



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO**

Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Niño Ladron de Guevara Sanchez, Adela del Carmen ([orcid.org/0000-0002-7186-328X](https://orcid.org/0000-0002-7186-328X))

**ASESORES:**

Dr. Méndez Gastañadui, Alfredo Nicanor ([orcid.org/0000-0002-7154-5281](https://orcid.org/0000-0002-7154-5281))

Dr. Salinas Gamboa, José German ([orcid.org/0000-0002-8491-0751](https://orcid.org/0000-0002-8491-0751))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

A mis padres Ruth y Marco, quienes son mi fortaleza e inspiración. A mi familia por todo su apoyo y aliento en cada paso del camino y a mi mejor amiga Camila por su amor incondicional y apoyo

## **Agradecimiento**

A Dios por nunca abandonarme, por concederme salud y fuerza para avanzar y alcanzar cada objetivo que me he propuesto.

A mi familia por los valiosos consejos que me han ayudado a crecer como persona y por todos los buenos momentos compartidos.

A mi asesor por su tiempo, apoyo y por compartir sus conocimientos valiosos.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.", cuyo autor es NIÑO LADRON DE GUEVARA SANCHEZ ADELA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| JOSE GERMAN SALINAS GAMBOA<br><b>DNI:</b> 18141423<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-8491-0751 | Firmado electrónicamente<br>por: JSALINASG el 08-01-<br>2024 22:27:04 |

Código documento Trilce: TRI - 0705815



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NIÑO LADRON DE GUEVARA SANCHEZ ADELA DEL CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| ADELA DEL CARMEN NIÑO LADRON DE GUEVARA SANCHEZ<br><b>DNI:</b> 75992092<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-7186-328X | Firmado electrónicamente<br>por: ANINOLADROND el<br>22-12-2023 16:05:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0705831

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula .....   | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento.....  | iii  |
| Declaratoria de autenticidad del asesor .....              | iv   |
| Declaratoria de originalidad del autor .....               | v    |
| Índice de contenidos.....                                  | vi   |
| Índice de tablas.....                                      | vii  |
| Índice de figuras .....                                    | viii |
| Resumen .....  | ix   |
| Abstract .....   | x    |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 14   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                   | 14   |
| 3.2. Operacionalización de variables.....                  | 15   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 15   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 17   |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 18   |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                     | 19   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 20   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 21   |
| V. DISCUSIÓN.....  | 29   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                      | 35   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 36   |
| REFERENCIAS .....  | 37   |
| ANEXOS.....  |      |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Relación de validación de expertos  | 18 |
| Tabla 2: Pruebas de normalidad   | 21 |
| Tabla 3: La gestión organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023. | 22 |
| Tabla 4: La gestión organizacional en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.   | 23 |
| Tabla 5: La satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.   | 24 |
| Tabla 6: La productividad y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.          | 25 |
| Tabla 7: El plan organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.    | 26 |
| Tabla 8: El factor humano y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.          | 27 |
| Tabla 9: La delegación de funciones y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 20.  | 28 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: La gestión organizacional en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023. | 23 |
| Figura 2: La satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.   | 24 |

## Resumen

La finalidad de la presente investigación es establecer el nivel de correlación entre la gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, utilizando un enfoque cuantitativo.

El estudio realizado fue de tipo aplicado con un diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional. Se llevó a cabo con una muestra de 50 colaboradores de la empresa en cuestión. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario para evaluar la gestión organizacional, compuesto por 12 ítems, y otro cuestionario para medir la satisfacción laboral, también con 12 ítems. Ambos instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos, y se comprobó su validez estadísticamente a través del coeficiente Alpha de Cronbach. Posteriormente, se procesó la información utilizando estadística descriptiva y la correlación de Spearman. Los resultados indicaron una correlación fuerte entre la variable de gestión organizacional y la variable satisfacción laboral. Según el coeficiente de correlación de Spearman, el valor obtenido fue de 0,849, con un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ . Esto evidencia que la gestión organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada.

**Palabras clave:** Gestión organizacional, satisfacción laboral, colaboradores.

## **Abstract**

The purpose of this research is to establish the level of correlation between organizational management and job satisfaction of the collaborators of the language center of a private university, using a quantitative approach.

The study was an applied study with a non-experimental, descriptive correlational research design. It was carried out with a sample of 50 collaborators of the company in question. Data collection was carried out by means of a questionnaire to evaluate organizational management, composed of 12 items, and another questionnaire to measure job satisfaction, also with 12 items. Both instruments were validated by means of expert judgment, and their statistical validity was tested by means of Cronbach's Alpha coefficient. Subsequently, the information was processed using descriptive statistics and Spearman's correlation. The results indicated a strong correlation between the organizational management variable and the jobsatisfaction variable. According to Spearman's correlation coefficient, the value obtained was 0.849, with a significance level of  $p = 0.000 < 0.05$ . This shows that organizational management is significantly related to job satisfaction in the languagecenter of a private university.

**Keywords:** Organizational management, job satisfaction, employees.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional está ligada a las disposiciones, con la intención de tomar acciones frente al resultado de los objetivos encaminados basados en la proyección, la planificación, orientación y verificación, con la finalidad de alcanzar productividad y éxito, por lo cual es de suma importancia conservar un equipo de personal genuinamente orgullosos y estimulados, para cuando desempeñen sus funciones logren los objetivos que la organización persigue, para lo cual se debe laborar en sincronización y organización con su equipo de colaboradores para fortalecer la empatía, armonía y consolidar una adecuada plenitud laboral, la cual no es solo una perspectiva en toda empresa, por el contrario es un recopilado de ellos, indispensables para conducir a los colaboradores hacia los logros propuestos en la empresa u organización, con el fin de que plenamente logren fraternizarse, relacionarse y sentirse para de su centro de trabajo (Mora & Mariscal, 2019).

En países europeos como Italia, Francia y España, la pandemia, que aún persiste, preocupó y alarmó intensamente al Organismo Mundial de la Salud (OMS) y a las personas en general, dado su peligro y expansión vertiginosa, por esta razón en estos gobiernos aplicaron medidas sanitarias económicas y sanitarias para prevenir o combatir situaciones que afectaron y siguen afectando la forma de trabajo de las organizaciones, desde este evento cambió rotundamente la economía del mundo y la manera de administrar o dirigir las organizaciones, por ejemplo la gestión organizacional, en los países mencionados, cambió radicalmente tomándose medidas en muchos casos extremas de formas de trabajo, también la satisfacción laboral disminuyó en una alarmante 34%, pues los colaboradores se vieron en la necesidad de laborar en las circunstancias presentadas, ante la crisis de trabajo y salarios recortados que se presentaron (Avalos, 2019).

En muchas empresas de Latinoamérica se observan debilidades, las cuales tienen que ver con no llegar a tener una buena gestión organizacional, lo cual es esencial en una organización para que cada colaborador logre un óptimo rendimiento laboral, por esta razón empresas colombianas y brasileñas se

preocupan, post pandemia, en proporcionar todas las herramientas necesarias para lograr una adecuada satisfacción laboral, esto involucra un ambiente seguro, tranquilidad emocional, estabilidad económica y reconocimientos laborales, lo cual permite el desarrollo laboral de los colaboradores, logrando buenos resultados para las empresas, además ya existe una preocupación para contar con documentación como manuales reales de operaciones de funciones, planes de seguridad, procedimientos estándar, protocolos, afectando positivamente a la tranquilidad de los colaboradores, creando un precedente en la gestión organizacional (OCDE, 2020).

En este sentido, en el centro de idiomas donde se desarrolló la presente investigación, se observó ciertas características que evidenciaron algunas debilidades en la gestión organizacional, sin embargo la intencionalidad de la organización es mejorarla sistemáticamente, considerando la coyuntura incierta que atravesó nuestro país, lo que dio como resultado que la satisfacción laboral del personal se encuentre con ciertos desniveles, por lo cual mediante esta indagación se delimitó la correlación prevalente entre la gestión organizacional y satisfacción laboral de la institución en mención.

Esta investigación se justifica por lo siguiente: Teórica: Se recabó datos selectos y confidenciales respecto a satisfacción laboral y gestión organizacional, sirviendo de apoyo para estudios futuros. Práctica: Permitted comprender la correlación que hay entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, tomando en consideración que una empresa debidamente administrada posibilitará una oportuna satisfacción laboral en los colaboradores. Metodológica: Se utilizaron instrumentos con validez comprobada y confiables, certificando resultados reales y adecuados a las conclusiones y recomendaciones.

En este sentido, el problema se formuló de la manera siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023?

Además, se consideró al objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del

centro de idiomas de una universidad privada, 2023. Los objetivos específicos quedaron formulados así: Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. Determinar la relación entre el plan organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. Determinar la relación entre el factor humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. Determinar la relación entre la delegación de funciones y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

Además, se plasmó una hipótesis general: Existe significativa relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a nuestros antecedentes relevantes al tema de indagación, se consideraron los posteriores:

A nivel internacional Velasco (2021), en cuánto a su investigación se enfocó en la importancia de la gestión organizacional como una estrategia relevante en las empresas. La finalidad del estudio fue establecer específicamente el efecto que la gestión organizacional tiene en la satisfacción de colaboradores en el organismo de bomberos de la ciudad de Shushufindi. El estudio presencié la valiosa colaboración de 28 bomberos, quienes formaron la muestra de estudio y respondieron interrogaciones enfocadas en las variables de estudio a través de cuestionarios adecuadamente aplicados. El enfoque principal del estudio fue cuantitativo, utilizando un diseño no experimental. La conclusión principal del estudio reveló una relación sólida y positiva entre ambas variables, quiere decir que, conforme se optimiza el ambiente laboral según la apreciación de los bomberos, progresivamente también mejora su complacencia o niveles de complacencia. En resumen, se concluyó que cada dimensión del ambiente laboral interviene en todos los aspectos de la complacencia de los colaboradores.

En su investigación de maestría sobre gestión administrativa y motivación de trabajadores en el ámbito de la salud, Mogrovejo (2020) se enfocó en analizar cómo la gestión organizacional tiene un impacto en la motivación de cada colaborador del hospital Liborio Panchana Sotomayor. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativa, y el diseño del estudio fue descriptivo correlacional. Para realizar la investigación, se tuvo la participación de un total de 218 colaboradores del hospital, quienes completaron un cuestionario diseñado para evaluar variables de interés. Uno de los hallazgos más importantes fue la carencia de instalaciones adecuadas en el hospital, lo que afectaba la satisfacción de los colaboradores al desempeñar sus funciones. Sin embargo, el autor propuso la implementación de diversas actividades para fomentar un clima organizacional favorable y motivar al personal en su trabajo. Finalmente, se

encontró una fuerte relación (Spearman, 0.902) entre la gestión administrativa y la satisfacción del cuerpo sanitario en el lugar de estudio.

Hernández (2019), en su tesis que lleva por título: "Modelo de administración empresarial según nuevas tendencias: Aspectos intangibles y excelencia integral. Implementación en la industria Camaronera de Venezuela", el principal propósito fue proyectar un comercio íntegro siguiendo los nuevos estándares de intangibles y mejora continua, que son significativos para las corporaciones de Venezuela en el área camaronera. Se efectuó un estudio con cuatro casos de corporaciones camaroneras en el Estado de Zulia, en el cual se analizaron piezas fundamentales de la gestión y metodología empleadas por estas corporaciones. El propósito final fue que los inspectores de estas corporaciones pudieran comprender la idea de los intangibles. Se presentaron modelos que abordaron aspectos como la cultura, las medidas, las habilidades individuales y los sistemas de información, aunque no se llegó a una definición precisa de este concepto. Los jefes de las corporaciones camaroneras demostraron que efectúan evaluaciones de su gestión en el área con el objetivo de lograr mejoras comerciales. Los planes a prolongado, mediano y breve plazo se implementan de forma diferente en las organizaciones de camarones. Los proyectos se enfocan principalmente en el largo o mediano plazo, mientras que la creación, coordinación y fidelización temporal del consumidor también son consideradas.

