que se acepta la hipótesis alternativa general que establece que existe un nivel de correlación moderada entre Clima Organizacional y La Satisfacción laboral en la empresa Kallpa SA; para obtener estos resultados, esta investigación fue llevada a cabo aplicando un cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del cual se obtuvo el siguiente resultado:

En el cuestionario de Clima Organizacional, donde analizamos las dimensiones encontramos lo siguiente: en el análisis entre clima organizacional y apertura a los cambios nos muestra que el 30.07% de los encuestados respondieron que siempre están dispuestos o aptos si es que hay una transformación en la empresa. En cuanto al análisis entre clima organizacional y recursos humanos nos muestra que el 30.5% de los encuestados respondieron siempre, es decir están contentos con la empresa Kallpa. Además, en el análisis entre clima organizacional y comunicación, el 34% de los encuestados respondieron que siempre hay una buena comunicación tanto entre los mismos colaboradores y entres estos últimos y sus jefes. Con respecto, al análisis entre clima organizacional y motivación, el 36.7% de los trabajadores se sienten motivados en la empresa Kallpa. Finalmente, en el análisis entre clima organizacional y la toma de decisiones, el 35% de los encuestados respondieron que siempre están de acuerdo con las decisiones que toma su jefe.

En el cuestionario de Satisfacción Laboral, del mismo modo analizaremos las respuestas de los clientes encuestados entre la variable secundaria y sus dimensiones, encontramos lo siguiente: entre satisfacción laboral y pago, el 32% de los encuestados respondieron que siempre están satisfechos con el pago que recibe. En cuanto al análisis entre satisfacción laboral y trabajo, el 32% de los encuestados respondieron que siempre

están contentos con su labor. Además, en el análisis entre satisfacción laboral y oportunidades de ascenso, el 32% de los encuestados están de acuerdo con las opciones que se les brinda para subir de puesto. Con respecto al análisis entre satisfacción laboral y jefe, nos muestra que el 30.5% de los encuestados están contentos con su superior. Finalmente, en el análisis entre satisfacción laboral y colaboradores el 31% de los colaboradores está de acuerdo con la relación que hay entre ellos y sus compañeros.

4.2 Conclusiones

- A. En cuanto a la HIPÓTESIS GENERAL, se obtuvo una correlación de 0.796 siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, demostrando que entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral existe una correlación significativa moderada.
- B. En cuanto a la HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1, se obtuvo una correlación 0.597, siendo $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, demostrando que entre las variables: Apertura a la tecnología y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.
- C. En cuanto a la HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2, se obtuvo una correlación de 0.623, siendo $p = 0.000 > \alpha = 0.05$, demostrando que entre las variables: Recursos Humanos y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.
- D. En cuanto a la HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3, se obtuvo una correlación de 0.593, siendo $p = 0.000 > \alpha = 0.05$, demostrando que entre las variables: Comunicación y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.
- E. En cuanto a la HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4, se obtuvo una correlación de 0.668, siendo $p = 0.000 > \alpha = 0.05$, demostrando que entre las variables: Motivación y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.
- F. En cuanto a la HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5, se obtuvo una correlación de 0.696, siendo $p = 0.000 > \alpha = 0.05$, demostrando que entre las variables: Toma de decisiones y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada.

REFERENCIAS

- Hernández Sampier, R. (2004). *Investigación no experimental*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20no%20experimental%3A%20es%20aquella,realiza%20sin%20manipular%20deliberadamente%20variables.&text=En%20este%20tipo%20de%20investigaci%C3%B3n,observados%20en%20su%20ambie
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Methodologia-de-laInvestigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- 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*". Obtenido de <https://docplayer.es/96796278-Facultad-de-ciencias-empresariales-carrera-de-administracion.html>
- Moreno, M. (2016). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los docentes de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional de Santa 2016*". Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2602/42706.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, A. (2018). "*Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*". Obtenido de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, A. (2018). "*El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*".

