

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Estudios de Administración



Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa  
Prestadoras de Servicios Barranca. S.A, 2020.

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor:

Ulloa Benites, Luis Eduardo

Asesor:

Mg. Neira Valdivia, Ysaac

Chimbote - Perú

2020

**Palabras clave**

Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

**Especialidad:** Gestión del Talento Humano

**Keywords:**

Organizational Climate, Job Satisfaction

**Specialty: Human Talent Management**

**Línea de investigación**

Gestión del Talento Humano.

Ciencias Sociales.

Económica y Negocios.

Negocios y Management.

**Line research**

Human Talent Management.

Social Sciences.

Economic and Business.

Business and Management.

**Titulo**

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Prestadoras de Servicios  
Barranca. S.A, 2020.

**Title**

Organizational climate and labor satisfaction in the Service Provider Company  
Barranca. S.A, 2020.

## Resumen

La presente investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadoras de Servicios Barranca S.A 2020”, tiene como objetivo general “Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A”, en ese sentido en la exploración se planteara como problemática ¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Prestadoras de Servicios Barranca, S.A. 2020? y se formulara la hipótesis “Existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020”. El tipo de investigación es. Básica, o fundamental, el diseño es No experimental, descriptivo, transversal, el método fue el hipotético deductivo el cual nos permitirá probar la hipótesis. La población está constituida por todos los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A. 2020, los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis entre las variable, clima organizacional y satisfacción laboral, evidencias que existe relación positiva media significativa y directamente proporcional en la organización siendo los resultados estadísticos ( $p = 0.001$ ), ( $\alpha = 0,05$ ), ( $r_s = 0,484$ ). Esto indica que existe relación entre las variables objeto de investigación.

## **Abstract**

The present research entitled "Organizational Climate and Labor Satisfaction in the Prestadores de Servicios Barranca SA 2020 Company", has as its general objective "To determine the relationship that exists between the Organizational Climate and Labor Satisfaction of the Prestadora de Servicios Barranca, SA", in that sense in the exploration will be posed as problematic What relationship exists between organizational climate and job satisfaction in the company Prestadora de Servicios Barranca, SA 2020?. And the hypothesis was formulated "There is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction of the Service Provider Company Barranca, S.A. 2020." The type of research is. Basic, or fundamental, the design is not experimental, descriptive, transversal, the method was the hypothetical deductive which will allow us to test the hypothesis. The population is constituted by all the employees of the Service Provider Company Barranca S.A. 2020, the results obtained from the test of hypothesis between the variables, organizational climate and job satisfaction, evidences that there is a significant positive relationship and directly proportional in the organization, being the statistical results ( $p = 0.001$ ), ( $\alpha = 0.05$ ) , ( $r_s = 0.484$ ). This indicates that there is a relationship between the variables research objects.

## Índice general

Palabras clave .....	i
Título .....	ii
Resumen .....	iii
Abstract.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas .....	viii
Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	2
1.1.1. Antecedentes.....	2
1.1.2. Fundamentación científica.....	5
1.1.2.1. Clima organizacional .....	5
1.1.2.2. Satisfacción laboral.....	6
1.2. Justificación de la investigación .....	6
1.3. Problema de investigación.....	7
Descripción de la realidad problemática .....	7
1.3.1. ....	
Problema general.....	8
1.3.2. ....	
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables .....	8
1.4.1. Conceptuación de las variables.....	8
1.4.1.1. Clima organizacional .....	8
1.4.1.2. Satisfacción laboral.....	14
1.4.2. Operacionalización de la variable.....	21
1.4.3. Delimitación de la investigación .....	22
1.4.3.1. Delimitación social .....	22

1.4.3.2. Delimitación espacial.....	22
1.4.3.3. Delimitación temporal .....	22
1.4.3.4. Delimitación conceptual .....	22
1.5. Hipótesis .....	22
1.6. Objetivos.....	22
1.6.1. Objetivo general .....	22
1.6.2. Objetivos específicos.....	22
Capítulo II: Metodología .....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	24
2.1.1. Tipo de investigación .....	24
2.1.2. Nivel de investigación .....	24
Diseño de investigación.....	242.1.3.
2.2. Población .....	25
2.3. Técnica e instrumento.....	25
2.3.1. Técnica .....	25
2.3.1.1. Encuesta .....	25
2.3.1.2. Documental.....	25
2.3.2. Instrumento.....	25
2.3.2.1. Cuestionario.....	25
2.4. Validación y confiabilidad del instrumento.....	26
2.4.1. Validación.....	26
2.4.2. Confiabilidad .....	27
Capítulo III: Resultados .....	33
3.1. Análisis de datos.....	33
3.2. Estadísticos descriptivos.....	33