Tapias (2019), se propuso examinar cómo la cultura laboral influye en la complacencia del personal en instituciones educativas estatales en la municipalidad de Socorro. Hacia este propósito, se utilizó un enfoque cuantitativo y se aplicó el método deductivo en el desarrollo del estudio. Esta investigación se constituyó como un estudio descriptivo y correlacional, sin contar con un diseño experimental. La muestra consistió en el personal de cada centro educativo mencionados en el estudio, con una totalidad de 57 partícipes que respondieron una encuesta estructurada. Los hallazgos evidenciaron una trascendental asociación entre el ambiente laboral y la satisfacción de los colaboradores en los colegios estudiados (coeficiente de correlación de Spearman = 0,876). Como consecuencia, se puede inferir que conforme el ambiente laboral mejore o tienda a fortalecerse, la satisfacción de los

colaboradores también aumentará paralelamente. En conclusión, los resultados de esta investigación proponen que hay una conexión considerable entre la cultura laboral y la complacencia de los colaboradores en las escuelas estudiadas. Esto sugiere que mejorar el clima organizacional puede tener un efecto beneficioso en la satisfacción de cada colaborador.

A nivel nacional Ruiz (2020), dentro de su investigación de maestría investigó la correlación entre la gestión organizacional y la satisfacción de todo el personal en operarios del Gobierno distrital de Sanagorán a nivel nacional. La indagación se ejecutó utilizando un enfoque no experimental y correlacional. Su muestra consistió en 50 colaboradores que participaron activamente en el desarrollo del estudio. Se empleó el formulario como herramienta de recolección de datos y, conforme a el coeficiente de correlación de Pearson (0,897), se constató una correlación fuerte y relevante entre la gestión organizacional y la satisfacción del personal. Basándose en estos resultados, se concluye que a medida que incremente la escala de clima organizacional en la Municipalidad distrital de Sanagorán, la satisfacción del personal también incrementará de manera consecuente. En base a estos hallazgos, se propuso un plan para que la municipalidad examine de manera rigurosa todos y cada uno de los aspectos relacionados con las dos variables de investigación, así como la realización de diagnósticos periódicos con la finalidad de optimizar la toma de elecciones. En resumen, este estudio sugiere que la gestión organizacional interviene de manera crucial en la complacencia del colaborador en la Municipalidad distrital de Sanagorán, y se sugiere implementar labores para optimizar el clima laboral y, en consecuencia, la complacencia del personal.

Franco (2019) llevó a cabo una investigación titulada "Relación entre los componentes de la administración organizativa y las aptitudes en el rendimiento laboral en docentes en una institución educativa parroquial de Piura". Según este estudio, se puede inferir que existe una correlación crítica de 0.05 entre ambos elementos mencionados. Asimismo, se hallaron discrepancias en el grado de desempeño según el rango de edad. Los instructores con edades entre 23 y 35 años y entre 49 y 61 años obtuvieron un grado positivo; los instructores de 36 a 48 años obtuvieron un grado altamente positivo; y los educadores de 62 a 74

años obtuvieron un grado excepcional. Igualmente se reveló que cada educador varón detecta el entorno de trabajo como bueno, en tanto que las instructoras no lo perciben de la misma manera.

Fernández y Escobar (2018), en su investigación de tesis de maestría se enfocaron en el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en el gobierno local de Yauli. El enfoque utilizado fue aplicativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Esta investigación, tuvo una participación de 120 colaboradores, quienes fueron encuestados utilizando un cuestionario diseñado para cada una de las variables investigadas. Después de analizar los resultados obtenidos, se halló una correlación moderadamente directa entre ambas variables (coeficiente de correlación de Spearman = 0,634). Esto refleja que se halla una conexión sólida entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de cada colaborador que trabaja en la municipalidad distrital de Yauli. Los autores del estudio también proporcionaron algunas recomendaciones para promover el desarrollo y el óptimo trabajo de cada colaborador en la municipalidad, como mejorar el ambiente laboral y fomentar la satisfacción del personal. En resumen, este estudio demuestra que la satisfacción en el trabajo de cada colaborador de la municipalidad distrital de Yauli se ve afectada por las condiciones del entorno laboral. Se sugiere implementar acciones que mejoren el ambiente de trabajo y promuevan la satisfacción del personal para un mejor desarrollo y desempeño en la organización.

Bustamante Vidaurre et al. (2023), en su investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú tuvo como finalidad analizar la conexión entre dos variables de los colaboradores de asistencia médica del sistema de salud pública peruano en el 2022. La muestra consistió en 51 trabajadores. Los hallazgos de la indagación revelaron que se encuentra una correlación favorable y equilibrada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0,760. Esto demuestra que hay una correlación significativa en las dos variables. Finalmente, se determinó que se verifica una conexión relevante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de cada enfermera la cual

forma parte del sistema sanitario estatal del Perú. Por lo tanto, se recomienda realizar mediciones periódicas y tomar acciones estratégicas con el fin de conservar estándares apropiados y fomentar el rendimiento laboral y la calidad asistencial en el ámbito sanitario.

Las bases teóricas que respaldan el presente estudio son las siguientes: Respecto a gestión organizacional, Baque et al. (2020) afirma que una dirección corporativa efectiva hace referencia a un recurso invaluable y fundamental en la administración de personal y además en la rentabilidad de una entidad. La preparación de habilidades laborales implica integrar en la estructura del programa educativo no solo la adquisición de información y habilidades, sino también asegurarse de que esta práctica se ajuste a los requisitos “clave” de las organizaciones locales, tanto en términos de su mercado como de su estructura técnica, jerárquica y social.

Berceruelo (2020) también considera las restricciones del escenario, lo cual se refiere a la capacidad o destreza solicitada para ejecutar una labor específica. Las habilidades son esenciales para el desempeño de las funciones administrativas, porque constituyen el grado en el cual los responsables ejercen sus habilidades. Todos requieren alcanzar y desarrollar límites progresivos.

Para Egas & Yance (2018), se identifican varios términos clave. En primer lugar, las capacidades técnicas se refieren a las habilidades necesarias para utilizar información, estrategias y recursos explícitos en el desempeño de una labor. Los presentes términos alcanzan gran relevancia en la dirección, debido a que abordan los problemas que surgen en la rutina laboral. Por otro lado, las habilidades perceptivas implican la utilización de enfoques y destrezas lógicas, como la empresa de requerimientos antepuestos, sistemas de gestión que se fundamentan en movimientos y estructura de datos. Asimismo, las habilidades dispuestas se relacionan con la capacidad de tomar decisiones y elegir entre diferentes opciones. Estas capacidades dinámicas están estrechamente vinculadas a las habilidades científicas, ya que una falta de capacidad lógica adecuada se traduce en una dinámica deficiente. Por último, las habilidades de computación son fundamentales para los directivos, ya que deben comprender hábilmente la ingeniería de software y saber cómo utilizar computadoras y

software en diversos aspectos de sus roles. Las computadoras son capaces de realizar tareas de investigación financiera y gestión de recursos humanos de manera rápida, al igual que las empresas, que normalmente tomarían horas o días para completar estas tareas. También pueden planificar mensajes de forma eficiente. Las capacidades calculadas se refieren a la habilidad de imaginar cómo una organización se integra por parte y coopera con las demás para alcanzar propósitos y logros. Por otro lado, las habilidades relacionales implican comunicarse con otros de manera comprensible, así como averiguar y manejar datos de los demás para asegurarse de que se ha entendido el recado expedido.

Dentro de los planteamientos teóricos que respaldan la gestión organizacional, podemos mencionar a Fayol, quien postuló la hipótesis del estilo antiguo de la corporación. También surgió otra corriente de pensamiento que se desarrolló de manera simultánea a la administración lógica y se enfocó en los desafíos que tenían que enfrentar los líderes principales de importantes corporaciones. A diferencia de la administración lógica, que se centraba en el trabajo de los ejecutivos, esta corriente se enfocó en la administración de las asociaciones y sus dos principales objetivos eran establecer patrones apropiados para la planificación, producción y sostenimiento de colosales corporaciones, e identificar los componentes básicos de la supervisión de las corporaciones. Los líderes de las organizaciones antiguas se enfocaban en lograr la productividad y utilizar los estándares ejecutivos sin prestar atención a esta área.

Además, la perspectiva de la administración científica desarrollada por Taylor (1911, citado por Gómez & Topete, 2018), atribuida al padre de la administración científica, estableció su enfoque en la eficiencia de las actividades laborales, regida por la aplicación de la ciencia para debatir cuestiones relacionadas con la efectividad. Taylor intentó encontrar una forma de conciliar los intereses de la dirección y los trabajadores para evitar conflictos, proponiendo la especialización laboral como el medio más destacado. La administración científica sostenía firmemente que el dinero era la principal motivación para que las personas trabajaran. A principios del siglo XX, durante un tiempo de rápido crecimiento en la actividad empresarial y la expansión de nuevos sectores y

rubros, se reconoció una falta de atención al trabajo. Para solucionar esta situación, se consideraron dos opciones: 1) sustituir el trabajo por capital o 2) utilizar el trabajo de manera más competente. La administración científica optó por la segunda alternativa, adoptando un enfoque sistemático que valoraba la participación del ser humano como una parte integral del proceso de producción.

La discusión sobre el enfoque de capacidades en el consejo directivo es crucial. Se valora la capacidad de los ejecutivos para innovar, sustancialmente en lo concerniente a la producción de información y la toma de decisiones autorizada. Ya no se considera que la información y la ejecución residan únicamente en un individuo, sino que se reconocen como resultado de la colaboración y la competencia. El consejo directivo está activamente buscando establecer redes de conexión flexibles e inestables, con el objetivo de que emerja información que pueda convertirse en la ventaja competitiva de la organización ante el público y que le permita ser resiliente. A continuación, el enfoque de habilidades considera las capacidades, información, características y aptitudes individuales, pero las contextualiza dentro del marco social y jerárquico al que pertenecerán. Esto se logra por intermedio del movimiento de las personas como impulsores en la coordinación autorizada. (Miquel & Aced, 2019).

Papic (2019) considera como dimensiones de la gestión organizacional a las siguientes:

**Productividad:** Se considera un criterio económico que alude a la correlación entre la cantidad de bienes o servicios producidos a través de un método económico y los medios utilizados en su procesamiento. Por otro lado, la rentabilidad se refiere a un indicador de generación de ganancias.

**Plan organizacional:** Hace referencia al orden que se realiza en la organización con la finalidad de garantizar una labor coordinada y rentable.

**Factor Humano:** Dentro del ámbito empresarial, encontramos la premisa de "factor humano", la que hace referencia a uno de los constituyentes más fundamentales de una compañía. Este concepto engloba las características y habilidades individuales que los empleados aportan a la gestión de la compañía con la intención de lograr los objetivos establecidos.

Delegación de funciones: La asignación de desempeños es un método en donde las habilidades individuales son transferidas de un individuo a otro. Este segundo organismo será responsable de utilizar esas capacidades de acuerdo con las leyes, términos y condiciones establecidos.

Respecto a la variable satisfacción laboral, citamos a Nanjundeswaraswamy, (2019), argumenta que la satisfacción laboral se deriva de la inspiración experimentada durante la realización del trabajo, basada en el nivel en donde las recompensas cumplen los anhelos personales, así como en la apreciación del sujeto sobre la relación entre su esfuerzo y la recompensa. En esta situación, las respuestas y percepciones emocionales y psicológicas del empleado con respecto a su entorno laboral se consideran comúnmente como actitudes. Estas actitudes, incluyendo sus sentimientos hacia el trabajo, el lugar de trabajo, los compañeros, los supervisores y la organización en general, son las que influyen en el rendimiento óptimo (entendido como las respuestas, sensaciones y percepciones de un individuo en relación a su trabajo dentro de la organización).

Oyarvide et al. (2018) afirman que la satisfacción laboral alude a la predisposición que los individuos desarrollan en relación con sus habilidades y ocupación. El propio autor destaca que esta satisfacción es el resultado de las observaciones realizadas por los individuos en su entorno laboral, considerando factores específicos relacionados con el clima organizacional, como el estilo de liderazgo de los ejecutivos, las políticas y estrategias implementadas, el cumplimiento en las interacciones laborales, la colaboración en las sesiones de trabajo, las circunstancias laborales y la remuneración. Aunque existen diversas medidas relacionadas con la productividad laboral, el autor señala que hay cinco de ellas que poseen características esenciales.