Obtenido de

[http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGEL
ICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGEL%20ICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, N. (2015). "*Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*". Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velázquez, M. (2015). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de Hitachi, Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*". Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/110/Tesis%20Sandy%20Maril%C3%BA%20Vel%C3%A1zquez%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Belizan, N. (2015). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado*". Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC119722.pdf>

Vera, L. (2016). "*El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario*". Obtenido de <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4064/MAD1ICO01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wilches, N. (2018). "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia*". Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia

Zambrano, Y. (2019). *“Relación del clima organizacional y la satisfacción Laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (Sede Bogotá)”*.

Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1520/1/DNA-spa-2019->

[Relacion del clima organizacional y satisfaccion laboral de los funcionarios d e libre nombramiento y remocion](#)

Bowers y Taylor, (1970). *“5 dimensiones de Bowers y Taylor de la Universidad de Michigan”*. Obtenido de

[https://www.academia.edu/7973534/5 dimensiones de Bowers y Taylor de la Universidad de Michigan#:~:text=De%20los%20enfoques%20expuestos%20por,laboral%2C%20participaci%C3%B3n%20en%20la%20toma](https://www.academia.edu/7973534/5_dimensiones_de_Bowers_y_Taylor_de_la_Universidad_de_Michigan#:~:text=De%20los%20enfoques%20expuestos%20por,laboral%2C%20participaci%C3%B3n%20en%20la%20toma)

Estela, M. (2020). “Salario”. Obtenido de <https://concepto.de/salario/>

Locke, J. (1976). *“El concepto del trabajo en John Locke”*. Obtenido de https://issuu.com/crisishumanitariacolombia/docs/el_concepto_de_trabajo_en_john_lock

Pérez, J & Merino, M. (2009). “jefe”. Obtenido de <https://definicion.de/jefe/>

ANEXOS

En el siguiente cuadro según su respuesta marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

Tabla 1: Cuestionario - Elaboración Propia

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
X: CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: X1: APERTURA DE CAMBIOS					
1.- ¿Estas conforme con la implementación de nuevos sistemas?					
2.- ¿Aceptas nuevos retos dentro de tus áreas?					
3.- ¿Existen programas que favorecen la innovación dentro de la empresa?					
DIMENSIÓN: X2: RECURSOS HUMANOS					
4.- ¿Te sientes comprometido con tus labores diarias?					
5.- ¿Trabajar en esta empresa te impulsa a seguir creciendo?					
DIMENSIÓN: X3: COMUNICACIÓN					
6.- ¿La comunicación interna en la empresa es permanente y clara?					
7.- ¿Cuándo entraste a la empresa recibiste información sobre las labores que debías realizar?					
DIMENSIÓN: X4: MOTIVACIÓN					
8.- ¿Considera que el ambiente donde labora es ideal para desarrollar su trabajo?					
9.- ¿Existen un plan de capacitaciones en tu empresa?					
10.- ¿Cree que su empresa brinda un plan de salud eficiente para usted y sus familiares?					
DIMENSION: X5: TOMA DE DECISIONES					

10.- En tu área los animan a tomar decisiones y asumir nuevas responsabilidades.					
DIMENSIÓN: Y1: SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: Y1: PAGA					
11.- ¿Su salario cubre sus expectativas?					
12.- ¿Recibo beneficios de mi empresa?					
DIMENSIÓN: Y2: TRABAJO					
13.- ¿Realiza todas las funciones que se le asigna?					
14.- ¿Se siente satisfecho con las labores que realiza?					
DIMENSIÓN: Y3: OPORTUNIDADES DE ASCENSO					
15.- ¿Te brindan la oportunidad de hacer línea de carrera en la empresa?					
16.- ¿Tengo oportunidad de crecimiento en tu área?					
DIMENSIÓN: Y4: JEFE					
17.- ¿Mi jefe toma en cuenta mis ideas y aportaciones?					
18.- ¿Mi jefe reconoce mi trabajo?					
DIMENSIÓN: Y5: COLABORADORES					
19.- ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros de área?					