Según Mérida et al. (2019), la satisfacción laboral tiene una importancia significativa debido a tres razones: En primer lugar, están presente ciertos indicios de que los empleados descontentos tienden a faltar a su centro laboral con mayor regularidad y, en general, muestran una mayor propensión a abandonar sus empleos. En segundo lugar, se ha comprobado que los trabajadores satisfechos experimentan un mayor bienestar y tienen una esperanza de vida más prolongada. Por último, el nivel de satisfacción en el

trabajo se refleja en el bienestar de cada empleado. El acatamiento de la labor es de suma importancia para el colaborador, porque facilita el crecimiento de habilidades y conocimientos, proporciona estrategias constructivas para abordar el bienestar laboral y respalda a todas las empresas, teniendo en cuenta tanto al equipo de trabajo como a los colaboradores. Además, contribuye a crear un ambiente laboral positivo que fomenta la colaboración y promueve relaciones sólidas basadas en la confianza.

Un modelo que ha despertado gran cautivación en la investigación sobre la satisfacción laboral es la hipótesis propuesta por Herzberg et al. (1959, citado por Guarnaccia et al., 2018), ya que su planteamiento acerca de que el trabajo en sí mismo puede ser una fuente de inspiración, constituye un descubrimiento relevante en las ciencias sociales. Herzberg (citado por Guarnaccia et al., 2018) desarrolló una teoría sobre la motivación laboral que engloba dos aspectos principales: la complacencia de las carencias de higiene y los requerimientos de motivación. Esta teoría se desarrolló a partir de un análisis de una investigación previa realizada por Herzberg y su equipo en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburgh. Ellos concluyeron que existen dos tipos diferentes de necesidades en las personas, las cuales son independientes entre sí y tienen un impacto sorprendente en el comportamiento. El de primer orden se encuentra encuadrado por los aparentes elementos promotores o puntuales, los cuales se centran en la naturaleza del trabajo, son: Satisfacción personal, valoración, crecimiento, la tarea en sí misma, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

El segundo se refiere a las variables negativas o indeseables, que no son fuentes de motivación sólidas, sino que generan descontento en el trabajo, y están relacionadas con el entorno laboral, ya que afectan el ambiente externo del mismo. Estas variables incluyen la estructura de autoridad, la esencia de la inspección, las relaciones con colegas, gerentes y empleados a cargo, la recompensa, la seguridad laboral, el entorno de trabajo y el estatus social (Lee, 2017). En este contexto particular, basándose en lo previamente expuesto por Herzberg, el análisis reveló siete factores clave que intervienen en la satisfacción laboral, los cuales son el éxito, la recompensa, la naturaleza del empleo, la responsabilidad, el crecimiento profesional, el avance y la evaluación del

desempeño. En consecuencia, en cuanto una de las variables se encontró apta, los colaboradores si ejecutaron; no obstante, cuando estas variables estaban ausentes, los trabajadores no experimentaban decepción, y sus emociones no eran parciales. Como se mencionó anteriormente, el autor ha identificado una serie de nuevos factores que influyen en la insatisfacción laboral, conocidos como factores estériles. Esos factores no están directamente relacionados con la tarea en sí, sino que son elementos externos como la gestión, la compensación, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y el bienestar. Todos estos factores provienen de las condiciones en las que se realiza la labor y no son intrínsecos a ella.

Según Fan et al. (2019) la satisfacción laboral abarca las dimensiones siguientes:

**Logros:** Se refiere a los logros y cumplimiento tanto de metas personales como de la organización, los cuales generan una sensación de satisfacción en el ámbito laboral.

**Crecimiento:** Se trata de la formación que busca potenciar, ampliar y mejorar las destrezas y competencia de los seres humanos en su desarrollo profesional, ya sea en una carrera, dentro de una empresa o para aumentar su productividad y eficiencia en su puesto de trabajo. Se considera que el trabajo debe ser la manifestación creativa del individuo.

**Reconocimiento:** Se refiere a la constante apreciación del trabajo realizado por los empleados en una empresa, lo cual genera una mayor motivación y bienestar en el ambiente laboral, y, como resultado, incrementa los rendimientos económicos y la eficiencia laboral de la organización.

**Responsabilidad:** Es una característica y una fortaleza innata en los seres humanos que les permite comportarse y dedicarse adecuadamente. A menudo, esta habilidad se muestra en una responsabilidad, situación o función particular, como por ejemplo un empleo.

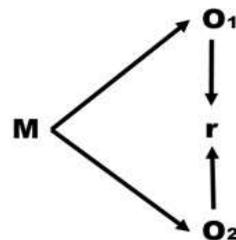
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación:

El tipo de investigación manejado en este estudio es aplicado, Hakansson (2016) hace referencia a un estudio que se enfoca en aumentar la teoría presente y brindar referencias referentes al tema a estudiar.

En esta indagación se llevó a cabo el diseño no experimental, dado que, se requiere no influir ni intervenir en ninguna de las variables, por el contrario, estas serán medidas. Según (Hernández, 2016) se trata de aquella investigación que no realiza ningún tipo de manipulación premeditada en las variables.

Asimismo, esta investigación fue de corte transaccional ya que, se encargó de medir en un único momento las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2017), la investigación transaccional se refiere a aquella que emplea herramientas para recolectar datos durante un lapso de tiempo específico. Su objetivo principal es analizar el impacto de las variables y definir las en un plazo determinado. El esquema se muestra a continuación:



Donde:

M = Muestra

O1 y O2 = Observación cada variable

r = Nivel de relación entre variables

## **3.2. Operacionalización de variables**

### **Variable 1: Gestión organizacional**

Es una técnica de gestión del cual su propósito se basa en mejorar el desempeño de toda organización a través de observación del efecto que ocasiona el comportamiento de cada colaborador o grupo de colaboradores de una empresa. Una de sus particularidades fundamentales es plantear opciones que permitan estudiar el rendimiento de las tareas de cada personal en su área correspondiente (Mancilla, 2019).

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

Ibáñez (2018), indica que toda inspiración de la mano con la ejecución del trabajo, brinda como consecuencia la realización (nivel en que las recompensas complacen los intereses individuales) y el modo en que el colaborador percibe el vínculo entre recompensa y esfuerzo. Ante este escenario, toda respuesta y sensación de un colaborador que labora en la organización, en relación a su circunstancia de trabajo, es generalmente considerada como una perspectiva.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Hueso y Cascant (2018, p. 20) nos indica que, la población alude a todo un conjunto de personas de quienes se investigarán datos que otorgarán y aportarán mayor exactitud en el análisis del problema.

La población consistió en 50 colaboradores del centro de idiomas una universidad privada.

### **3.3.2 Muestra**

Según Omair (2017, p. 2), argumenta que es importante contar con una muestra de tamaño adecuado para obtener resultados precisos y poder identificar diferencias o asociaciones significativas presentes en el

grupo de estudio. A su vez, es fundamental establecer el tamaño de muestra necesario con el fin de lograr los principales propósitos de la indagación.

En la presente investigación la muestra fue denominada población muestral o muestra censal dado que, la cantidad de colaboradores fue la misma que la de nuestra población y estuvo constituida por 50 colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada.

### **3.3.3 Muestreo**

Hueso y Cascant (2019, p. 32) explican que el enfoque cuantitativo de investigación implica la selección de un número específico de individuos de los cuales se recopilarán datos para cada variable de estudio. Es importante destacar que este tipo de investigación se utiliza con el propósito de conseguir una visión más precisa de la muestra extraída de la población, mediante el análisis de dicha muestra.

En la presente investigación no se aplicó ningún método de muestreo dado que, la cantidad de colaboradores de la muestra será la misma que de la población.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se consideró a cada colaborador que labora en el centro de idiomas de una universidad privada como la unidad de análisis. A todos estos colaboradores se les realizó la encuesta formulada y preparada de manera previa en este estudio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Con la intención de llevar a cabo este estudio, se vio conveniente emplear como técnica la encuesta que estará encaminada a recolectar datos significativos con el fin de analizar la presente investigación.

Según Hueso y Cascant (2018, p. 6) señalan que el uso de encuestas por medio de interrogantes admitirá llegar a la población objetiva, lo cual proporcionará ideas relevantes y significativas para identificar y abordar la problemática de investigación.

Luego de determinar nuestra técnica, se vio pertinente utilizar como instrumento el cuestionario el cual se impartió en la presente investigación a través de un enlace web enviado por medio del correo electrónico dirigido a cada colaborador del centro de idiomas con el propósito de adquirir datos respecto a la situación de la organización, en teoría esto ayudó a poder desarrollar y trazar estrategias.

Según Pino (2018, p. 20) nos dice que un cuestionario trata de una herramienta que permite recolectar datos que coopera con el investigador a entender las acciones para poder extraer de ellos la indagación fundamental con la finalidad de revelar el acaecimiento de la investigación.

#### **Validez**

Básicamente se enfoca en confirmar la fiabilidad de la investigación es por esto que la opinión de expertos es definido como el enfoque y/o perspectiva de una persona que cuenta con una amplia trayectoria concerniente al tema de investigación, por lo que esto permitirá descartar aspectos irrelevantes, incluir los más relevantes y/o rectificar lo imprescindible. (Garrote, 2018, p. 6).

En este estudio, tres asesores especializados con títulos de Maestría de la institución actual validaron los instrumentos de investigación al ofrecer su dictamen y conformidad.

**Tabla1**

*Relación de validación de expertos*

| <b>VALIDADOR</b>                | <b>GRADO</b> | <b>DNI</b> |
|---------------------------------|--------------|------------|
| Aguilar Chávez, Pablo Valentino | Magister     | 44852440   |
| Flores Lezama, Marilú Trinidad  | Magister     | 17926541   |
| Paredes Morales, Ana Elizabeth  | Magister     | 18077727   |

*Fuente: Elaboración propia*

### **Confiabilidad**

Se define como el equilibrio y coherencia de todo resultado que se adquiera, ayuda a conocer que tan estables y exactos podrían llegar a ser estos resultados al momento de aplicar el instrumento que se empleará para alcanzar los datos requeridos para la indagación (Garrote, 2019).

En el presente proyecto para lograr comprobar la confiabilidad de nuestros instrumentos se empleó el alfa de Cronbach.

**Fiabilidad de la variable Gestión organizacional:** La confiabilidad que se obtuvo para la variable “Gestión organizacional” es 0,718. Lo que significa que el instrumento se muestra confiable, esto se realizó con la contribución de la prueba piloto conformada por 50 individuos.

**Fiabilidad de la variable Satisfacción laboral:** La confiabilidad que se obtuvo para la variable “Satisfacción laboral” es 0,933. Esto significa que el instrumento es netamente confiable, esto se logró con la ayuda de la prueba piloto conformada por 50 individuos.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento para recopilación de datos se coordinó previamente con jefatura del centro de idiomas de la universidad privada, para ejecutar así la encuesta de medición de cada una de nuestras variables de estudio. También se concedió al área de la universidad en estudio toda la documentación oportuna con el fin de que estos logren conceder el permiso

correspondiente para efectuar la presente investigación sin algún impedimento.

Esta investigación destinó el cuestionario a 50 trabajadores del centro de idiomas de una universidad privada, posterior a la obtención de toda la información por parte de los individuos entrevistados se condujo a tabular en Excel 2019.

De igual manera, se procedió a trasladar al Software SPSS V 28.0 toda información reunida, después de ello se efectuó la sumatoria por cada variable, dimensión e indicador de estudio con la finalidad de calcular el coeficiente de Spearman para así lograr evidenciar nuestras hipótesis planteadas en la presente investigación, las cuales están interpretadas a través de figuras y tablas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se llevó a cabo el análisis de datos utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial que posteriormente se explicará:

#### **3.6.1 Análisis de datos descriptivo**

La estadística descriptiva tiene como objetivo principal ayudar al investigador a resumir los resultados obtenidos mediante el uso de tablas, cuadros o gráficas. Según Amrhein, Trafimow y Greenland (2020), es importante seleccionar diferentes resultados que puedan ser representados gráficamente sin alterar los valores estadísticos ni afectar los datos en sí.

Para el procesamiento de datos se emplearon softwares especializados como lo es SPSS versión 28.0 y Excel 2019 que nos ayudaron a poder tabular datos alcanzados como resultado de la realización del cuestionario, lo cual admitió desarrollar gráficos, tablas de datos y la interpretación.

### 3.6.2 Análisis de datos inferencial

La estadística inferencial se enfoca en realizar inferencias sobre las posibilidades basándose en las conclusiones obtenidas de una muestra representativa de la población. Según Kuhberger, Fritz, Lerner y Scherndl (2018), se realiza mención a los distintos valores de "p" y se lleva a cabo una prueba de significancia estadística para examinar su validez. Dado su vínculo con el tamaño de la muestra, es relevante resaltar que en esta investigación se contrastarán las hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con el propósito de analizar la asociación entre las variables. Además, se concretó un análisis exhaustivo de cada dimensión, lo que permitió obtener conclusiones precisas y verídicas que contribuyeron a resolver el problema planteado inicialmente.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se efectuó considerando directrices establecidas por la normativa de la presente casa de estudios. Por otro lado, el proyecto se ejecutó efectuando el uso de la séptima edición de las normas APA, considerando y acatando el derecho de autoría de cada autor que se citó en el proyecto. Asimismo, cuando se ejecutaron nuestros cuestionarios se realizaron de modo anónimo, con la finalidad de amparar la confidencialidad de la información que se reunió, lo mencionado anteriormente se realizó con la completa aprobación del centro de idiomas de una universidad privada, manifestando de esta forma el nivel de ética profesional del investigador encargado del presente estudio.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

Para establecer correlación y contrastar hipótesis, se empleó el programa SPSS v 28, donde se aplicó una prueba de normalidad la cual permitió validar la hipótesis correspondiente.

Se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en perspectiva a que los instrumentos fueron administrados a 50 colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

Para la variable 01:

**H<sub>0</sub>**: Los datos muestran una distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: Los datos no muestran una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

**Para la variable 02:**

**H<sub>0</sub>**: Los datos muestran una distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: Los datos no muestran una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

**Tabla 2**

*Pruebas de normalidad de las variables gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada*

|                        | Komogorov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------------------|------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                        | Estadístico            | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión organizacional | ,265                   | 50 | 000  | ,868         | 50 | 000  |
| Satisfacción laboral   | ,297                   | 50 | 000  | ,820         | 50 | 000  |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra

La Tabla 2. indica que la variable de gestión organizacional y la variable de satisfacción laboral tienen una significancia de 0.000 menor a 0,05, lo cual implica que ambas variables no siguen una distribución normal. Por esta razón, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para analizar la relación entre estas variables.

#### 4.1. Contrastación de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**Tabla 3**

*La gestión organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.*

|                 |                        |                       | Gestión organizacional | Satisfacción laboral |
|-----------------|------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Gestión organizacional | Coefic. de correlaci. | 1,000                  | ,849**               |
|                 |                        | Sig. (bilater)        | .                      | ,000                 |
|                 |                        | N                     | 50                     | 50                   |
|                 | Satisfacción laboral   | Coefic. de correlaci. | ,849**                 | 1,000                |
|                 |                        | Sig. (bilater)        | ,000                   | .                    |
|                 |                        | N                     | 50                     | 50                   |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra

Los datos de la Tabla 3. muestran una relación positiva y alta, pues Spearman fue 0,849, además la significancia  $p = 0,000$  por debajo al 5% ( $p < 0.05$ ); es decir que estando ambas variables en una relación positiva entonces si la primera variable mejora la segunda también lo hará.

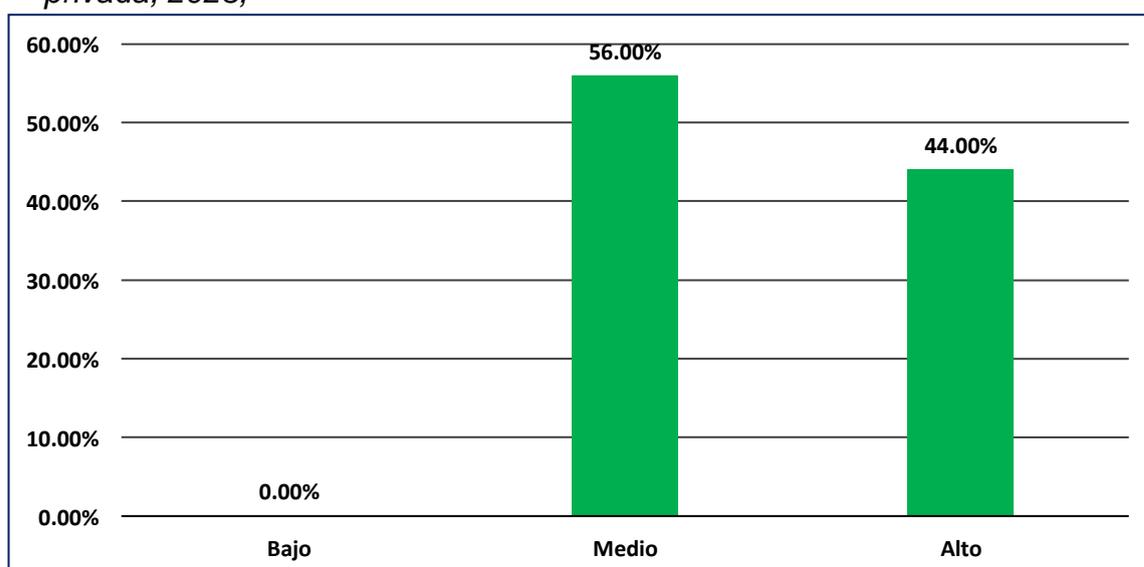
## 4.2. Descripción de resultados

**Tabla 4** *La gestión organizacional en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.*

| <b>Gestión organizacional</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>   |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Bajo                          | 0         | --         |
| Medio                         | 28        | 56,0       |
| Alto                          | 22        | 44,0       |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>50</b> | <b>100</b> |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra.

**Figura 1** *La gestión organizacional en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023,*



*Nota.* Tabla 4

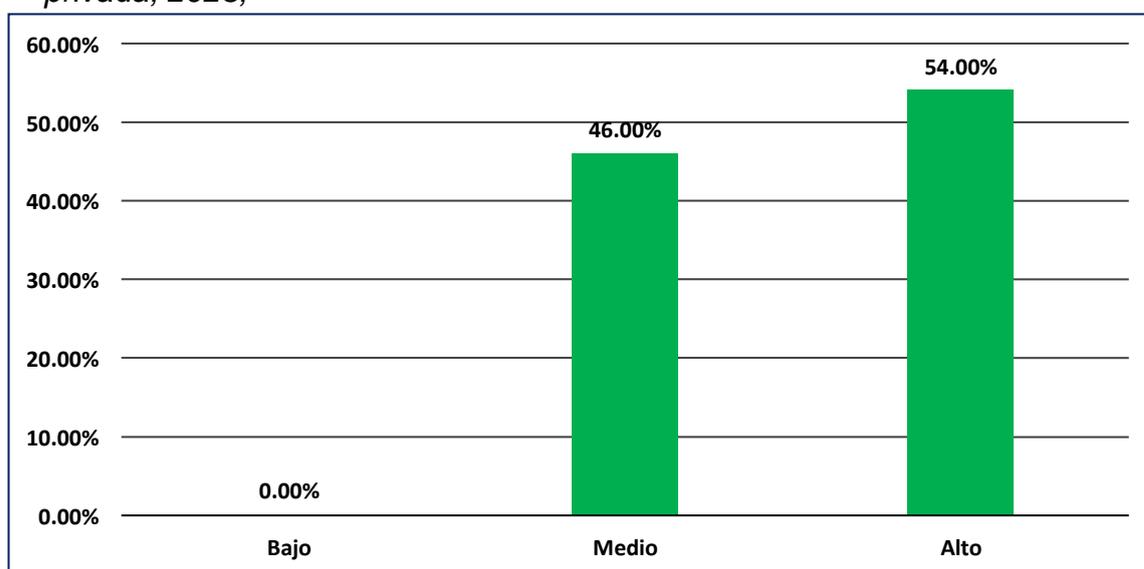
En la Tabla 4. y figura 1 el 56% de los encuestados, que representa a 28 participantes, contemplan que la gestión organizacional se encontró en un nivel regular o medio y el 44% que son 22 participantes consideraron el grado alto; a la vez que ninguno (0%) de los encuestados lo consideró en un nivel bajo. Determinándose que la gestión organizacional en el centro de idiomas de una universidad privada, se encuentra en un estado regular (56%).

**Tabla 5** *La satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.*

| <b>Satisfacción laboral</b> | <b>N°</b> | <b>%</b>   |
|-----------------------------|-----------|------------|
| Bajo                        | 0         | --         |
| Medio                       | 23        | 46,0       |
| Alto                        | 27        | 54,0       |
| <b>TOTAL</b>                | <b>50</b> | <b>100</b> |

*Nota..* Datos extraídos de la muestra.

**Figura 2** *La satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023,*



*Nota.* Tabla 4

En la Tabla 5. y figura 2 el 46% de los encuestados, que representa a 23 participantes, contemplan que la satisfacción laboral se encontró en un nivel regular o medio y el 54% que son 27 participantes consideraron el grado alto; mientras que ningún (0%) encuestado lo consideró bajo. Determinándose que la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, se encuentra en el estado alto (54%).

### 4.3. Resultados inferenciales de las hipótesis específicas

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la productividad y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la productividad y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**Tabla 6** *La productividad y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.*

|                 |                      | Productividad         | Satisfacción laboral |    |
|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|----|
| Rho de Spearman | Productividad        | Coefic. de correlaci. | 1,000                |    |
|                 |                      | Sig. (bilater)        | ,901**               |    |
|                 | Satisfacción laboral | Coefic. de correlaci. | ,901**               |    |
|                 |                      | Sig. (bilater)        | ,000                 |    |
|                 | N                    |                       | 50                   | 50 |
|                 | N                    |                       | 50                   | 50 |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra

Los datos de la Tabla 6. muestran una relación positiva y alta, pues Spearman fue 0,901, además la significancia  $p = 0,000$  por debajo al 5% ( $p < 0.05$ ); es decir que estando la dimensión y la variable en una relación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará significativamente.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el plan organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el plan organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**Tabla 7** El plan organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

|                 |                      |                       | Plan organizacional | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Plan organizacional  | Coefic. de correlaci. | 1,000               | ,888**               |
|                 |                      | Sig. (bilater)        | .                   | ,000                 |
|                 |                      | N                     | 50                  | 50                   |
|                 | Satisfacción laboral | Coefic. de correlaci. | ,888**              | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilater)        | ,000                | .                    |
|                 |                      | N                     | 50                  | 50                   |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra

Los datos de la Tabla 7. muestran una relación positiva y alta, pues Spearman fue 0,888, además la significancia  $p = 0,000$  por debajo al 5% ( $p < 0.05$ ); es decir que estando la dimensión y la variable en una relación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará significativamente.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el factor humano y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el factor humano y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**Tabla 8** El factor humano y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

|                 |                      | Factor humano         | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Factor humano        | Coefic. de correlaci. | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilater)        | ,456**               |
|                 | Satisfacción laboral | N                     | .                    |
|                 |                      |                       | ,000                 |
|                 | N                    | 50                    | 50                   |
|                 | Satisfacción laboral | Coefic. de correlaci. | ,456**               |
|                 |                      | Sig. (bilater)        | 1,000                |
|                 |                      | N                     | .                    |
|                 |                      | 50                    | 50                   |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra

Los datos de la Tabla 8. muestran una relación positiva y moderada, pues Spearman fue 0,456, además la significancia  $p = 0,000$  por debajo al 5% ( $p < 0.05$ ); es decir que estando la dimensión y la variable en una relación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará moderadamente.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la delegación de funciones y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la delegación de funciones y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

**Tabla 9** La delegación de funciones y su relación con la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

|                 |                         |                       | Delegación de funciones | Satisfacción laboral |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Delegación de funciones | Coefic. de correlaci. | 1,000                   | ,895**               |
|                 |                         | Sig. (bilater)        | .                       | ,000                 |
|                 | Satisfacción laboral    | N                     | 50                      | 50                   |
|                 |                         | Coefic. de correlaci. | ,895**                  | 1,000                |
|                 | Sig. (bilater)          | ,000                  | .                       |                      |
|                 | N                       | 50                    | 50                      |                      |

*Nota.* Datos extraídos de la muestra

Los datos de la Tabla 9. muestran una relación positiva y alta, pues Spearman fue 0,895, además la significancia  $p = 0,000$  por debajo al 5% ( $p < 0.05$ ); es decir que estando la dimensión y la variable en una relación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará significativamente.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta indagación se basa en evidenciar la conexión existente entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral, además de analizar cómo dichas variables impactan en el centro de idiomas de una universidad privada. Por esta razón tomando en cuenta el análisis estadístico realizado, se abordarán las sucesivas discusiones:

Teniendo en consideración la discusión sobre el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. Los datos demuestran que se instituye una positiva y significativa correlación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral. El valor de Rho de Spearman = 0,849, lo cual indica una fuerte relación entre ambos factores. Además, la significancia obtenida = 0,000 < 0.05, ratificando la relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada. Confirmando la hipótesis general, se hace referencia a la investigación de Hernández (2019) en su tesis sobre la relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral. En esta, se detallan los componentes esenciales de gerencia y técnica adoptada por estas corporaciones. Se argumenta que una gestión adecuada guarda una conexión significativa con la satisfacción laboral, y para alcanzar este objetivo, influyen diversos modelos, como la cultura, las políticas adoptadas, las habilidades individuales y los sistemas de información. Los directivos de las organizaciones revelan que llevan a cabo evaluaciones de su gestión en el ámbito laboral con el fin de lograr mejoras comerciales. Esto implica una medición constante tanto de la gestión como de la satisfacción del usuario, considerando perspectivas a largo, mediano y corto plazo. Los proyectos se evalúan principalmente a largo o mediano plazo, centrándose en la creación, coordinación y retención temporal de los consumidores.

A su vez, Ruiz (2020) en su investigación en la que busca establecer la relación entre la gestión organizacional y satisfacción laboral determinó que se instituye una fuerte y significativa correlación entre ambas variables mencionadas, indicando así que la gestión organizacional causa un efecto significativo en la satisfacción laboral

de cada colaborador. De esta manera, se propuso un plan con el fin de que la compañía analice minuciosamente todos los aspectos relacionados con las dos variables investigadas, y realice evaluaciones regulares para mejorar la toma de decisiones. De igual manera, Fernández y Escobar (2018) quienes pretendieron determinar Cómo el ambiente de trabajo afecta la satisfacción laboral, determinaron que existe una conexión sólida entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados de la organización. Asimismo, señalaron que se debe implementar acciones que fomenten un ambiente laboral favorable y estimulen la satisfacción de sus colaboradores con el objetivo de potenciar su desarrollo y rendimiento de la organización.

La mencionada hipótesis general se relaciona de forma conceptual a la teoría de Baque et al. (2020), donde afirma que la gestión organizacional efectiva es un recurso esencial e invaluable en la administración de personal y en la rentabilidad de una entidad. La capacitación en habilidades laborales implica no solo la adquisición de información y habilidades, sino también asegurarse de que esta práctica se adapte a los requisitos clave de las organizaciones locales, tanto en términos de su mercado como de su estructura técnica, jerárquica y social; y está relacionado con el concepto de satisfacción laboral que para Nanjundeswaraswamy (2019) lo establece como la inspiración que se experimenta durante la realización del trabajo y se basa en el nivel en el que las recompensas satisfacen los deseos personales, así como en la apreciación del individuo sobre la relación entre su esfuerzo y la recompensa. En esta situación, las respuestas y percepciones emocionales y psicológicas del empleado hacia su entorno laboral se consideran comúnmente como actitudes. Estas actitudes, que incluyen los sentimientos hacia el trabajo, el lugar de trabajo, los compañeros, los supervisores y la organización en general, son las que influyen en el rendimiento óptimo.

La discusión del objetivo: Determinar el nivel de la gestión organizacional de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, indica que el 56% de los encuestados, consideran que la gestión organizacional se halla en un nivel regular o medio y el 44% un grado alto; mientras que ninguno (0%) de los encuestados lo considera bajo. Definiéndose que la gestión organizacional en el centro de idiomas de una universidad privada, se halla en el estado regular (56%),

por lo cual se considera que la gestión organizacional implica la competencia o destreza requerida para llevar a cabo un proyecto empresarial determinado. Las habilidades son esenciales para las funciones dentro del ámbito de la gestión, porque representan el grado en que los supervisores ponen en práctica sus destrezas. Toda habilidad se orienta hacia asegurar y desarrollar una serie de competencias (Berceruelo, 2020).

En la discusión del objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, se halla que el 46% de los encuestados, consideran que la satisfacción se halla en un nivel regular o medio y el 54% un grado alto; en tanto que ningún (0%) encuestado considera bajo. Estableciéndose que la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada, se encuentra en el estado alto (54%), comprendiendo la razón detrás de la teoría de Nanjundeswaraswamy (2019), la cual señala que la satisfacción laboral surge de la combinación entre la motivación generada por la ejecución de labores (medida en que las recompensas complacen los deseos personales) y la percepción que tiene el sujeto de la conexión entre esfuerzo y recompensa. En este sentido, las respuestas y percepciones del colaborador respecto a su entorno laboral suelen ser interpretadas como perspectivas.

De igual manera, Oyarvide et al. (2018) indican que la satisfacción laboral se refiere a la predisposición que las personas desarrollan hacia sus habilidades y ocupación. Esta satisfacción es el resultado de las observaciones que las personas hacen en su entorno, considerando factores específicos relacionados con el clima organizacional, como el estilo de liderazgo de los ejecutivos, las políticas y estrategias implementadas, el cumplimiento en las interacciones laborales, la colaboración en las sesiones de trabajo, las circunstancias laborales y la remuneración.

Por otro lado, Bustamante Vidaurre et al. (2023), en su investigación titulada "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el sistema sanitario público en Perú en 2022", el objetivo era determinar la correlación entre estas dos variables en los colaboradores de asistencia sanitaria del sistema de salud estatal peruano. La muestra consistió en 51 trabajadores. Los hallazgos de la indagación evidenciaron una correlación

positiva y de magnitud equilibrada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0,760. En resumen, se dedujo que hay una conexión importante entre el entorno laboral y la complacencia profesional de cada enfermera sujeta a estudio. Por lo tanto, se sugiere llevar a cabo evaluaciones regulares y tomar medidas estratégicas para mantener niveles apropiados, promoviendo así la eficiencia y la excelencia en la atención médica.

Respecto a la discusión del objetivo: Determinar la relación entre la dimensión productividad y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada. Los datos revelan que se encontró una correlación positiva y significativa con un coeficiente de Rho Spearman = 0,901, la significancia = 0,000 < 0.05, lo que sugiere que estando la dimensión y la variable en una vinculación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará significativamente, coincidiendo con Hernández (2019), en su investigación “Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: Intangibles y calidad total. Aplicación al sector Camaronero de Venezuela”. Buscó principalmente desarrollar una representación de negocio ejemplar para los ejecutivos, siguiendo las nuevas tendencias que se basan en aspectos intangibles y la calidad total. Estos aspectos son especialmente relevantes para las corporaciones que trabajan en la industria camaronera de Venezuela. Se ejecutó una indagación que incluyó el análisis de cuatro casos de empresas camaroneras, con el propósito de que los supervisores de todas las organizaciones involucradas adquieran conocimientos sobre los conceptos relacionados con los intangibles.

En el objetivo: Determinar la relación entre la dimensión plan organizacional y la satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada. Los resultados señalan que Rho de Spearman = 0,888 encontrándose correlación positiva y alta, la significancia = 0,000 < 0.05, lo que sugiere que estando la dimensión y la variable en una vinculación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará significativamente. Según Franco (2019), en su investigación acerca de la relación entre los factores de un plan organizacional y la satisfacción laboral en instructivos de una institución educativa parroquial en Piura, se verificó la existencia de una significativa correlación entre estas variables. Se observa que la satisfacción laboral está relacionada con el periodo de vida, y se

concluye que los educativos muestran un nivel elevado de satisfacción laboral cuando el trabajo se basa en un plan organizacional pertinente. En otras palabras, a medida que aumenta la proyección de la corporación, se incrementa la satisfacción laboral de los educativos. De la misma forma Tapias (2019) quien acometió establecer de qué forma influye el clima organizacional en la satisfacción de cada colaborador, produjo como efecto una relación significativa entre las dos variables de 0,876. De esta manera, se llegó a la conclusión de que a medida que el ambiente laboral mejore o se fortalezca, también aumentará y generará una mejora positiva en la satisfacción de los colaboradores de manera simultánea.

En el objetivo: Determinar la relación entre la dimensión factor humano y satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada. Los datos manifiestan que Rho de Spearman = 0,456 se detectó una positiva y moderada relación, con significancia = 0,000 < 0.05, esto significa que estando la dimensión y la variable en una vinculación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará moderadamente, concordando con lo manifestado por Taylor (1911, citado por Gómez & Topete, 2018) quien estableció su enfoque en la eficiencia de las actividades laborales, utilizando la aplicación de la ciencia para discutir temas relacionados con la efectividad. Su objetivo fue encontrar una manera de reconciliar los intereses de la dirección y los trabajadores para evitar conflictos, proponiendo la especialización laboral como el método más destacado. Como resultado, adoptaron un enfoque sistemático que valoraba la participación humana como parte integral del proceso de producción.

En la discusión del objetivo: Determinar la relación entre la dimensión delegación de funciones y satisfacción laboral en el centro de idiomas de una universidad privada. Los datos revelan que Rho de Spearman = 0,895 ubicándose correlación positiva y significativa, la significancia = 0,000 < 0.05, especificando que estando la dimensión y la variable en una vinculación positiva entonces si la dimensión mejora la variable también lo hará significativamente. En tal sentido, en su investigación Velasco (2021) tuvo como finalidad determinar de forma precisa el impacto que la designación de labores tiene en la complacencia profesional de los colaboradores. De tal forma que, la conclusión del estudio mostró una fuerte y positiva relación entre las dos variables, lo cual significa que a medida que la delegación de

funciones mejora según la percepción de cada colaborador, también aumenta su nivel de satisfacción. Por lo tanto, se determinó que cada aspecto del clima organizacional y/o delegación de funciones influye en todos los elementos clave de la satisfacción de los colaboradores de la organización.

Por otro lado, Mogrovejo (2020) en su tesis para maestría el objetivo principal fue analizar de qué manera la gestión organizacional impacta en la motivación de los colaboradores, en la cual se contó con la contribución de 218 colaboradores y además se produjo como resultado una correlación altamente positiva de 0,902 facilitando inferenciar que está presente una relación significativa entre ambas variables, con la conclusión de que la satisfacción de los colaboradores de la organización se ve notablemente afectada por la administración organizativa. Asimismo, el autor recomendó que el área gerencial debe implementar diferentes variantes que permitan impulsar un clima organizacional propicio e incentivar al personal en sus labores.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se concluyó que existe relación positiva y alta entre la gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023 con un (Rho de Spearman = 0,849), esto implica que el aumento en la eficacia de la gestión organizacional conlleva a una mejora en la satisfacción laboral, siendo esencial para optimizar el rendimiento del trabajador de manera más eficaz y efectiva.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se confirmó la existencia de una relación directa entre la productividad y la satisfacción laboral. De esta manera se ha logrado el objetivo planteado al obtener Rho de 0,901, lo cual indica que un entorno laboral donde los colaboradores están satisfechos tiende a ser más productivo, y un entorno productivo contribuye a la satisfacción laboral.
3. En cuanto al objetivo segundo objetivo específico, se confirmó la existencia de una relación directa entre el plan organizacional y la satisfacción laboral. De esta manera se ha logrado el objetivo planteado al obtener Rho de Spearman de 0,888, lo que evidencia alcanzar el planteado objetivo y se toma en cuenta que, un plan organizacional bien estructurado y comunicado puede contribuir a un ambiente laboral más satisfactorio, y una mayor satisfacción laboral puede influir en la percepción positiva del plan organizacional.
4. Respecto al último objetivo específico se estableció que existe una relación positiva y alta entre delegación de funciones y la satisfacción laboral, con un Rho de Spearman de 0.895, por lo que es recomendable compartir funciones y asumir responsabilidades en el equipo de trabajo, con el propósito de disminuir los tiempos y estimular una mayor productividad.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Para la jefatura del centro de idiomas, implementar estrategias de mejora continua en cuanto a gestión organizacional, a través de capacitaciones constantes para el personal. El objetivo es aumentar el nivel de satisfacción laboral de los mismos, lo cual a la vez mejorará su desempeño en el trabajo. Como resultado, se espera un incremento significativo en la productividad.
2. Para la jefatura del centro de idiomas, es relevante no descuidar la gestión organizacional y fortalecerla de manera constante, considerando el nivel promedio en el que se encuentra. Esto implica plantear metas estratégicas apropiadas, potenciar la comunicación interna y realizar inversiones en innovación y modernización digital.
3. Para la jefatura del centro de idiomas, en función al resultado obtenido de la dimensión factor humano y su relación con la satisfacción laboral con  $Rho=0,456$ , es importante estar atentos al nivel de satisfacción laboral que muestre el personal, ya que esto influye en su calidad de trabajo, rendimiento laboral. Por consiguiente, es recomendable valorar los logros, atribuir significado a las labores realizadas, promover el crecimiento profesional, adoptar una perspectiva integral del bienestar y cultivar una cultura laboral sólida.
4. Finalmente, a jefatura del centro de idiomas, implementar de manera continua el plan organizacional utilizando estrategias de gestión innovadoras con la intención de mejorar la satisfacción laboral de cada colaborador y aumentar la productividad. A su vez, este objetivo, es necesario reconocer y categorizar las labores y actividades que deben llevarse a cabo, organizarlas según su tipo o naturaleza, lo que permitirá que el área sea más eficiente. Asimismo, se debe designar a una persona competente con la potestad correspondiente para llevar a cabo la supervisión, brindar orientación y tomar decisiones en cada grupo de trabajo.

## REFERENCIAS

- Anju, A. y Sona, G. (2018). *A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal*. <https://n9.cl/4lw2j5>
- Avalos, J. (2019). *La felicidad laboral en los trabajadores en relación a la gestión organizacional*. <https://n9.cl/hcf6h>
- Baque, M., Mantuano, J., Merchan, D., Mero, R. (2020). *Comunicación y desarrollo organizacional en la carrera Administración de Empresas*, Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://n9.cl/19xr8>
- Berceruelo, B. (2020). *Empleados comprometidos, empresas eficaces*. Madrid: Estudio de Comunicación <https://n9.cl/x5zdh>
- Egas, E. & Yance, K. (2018). *Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil*. *Revista Espacios*. 39 (24) p. 20. <https://n9.cl/e15j>
- Fan, W., Moen, P., Kelly, E. L., Hammer, L. B., & Berkman, L. F. (2019). *Job strain, time strain, and well-being: A longitudinal, person-centered approach in two industries*. *Journal of Vocational Behavior*, 110(April 2018), 102–116. <https://n9.cl/iwo46>
- Fernández, Y. y Escobar, F. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Yauli – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú. Recuperado: <https://n9.cl/4m9zm>

- Gómez, R. & Topete, C. (2018). *Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo. <https://n9.cl/e2fvp>
- Guarnaccia, C., Scrima, F., Civilleri, A., & Salerno, L. (2018). *The Role of Occupational Self-Efficacy in Mediating the Effect of Job Insecurity on Work Engagement, Satisfaction and General Health*. *Current Psychology*, 37(3), 488–497. <https://n9.cl/g1yig>
- Lee, H. (2017). *A study of job satisfaction, organizational commitment and turnover intention influenced for nanoconvergence employees*. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15358–15362
- Mérida, S., Extremera, N., Quintana, C., & Rey, L. (2019). *In pursuit of job satisfaction and happiness: Testing the interactive contribution of emotion-regulation ability and workplace social support*. *Scandinavian Journal of Psychology*, 60(1), 59–66. <https://doi.org/10.1111/sjop.12483>
- Miquel, S. & Aced, C. (2019). *Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas. El profesional de la información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14220>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 7(100), 1-11. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

Nanjundeswaraswamy, T. (2019). *Development and validation of job satisfaction scale for different sectors*. International Journal for Quality Research, 13(1), 193–220. <https://doi.org/10.24874/IJQR13.01-12>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). *Índice para una Vida Mejor Enfoque en los países de habla hispana de la OCDE Chile, España, Estados Unidos y México*. <https://n9.cl/zwig0>

Oyarvide,H., Reyes, E. & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. Revista Científica Dominio de las ciencias. 3 (4) pp. 296 – 309. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>

Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuadernos De Investigación Educativa, 10(1), 63 - 83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

Ruiz, M. (2020). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión – 2020*. (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú: <https://n9.cl/h4uyj>

Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre*. (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BARRANQUILLA. Barranquilla – Colombia: <https://n9.cl/v7ks4>

Velasco, T. (2021). *Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/vr98o>

Zazueta, M., Jacobo, C. & Ochoa, S. (2019). Componentes del Capital Humano: Indicadores y perspectivas de medición. *Revista Nacional de Administración*. 10 (2). <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2743>

Africano, H. Faria, L. y Quintero, H. (2015), Diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de una empresa de vigilancia. Tesis de maestría. Universidad de Málaga. España.

Ayllon, Y. y Paucar, G. (2016), La gestión organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chupaca. Tesis de grado. UNCP. Perú.

Brunet, L. (2015) El clima de trabajo en las organizaciones. México: Editorial Trillas.

Concalves, A. (2016) Dimensiones del Clima Organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)

Díaz, P. (2018). Diseño de un sistema de gestión empresarial adaptado a las PYMEs del sector textil cuya producción se basa en el tisaje de tejidos para el hogar (Tesis doctoral). RiuNet Repositorio de la UPV. Recuperada de <https://riunet.upv.es/handle/10251/1950>

Flores, J. (2015) El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Universidad del pacífico. Hampton, R David. 1989. Administración. Mc Graw Hill.

Franco (2018), Relación entre los factores de la gestión organizacional y las competencias del desempeño laboral en docentes de un colegio parroquial del Piura. Tesis de maestría. Universidad de Piura. Perú.

Gonzales, A. y Quiroz, S. E. (2017). Propuesta de un Modelo de Gestión por procesos para el Minimarket “Sandrita” en la ciudad de Etén (Tesis de

pregrado). USAT Repositorio de tesis. Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/793>

Hakansson, A. (2016). Portal of Research Methods and Methodologies for Research Projects and Degree Projects. Digitala Vetenskapliga Arkivet, 67 - 73. Obtenido de <https://bit.ly/30QgjXo>

Hernández, J. (2018). Modelo de Gestión Empresarial según nuevas tendencias: Intangibles y Calidad Total. Aplicación al sector Camaronero de Venezuela (Tesis de doctorado). Helvia: Repositorio Institucional de la Universidad de Córdoba. Recuperada de <https://goo.su/AyJd>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2016). El proceso de la investigación. (2a ed.). México: McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York, USA: John Wiley & Sons, Inc. New York.

Hodgetts, H. y Altman, J. (2014). The nature and causes of job satisfaction, en Dunnette, M.D. (Eds), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago, Rand McNally

Hueso, A., & Cascant, J. (2016). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Valencia - España: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://bit.ly/2UQyqsc>

Ibáñez, M. (2016) Evaluación del Trabajador Gestión en el Tercer Milenio, 3 (6): 19-23 © UNMSM. Facultad de Ciencias Administrativas

Jiménez, A. (2016). La Gestión de por Competencias: una nueva manera de gestionar la organización, un nuevo paradigma. En Psicología del Trabajo y Gestión de los Recursos Humanos. España: Gestión.

- Koontz, H. y O'Donnell, C. (2015). Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México: Litográfica Ingramex
- Matos, G. (2016), La satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa "Alfonso Ugarte" del anexo de Huari – Huancan, Tesis de grado. UNCP. Perú.
- Mertens, L. (2015). Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos. CINTERFORD. Recuperado de <https://goo.su/BfYS6G>
- Morillo, L. (2017) Gestión, Calidad y Competitividad. España: Irwin.
- Narváez, G. (2016), Relación entre la gestión organizacional y la involucración en el trabajo en los empleados de BHP Billiton Tintaya S.A. en función al tiempo de servicio, edad y área de trabajo. Tesis de licenciatura. Universidad del Centro. Perú.
- Omar, A. (2015). Sample size estimation and sampling techniques for selecting a representative sample. Journal of Health Specialties, 2(4), 142 - 147. Obtenido de <https://bit.ly/2Y5uHZZ>
- Phegan, J. (2015). Clima Organizacional y su relación con la Productividad Laboral. Universidad Autónoma de México
- Robbins, S. (2016). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall Hispanoamérica SA. Séptima edición. México.
- Taylor, F. (1911). The principles of scientific management. New York: Harper and brothers
- Bustamante Vidaurre, M.L., Gálvez Díaz, N. del C., y Arrunategui-Huamán, B. P. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería

del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(No. Especial 9). Obtenido de 10.52080/rvgluz.28.e9.10

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). Editorial McGraw Hill, p. 261.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Editorial Pearson Prentice Hall, 555–563

## ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización

| VARIABLES                     | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN               | INDICADOR  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|---|---|-------------------------|--|--------------------|
| <b>GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b> | Baque et al. (2020) sostiene que la gestión organizacional es el proceso de organizar, planificar y controlar eficientemente los recursos y el personal de una empresa u organización con el fin de alcanzar un objetivo predefinido. | Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Productividad, plan organizacional, factor humano y delegación de funciones, las cuales serán medidas con un cuestionario con escala de Likert | Productividad           | Operaciones<br>Procesos administrativos<br>Logros organizacionales | Ordinal            |
|                               |   |   | Plan organizacional     | Planeación Estratégica.<br>Presupuesto asignado<br>Control         |                    |
|                               |   |   | Factor humano           | Interacción<br>Relaciones interpersonales                          |                    |
|                               |   |   | Delegación de funciones | Autonomía<br>Capacidad comprobada                                  |                    |

| VARIABLES            | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN       | INDICADOR   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------|--|--|-----------------|---|--------------------|
| SATISFACCIÓN LABORAL | Nanjundeswaraswamy, (2019) sostiene que la satisfacción es el efecto secundario de la inspiración con la ejecución del trabajo (grado en que los premios satisfacen los deseos individuales) y la manera en que el individuo ve la conexión entre el esfuerzo y el premio. | Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Crecimiento, logros, reconocimiento y responsabilidad, las cuales serán medidas con un cuestionario con escala de Likert. | Crecimiento     | Oportunidades de crecimiento<br>Oportunidad de aplicar nuevos conocimientos           | Ordinal            |
|                      |  |  | Logros          | Logros laborales<br>Desafíos<br>Procesos innovadores                                  |                    |
|                      |  |  | Reconocimiento  | Reconocimiento público<br>Reconocimiento económico<br>Reconocimiento por capacitación |                    |
|                      |  |  | Responsabilidad | Compromiso<br>Competencia   |                    |

## ANEXO 2: Cuestionario

### **CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL**

La finalidad del presente cuestionario es recoger información confiable sobre el centro de idiomas de una universidad privada, por lo tanto, pedimos que sus respuestas sean pertinentes.

|      |       |      |
|------|-------|------|
| 1    | 2     | 3    |
| Bajo | Medio | Alto |

| N°                     | ÍTEMS / DIMENSIONES   | VALORACIÓN |   |   |
|------------------------|---|------------|---|---|
|                        |   | 1          | 2 | 3 |
| <b>LOGROS</b>          |   |            |   |   |
| 1                      | Está satisfecho con el logro de metas relacionadas con el trabajo que realiza.  |            |   |   |
| 2                      | Le satisface los resultados inmediatos de su trabajo  |            |   |   |
| 3                      | Adopta las prácticas nuevas que le sugieren.  |            |   |   |
| <b>CRECIMIENTO</b>     |   |            |   |   |
| 4                      | Está de acuerdo con las oportunidades para asumir mayor responsabilidad.  |            |   |   |
| 5                      | Cuenta con la oportunidad de ascender a un puesto superior.   |            |   |   |
| 6                      | Existen buenas relaciones personales en su trabajo.   |            |   |   |
| <b>RECONOCIMIENTO</b>  |   |            |   |   |
| 7                      | Cuenta con el reconocimiento que los compañeros de trabajo dan a sus logros.  |            |   |   |
| 8                      | Considera importante el reconocimiento que usted recibe comparado con el reconocimiento que perciben sus compañeros de trabajo. |            |   |   |
| 9                      | Considera importante el reconocimiento que recibe de sus jefes.   |            |   |   |
| <b>RESPONSABILIDAD</b> |   |            |   |   |
| 10                     | Considera importante las responsabilidades que tiene comparadas con las de sus compañeros de trabajo.                           |            |   |   |
| 11                     | Son importantes las responsabilidades que están fuera de sus principales tareas de su trabajo.                                  |            |   |   |
| 12                     | Es relevante la complejidad de su trabajo y/o cantidad de actividades que debe desarrollar.                                     |            |   |   |

## CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La finalidad del presente cuestionario es recoger información confiable sobre el centro de idiomas de una universidad privada, por lo tanto, pedimos que sus respuestas sean pertinentes.

|      |       |      |
|------|-------|------|
| 1    | 2     | 3    |
| Bajo | Medio | Alto |

| N° | ÍTEMS / DIMENSIONES  | VALORACIÓN |   |   |
|----|--|------------|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 |
|    | <b>PRODUCTIVIDAD</b>   |            |   |   |
| 1  | Su rendimiento en su centro de trabajo es óptimo   |            |   |   |
| 2  | Planifica las labores que va a realizar el día siguiente   |            |   |   |
| 3  | Aprueba los procesos que se realizan en la empresa   |            |   |   |
|    | <b>PLAN ORGANIZACIONAL</b>   |            |   |   |
| 4  | Considera que la restructuración de los procesos y funciones influirían en el desarrollo empresarial |            |   |   |
| 5  | Realiza los objetivos establecidos por parte de gerencia para el beneficio de la empresa             |            |   |   |
| 6  | Se llevan a cabo las estrategias establecidas por la gerencia  |            |   |   |
|    | <b>FACTOR HUMANO</b>   |            |   |   |
| 7  | Los informes y/o trabajos que realiza, son presentados dentro del plazo establecido por la gerencia  |            |   |   |
| 8  | Se evalúa periódicamente su labor en los procesos  |            |   |   |
| 9  | Piensa usted que la motivación es un factor para el logro de sus objetivos y metas                   |            |   |   |
|    | <b>DELEGACIÓN DE FUNCIONES</b>   |            |   |   |
| 10 | Cada área se encargar de la toma de decisiones, bajo su responsabilidad, autorizadas por la gerencia |            |   |   |
| 11 | La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas                                   |            |   |   |
| 12 | Se establecen jerárquicamente la jefatura de cada una de las áreas por parte de Gerencia             |            |   |   |

## ANEXO 3: Matriz de consistencia

### Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023

| Problema general  | Objetivo general   | Hipótesis general  | Metodología   | Variables de estudio   | Definición conceptual y operacional   | Instrumentos   |
|---|--|--|---|--|---|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023? | Determinar la relación que existe entre gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. | Existe significativa relación entre la gestión organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. | <b>Tipo de investigación:</b><br>Descriptiva correlacional  | <b>VARIABLE 1:</b> Gestión Organizacional.   | <b>Definición Conceptual:</b><br>Baque et al. (2020) sostiene que la gestión organizacional es el proceso de organizar, planificar y controlar eficientemente los recursos y el personal de una empresa u organización con el fin de alcanzar un objetivo predefinido | <b>Ficha Técnica Instrumento 1</b><br><br><b>Autor:</b><br>Casachagua Rosas, Tatiana Miriam<br><b>Año:</b> 2018<br><b>Validez:</b><br>Juicio de expertos<br><b>Confiability:</b><br>Alfa de Cronbach |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>   | <b>Hipótesis específicas</b>   | <b>Diseño:</b><br>No experimental   | <b>Dimensiones</b><br>Productividad<br>Plan organizacional<br>Factor humano<br>Delegación de funciones | <b>Definición operacional:</b><br>Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones: Productividad, plan organizacional, factor humano y delegación de funciones, las cuales serán medidas con un cuestionario con escala de Likert.                        |  |
| ¿Cuál es el nivel de la gestión organizacional de los colaboradores del centro de idiomas una universidad privada, 2023?  | Determinar el nivel de la gestión organizacional de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.                                      | Existe significativa relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.          | <b>Población</b><br>Estará conformada por 50 colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada.                        |  |   |  |
| ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023?   | Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.  | Existe significativa relación entre el plan organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.    | <b>Muestra</b><br>La muestra será censal y estará conformada por 50 colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada. |  |   |  |
| ¿Cuál es la relación que existe entre la productividad y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023?          | Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.               | Existe significativa relación entre el plan organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.    |   | <b>VARIABLE 2</b><br>Satisfacción laboral.   | <b>Definición Conceptual:</b><br>Nanjundeswaraswamy, (2019) sostiene que la satisfacción es el efecto secundario de la  | <b>Ficha Técnica Instrumento 2</b><br><br><b>Autor:</b>  |
| ¿Cuál es la relación que existe entre el plan   |  | Existe significativa relación entre el factor  |   | <b>Dimensiones</b>   |   |  |

|   |   |   |  |   |   |
|---|---|---|--|---|---|
| <p>organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el factor humano y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la delegación de funciones y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023?</p> | <p>de una universidad privada, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el plan organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el factor humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la delegación de funciones y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.</p> | <p>humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.</p> <p>Existe significativa relación entre la delegación de funciones y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.</p> | <p>Crecimiento</p> <p>Logros</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Responsabilidad</p>  | <p>inspiración con la ejecución del trabajo (grado en que los premios satisfacen los deseos individuales) y la manera en que el individuo ve la conexión entre el esfuerzo y el premio.</p> | <p>Huaman Doroteo, Pamela</p> <p>Nicolasa</p> <p><b>Año:</b> 2022</p> <p><b>Validez:</b></p> <p>Juicio de expertos</p> <p><b>Confiabilidad:</b></p> <p>Alfa de Cronbach</p> |
|   |   |   | <p><b>Definición operacional:</b></p> <p>Esta variable se operacionaliza a través de sus dimensiones:</p> <p>Crecimiento, logros, reconocimiento y responsabilidad, las cuales serán medidas con un cuestionario con escala de Likert.</p> |   |   |

## ANEXO 4: Validaciones

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del especialista   | Cargo e institución donde labora    | Nombre del instrumento                    | Autor(a) del instrumento   |
|--|-------------------------------------|---|--|
| Aguilar Chavez, Pablo Valentino  | Docente – Universidad César Vallejo | Cuestionario sobre Gestión Organizacional | Casachagua Rosas Tatiana Miriam<br>Adaptado por la investigadora |
| Titulo del estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. |                                     |   |  |

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| DIMENSIONES            | INDICADORES             | ITEMS                      | OPCIONES DE RESPUESTA   | CLARIDAD         |   |   | OBJETIVIDAD |   |   | ACTUALIDAD |   |   | ORGANIZACION |   |   | SUFICIENCIA |   |   | INTENCIONALIDAD |   |   | CONSISTENCIA |   |   | COHERENCIA |   |   | METODOLOGIA |   |   |   |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|---|------------------|---|---|-------------|---|---|------------|---|---|--------------|---|---|-------------|---|---|-----------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|---|
|                        |                         |                            |   | M                | R | B | M           | R | B | M          | R | B | M            | R | B | M           | R | B | M               | R | B | M            | R | B | M          | R | B | M           | R | B |   |
|                        |                         |                            |   |                  |   |   |             |   |   |            |   |   |              |   |   |             |   |   |                 |   |   |              |   |   |            |   |   |             |   |   |   |
| Gestión Organizacional | Productividad           | Operaciones                | Su rendimiento en su centro de trabajo es óptimo  |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Procesos administrativos   | Planifica las labores que va a realizar el día siguiente  |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Logros organizacionales    | Aprueba los procesos que se realizan en la empresa  |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        | Plan organizacional     | Planeación Estratégica.    | Considera que la reestructuración de los procesos y funciones influirían en el desarrollo empresarial |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Presupuesto asignado       | Realiza los objetivos establecidos por parte de gerencia para el beneficio de la empresa              | Nunca (1)        |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Control                    | Se llevan a cabo las estrategias establecidas por la gerencia   | Casi nunca (2)   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        | Factor humano           | Interacción                | Los informes y/o trabajos que realiza, son presentados dentro del plazo establecido por la gerencia   | Casi siempre (4) |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Relaciones interpersonales | Se evalúa periódicamente su labor en los procesos   | Siempre (5)      |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         |                            | Piensa usted que la motivación es un factor para el logro de sus objetivos y metas                    |                  |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        | Delegación de funciones | Autonomía                  | Cada área se encarga de la toma de decisiones, bajo su responsabilidad, autorizadas por la gerencia   |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Capacidad comprobada       | La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas                                    |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         |                            | Se establecen jerárquicamente la jefatura de cada una de las áreas por parte de Gerencia              |                  |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Procede su aplicación.   |
| <input type="checkbox"/> | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan. |
| <input type="checkbox"/> | No procede su aplicación.  |

|                      |                |   |                 |
|----------------------|----------------|---|-----------------|
| 8/11/2023            | 44852440       |  | 968 640 938     |
| <b>Lugar y fecha</b> | <b>DNI. N°</b> | <b>Firma y sello del experto</b>  | <b>Teléfono</b> |

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Apellidos y nombres del especialista</b>  | <b>Cargo e institución donde labora</b> | <b>Nombre del instrumento</b>           | <b>Autor(a) del instrumento</b>                                  |
| Aguilar Chavez, Pablo Valentino  | Docente – Universidad César Vallejo     | Cuestionario sobre Satisfacción Laboral | Casachagua Rosas Tatiana Miriam<br>Adaptado por la investigadora |
| Título del estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. |   |   |  |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| DIMENSIONES          | INDICADORES     | ITEMS                                       | OPCIONES DE RESPUESTA   | CLARIDAD |   |   | OBJETIVIDAD |   |   | ACTUALIDAD |   |   | ORGANIZACIÓN |   |   | SUFICIENCIA |   |   | INTENCIONALIDAD |   |   | CONSISTENCIA |   |   | COHERENCIA |   |   | METODOLOGÍA |   |   |
|----------------------|-----------------|---|---|----------|---|---|-------------|---|---|------------|---|---|--------------|---|---|-------------|---|---|-----------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|
|                      |                 |   |   | M        | R | B | M           | R | B | M          | R | B | M            | R | B | M           | R | B | M               | R | B | M            | R | B | M          | R | B | M           | R | B |
|                      |                 |   |   |          |   |   |             |   |   |            |   |   |              |   |   |             |   |   |                 |   |   |              |   |   |            |   |   |             |   |   |
| Satisfacción Laboral | Logros          | Logros laborales                            | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>Algunas veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Desafíos                                    |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Procesos innovadores                        |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      | Crecimiento     | Oportunidades de crecimiento                |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Oportunidad de aplicar nuevos conocimientos |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      | Reconocimiento  | Reconocimiento público                      |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Reconocimiento económico                    |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Reconocimiento por capacitación             |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      | Responsabilidad | Compromiso                                  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Competencia                                 |   |          |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   |
|                      |                 |   |   |          | X |   |             | X |   |            | X |   |              | X |   |             | X |   |                 | X |   |              | X |   |            | X |   |             |   |   |

**Legenda:**

**M: Malo**

**R: Regular**

**B: Bueno**

|  |  |
|--|--|
|  | Procede su aplicación.   |
|  | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan. |
|  | No procede su aplicación.  |

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|               |          |   |             |
|---------------|----------|---|-------------|
| 8/11/2023     | 44852440 |  | 968 640 938 |
| Lugar y fecha | DNI. N°  | Firma y sello del experto   | Teléfono    |

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Apellidos y nombres del especialista</b>  | <b>Cargo e institución donde labora</b> | <b>Nombre del instrumento</b>             | <b>Autor(a) del instrumento</b>                                  |
| Paredes Morales, Ana Elizabeth   | Docente – Universidad César Vallejo     | Cuestionario sobre Gestión Organizacional | Casachagua Rosas Tatiana Miriam<br>Adaptado por la investigadora |
| Título del estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. |   |   |  |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| DIMENSIONES            | INDICADORES             | ITEMS                      | OPCIONES DE RESPUESTA   | CLARIDAD  |   |   | OBJETIVIDAD |   |   | ACTUALIDAD |   |   | ORGANIZACIÓN |   |   | SUFICIENCIA |   |   | INTENCIONALIDAD |   |   | CONSISTENCIA |   |   | COHERENCIA |   |   | METODOLOGÍA |   |   |   |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|---|---|---|---|-------------|---|---|------------|---|---|--------------|---|---|-------------|---|---|-----------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|---|
|                        |                         |                            |   | M   | R | B | M           | R | B | M          | R | B | M            | R | B | M           | R | B | M               | R | B | M            | R | B | M          | R | B | M           | R | B |   |
|                        |                         |                            |   |   |   |   |             |   |   |            |   |   |              |   |   |             |   |   |                 |   |   |              |   |   |            |   |   |             |   |   |   |
| Gestión Organizacional | Productividad           | Operaciones                | Su rendimiento en su centro de trabajo es óptimo  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Procesos administrativos   | Planifica las labores que va a realizar el día siguiente  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Logros organizacionales    | Aprueba los procesos que se realizan en la empresa  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        | Plan organizacional     | Planeación Estratégica.    | Considera que la reestructuración de los procesos y funciones influirían en el desarrollo empresarial | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>Algunas veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Presupuesto asignado       | Realiza los objetivos establecidos por parte de gerencia para el beneficio de la empresa              |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Control                    | Se llevan a cabo las estrategias establecidas por la gerencia   |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        | Factor humano           | Interacción                | Los informes y/o trabajos que realiza, son presentados dentro del plazo establecido por la gerencia   |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Relaciones interpersonales | Se evalúa periódicamente su labor en los procesos   |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         |                            | Piensa usted que la motivación es un factor para el logro de sus objetivos y metas                    |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        | Delegación de funciones | Autonomía                  | Cada área se encarga de la toma de decisiones, bajo su responsabilidad, autorizadas por la gerencia   |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         |                            | La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas                                    |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Capacidad comprobada       | Se establecen jerárquicamente la jefatura de cada una de las áreas por parte de Gerencia              |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |

Legenda:

M: Malo

R: Regular

B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|  |  |
|--|--|
|  | Procede su aplicación.   |
|  | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan. |
|  | No procede su aplicación.  |

|                                |          |   |           |
|--------------------------------|----------|---|-----------|
| Trujillo, 11 de noviembre 2023 | 18077727 |  | 981782900 |
| Lugar y fecha                  | DNI. N°  | Firma y sello del experto   | Teléfono  |

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Apellidos y nombres del especialista</b>  | <b>Cargo e institución donde labora</b> | <b>Nombre del instrumento</b>           | <b>Autor(a) del instrumento</b>                                  |
| Paredes Morales, Ana Elizabeth   | Docente – Universidad César Vallejo     | Cuestionario sobre Satisfacción Laboral | Casachagua Rosas Tatiana Miriam<br>Adaptado por la investigadora |
| Título del estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. |   |   |  |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| DIMENSIONES          | INDICADORES     | ITEMS  | OPCIONES DE RESPUESTA   | CLARIDAD |   |   | OBJETIVIDAD |   |   | ACTUALIDAD |   |   | ORGANIZACIÓN |   |   | SUFICIENCIA |   |   | INTENCIONALIDAD |   |   | CONSISTENCIA |   |   | COHERENCIA |   |   | METODOLOGÍA |   |   |
|----------------------|-----------------|--|---|----------|---|---|-------------|---|---|------------|---|---|--------------|---|---|-------------|---|---|-----------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|
|                      |                 |  |   | M        | R | B | M           | R | B | M          | R | B | M            | R | B | M           | R | B | M               | R | B | M            | R | B | M          | R | B | M           | R | B |
|                      |                 |  |   |          |   |   |             |   |   |            |   |   |              |   |   |             |   |   |                 |   |   |              |   |   |            |   |   |             |   |   |
| Satisfacción Laboral | Logros          | Logros laborales   | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>Algunas veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Desafíos   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Procesos innovadores   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      | Crecimiento     | Oportunidades de crecimiento   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Oportunidad de aplicar nuevos conocimientos  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Existen buenas relaciones personales en su trabajo.  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      | Reconocimiento  | Reconocimiento público   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Reconocimiento económico   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Reconocimiento por capacitación  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      | Responsabilidad | Compromiso   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
| Competencia          |                 | Son importantes las responsabilidades que están fuera de sus principales tareas de su trabajo. |   |          | X |   |             | X |   |            | X |   |              | X |   |             | X |   |                 | X |   |              | X |   |            | X |   |             |   |   |
|                      |                 | Es relevante la complejidad de su trabajo y/o cantidad de actividades que debe desarrollar.    |   |          | X |   |             | X |   |            | X |   |              | X |   |             | X |   |                 | X |   |              | X |   |            | X |   |             |   |   |

**Legenda:** M: Malo R: Regular B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|  |  |
|--|--|
|  | Procede su aplicación.   |
|  | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan. |
|  | No procede su aplicación.  |

|                                |          |   |           |
|--------------------------------|----------|---|-----------|
| Trujillo, 11 de noviembre 2023 | 18077727 |  | 981782900 |
| Lugar y fecha                  | DNI. N°  | Firma y sello del experto   | Teléfono  |

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Apellidos y nombres del especialista</b>  | <b>Cargo e institución donde labora</b> | <b>Nombre del instrumento</b>             | <b>Autor(a) del instrumento</b>                                  |
| Flores Lezama, Marilú Trinidad   | Docente – Universidad César Vallejo     | Cuestionario sobre Gestión Organizacional | Casachagua Rosas Tatiana Miriam<br>Adaptado por la investigadora |
| Título del estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. |   |   |  |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

| DIMENSIONES            | INDICADORES             | ITEMS                      | OPCIONES DE RESPUESTA   | CLARIDAD  |   |   | OBJETIVIDAD |   |   | ACTUALIDAD |   |   | ORGANIZACIÓN |   |   | SUFICIENCIA |   |   | INTENCIONALIDAD |   |   | CONSISTENCIA |   |   | COHERENCIA |   |   | METODOLOGÍA |   |   |   |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|---|---|---|---|-------------|---|---|------------|---|---|--------------|---|---|-------------|---|---|-----------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|---|
|                        |                         |                            |   | M   | R | B | M           | R | B | M          | R | B | M            | R | B | M           | R | B | M               | R | B | M            | R | B | M          | R | B | M           | R | B |   |
|                        |                         |                            |   |   |   |   |             |   |   |            |   |   |              |   |   |             |   |   |                 |   |   |              |   |   |            |   |   |             |   |   |   |
| Gestión Organizacional | Productividad           | Operaciones                | Su rendimiento en su centro de trabajo es óptimo  |   | X |   |             | X |   |            | X |   |              | X |   |             | X |   |                 | X |   |              | X |   |            | X |   |             | X |   |   |
|                        |                         | Procesos administrativos   | Planifica las labores que va a realizar el día siguiente  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Logros organizacionales    | Aprueba los procesos que se realizan en la empresa  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        | Plan organizacional     | Planeación Estratégica.    | Considera que la restructuración de los procesos y funciones influirían en el desarrollo empresarial                                    | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>Algunas veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Presupuesto asignado       | Realiza los objetivos establecidos por parte de gerencia para el beneficio de la empresa  |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Control                    | Se llevan a cabo las estrategias establecidas por la gerencia   |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        | Factor humano           | Interacción                | Los informes y/o trabajos que realiza, son presentados dentro del plazo establecido por la gerencia                                     |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        |                         | Relaciones interpersonales | Se evalúa periódicamente su labor en los procesos<br>Piensa usted que la motivación es un factor para el logro de sus objetivos y metas |   |   |   | X           |   |   | X          |   |   | X            |   |   | X           |   |   | X               |   |   | X            |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X |
|                        | Delegación de funciones | Autonomía                  | Cada área se encarga de la toma de decisiones, bajo su responsabilidad, autorizadas por la gerencia                                     |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         | Capacidad comprobada       | La empresa cuenta con un organigrama de las funciones establecidas  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |
|                        |                         |                            | Se establecen jerárquicamente la jefatura de cada una de las áreas por parte de Gerencia  |   |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |   |

Legenda:

M: Malo      R: Regular      B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|  |  |
|--|--|
|  | Procede su aplicación.   |
|  | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan. |
|  | No procede su aplicación.  |

|                                |                |   |                 |
|--------------------------------|----------------|---|-----------------|
| Trujillo, 07 de noviembre 2023 | 17926541       |  | 937235236       |
| <b>Lugar y fecha</b>           | <b>DNI. N°</b> | <b>Firma y sello del experto</b>  | <b>Teléfono</b> |

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Apellidos y nombres del especialista</b>  | <b>Cargo e institución donde labora</b> | <b>Nombre del instrumento</b>           | <b>Autor(a) del instrumento</b>                                  |
| Flores Lezama, Marilú Trinidad   | Docente – Universidad César Vallejo     | Cuestionario sobre Satisfacción Laboral | Casachagua Rosas Tatiana Miriam<br>Adaptado por la investigadora |
| Título del estudio: Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023. |   |   |  |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

|                      | DIMENSIONES     | INDICADORES                                 | ITEMS   | OPCIONES DE RESPUESTA   | CLARIDAD |   |   | OBJETIVIDAD |   |   | ACTUALIDAD |   |   | ORGANIZACIÓN |   |   | SUFICIENCIA |   |   | INTENCIONALIDAD |   |   | CONSISTENCIA |   |   | COHERENCIA |   |   | METODOLOGÍA |   |   |
|----------------------|-----------------|---|---|---|----------|---|---|-------------|---|---|------------|---|---|--------------|---|---|-------------|---|---|-----------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|
|                      |                 |   |   |   | M        | R | B | M           | R | B | M          | R | B | M            | R | B | M           | R | B | M               | R | B | M            | R | B | M          | R | B | M           | R | B |
|                      |                 |   |   |   |          |   |   |             |   |   |            |   |   |              |   |   |             |   |   |                 |   |   |              |   |   |            |   |   |             |   |   |
| Satisfacción Laboral | Logros          | Logros laborales                            | Está satisfecho con el logro de metas relacionadas con el trabajo que realiza.  | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>Algunas veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   |   |
|                      |                 | Desafíos                                    | Le satisface los resultados inmediatos de su trabajo  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      |                 | Procesos innovadores                        | Adopta las prácticas nuevas que le sugieren.  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      | Crecimiento     | Oportunidades de crecimiento                | Está de acuerdo con las oportunidades para asumir mayor responsabilidad.  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      |                 | Oportunidad de aplicar nuevos conocimientos | Cuenta con la oportunidad de ascender a un puesto superior.<br>Existen buenas relaciones personales en su trabajo.              |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      |                 | Reconocimiento público                      | Cuenta con el reconocimiento que los compañeros de trabajo dan a sus logros.  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      | Reconocimiento  | Reconocimiento económico                    | Considera importante el reconocimiento que usted recibe comparado con el reconocimiento que perciben sus compañeros de trabajo. |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      |                 | Reconocimiento por capacitación             | Considera importante el reconocimiento que recibe de sus jefes.   |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      |                 | Compromiso                                  | Considera importante las responsabilidades que tiene comparadas con las de sus compañeros de trabajo.                           |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      | Responsabilidad | Competencia                                 | Son importantes las responsabilidades que están fuera de sus principales tareas de su trabajo.                                  |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |
|                      |                 |   | Es relevante la complejidad de su trabajo y/o cantidad de actividades que debe desarrollar.                                     |   |          |   | X |             |   | X |            |   | X |              |   | X |             |   | X |                 |   | X |              |   | X |            |   | X |             |   | X |

**Leyenda:** M: Malo R: Regular B: Bueno

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

|  |  |
|--|--|
|  | Procede su aplicación.   |
|  | Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan. |
|  | No procede su aplicación.  |

|                                |                |   |                 |
|--------------------------------|----------------|---|-----------------|
| Trujillo, 07 de noviembre 2023 | 17926541       |  | 937235236       |
| <b>Lugar y fecha</b>           | <b>DNI. N°</b> | <b>Firma y sello del experto</b>  | <b>Teléfono</b> |









## ANEXO 7: Carta de presentación



**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Trujillo, 21 de diciembre de 2023

**CARTA N° 896-2023-UCV-VA-EPG-F01/J**

Dra. Erica Mercedes de Paz Berrospi

Jefa Nacional

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – CENTRO DE IDIOMAS

**Presente.** –

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **ADELA DEL CARMEN NIÑO LADRÓN DE GUEVARA SÁNCHEZ**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **"GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE IDIOMAS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, 2023"**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre gestión organizacional y satisfacción laboral, de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** –



Mg. Ricardo Benites Allaga  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

## ANEXO 8: Carta de autorización



### CARTA DE ACEPTACIÓN

Lima, 08 de noviembre de 2023

Sra. Adela del Carmen Niño Ladron de Guevara S.  
Escuela de Posgrado UCV Trujillo.

En mi condición de Jefa Nacional del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo, autorizo a usted, estudiante de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo a utilizar el nombre y la información confidencial de la empresa para la elaboración y aplicación de su investigación titulada **"Gestión organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas de una universidad privada, 2023"**.

Atentamente,

---

**Dra. Erica de Paz Berrospi**  
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas  
Universidad César Vallejo