Variable clima organizacional.....	333.2.1.
Dimensión autonomía .....	343.2.2.
Dimensión estructura organizacional .....	343.2.3.
Dimensión estilos de liderazgos .....	353.2.4.
3.2.5. Variable satisfacción laboral .....	36
3.2.6. Dimensión condiciones de trabajo.....	36
3.2.7. Dimensión supervisión .....	37
3.2.8. Dimensión Incentivos .....	38
3.2.9. Prueba de hipótesis .....	38
3.2.9.1. Planteamiento de la hipótesis.....	39
3.2.9.2. Reglas de decisión .....	39
Capítulo IV: Análisis y discusión .....	41
Capítulo V: Conclusiones .....	45
Capítulo VI: Recomendaciones .....	47
Agradecimiento.....	49
Referencias bibliográficas .....	50
Apéndice y anexo .....	55



## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Cuadro de Operacionalización de las variables.....	21
<b>Tabla 2:</b> Validación de la encuesta según el juicio de expertos.....	26
<b>Tabla 3:</b> Valores de los niveles de validez.....	27
<b>Tabla 4:</b> Niveles de confiabilidad.....	27
<b>Tabla 5:</b> Estadísticos de fiabilidad-instrumento clima Organizacional.....	28
<b>Tabla 6:</b> Estadísticas de total de elemento.....	28
<b>Tabla 7:</b> Estadísticos de fiabilidad-instrumento satisfacción laboral.....	30
<b>Tabla 8:</b> Estadísticas de total de elemento.....	30
<b>Tabla 9:</b> Nivel del clima organizacional en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	33
<b>Tabla 10:</b> Nivel de autónoma en el desarrollo de sus actividades en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	34
<b>Tabla 11:</b> Cumplimiento de la estructura organizacional en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	34
<b>Tabla 12:</b> Aplicación de los estilos de liderazgo en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	35
<b>Tabla 13:</b> Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	36
<b>Tabla 14:</b> Condiciones de trabajo en la en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	36
<b>Tabla 15:</b> Supervisión en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	37
<b>Tabla 16:</b> Incentivos en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.....	38
<b>Tabla 17:</b> Grado de relación según coeficiente de correlación.....	38
<b>Tabla 18:</b> Prueba de correlación de Spearman.....	39

## **Capítulo I: Introducción**

La investigación: “clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Prestadoras de Servicios Barranca, S.A. 2020, es una investigación básica o fundamental, de nivel correlacional, de diseño es no experimental, de corte transversal.

La investigación parte de la problemática de conocer el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020, debido a que esta percepción es individual y depende de diversos factores, como los elementos liderazgo, estructura organizacional, autonomía, incentivos, supervisión, condiciones de trabajo. Entre otros factores que enmarcan la calidad de vida existente en el área de trabajo.

El estudio consta de varias partes que exponen y explican el proceso de los resultados de la investigación. A continuación, se detalla el contenido de cada uno de ellos:

En la primera parte se explican los porqués y las razones que motivaron a realizar la investigación; de igual manera se plantea la pregunta y el propósito de estudio. También se expone la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación; se indica el tipo y diseño de investigación, operacionalización de las variables, unidad de análisis, población y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la segunda parte, se detalla la presentación y el análisis de los resultados. Aquí se realizaron todos los análisis cuantitativos y cualitativos de los datos arrojados por los encuestados, para ello se utilizaron distribuciones de frecuencia para cada variable. Igualmente se calcularon las correlaciones de ambas variables, para determinar la relación, exponiéndose las teorías que apoyan las hipótesis y los objetivos del estudio, así como exponen los enfoques que se han investigado de las variables.

De este modo se cumplió con el objetivo de la presente investigación de demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Prestadoras de Servicios Barranca, S.A. 2020.

## **1.1. Antecedentes y fundamentación científica**

### **1.1.1. Antecedentes**

Chulluncuy (2015) el autor en su tesis estudia el comportamiento de los asalariados en la municipalidad del distrito de rio negro estudiando las variables clima organizacional y satisfacción laboral y de esta manera medir la escala de correlación presente entre dichas variables, encontrando una relación significativa entre las variables, ya que el (30%) de empleados manifestaron nunca y bastante veces, el (25%) respondió siempre dando a conocer la existencia de una escala de clima organizacional inadecuado ya que las dimensiones estudias al interior de la entidad edil no son las apropiadas.

Chuquicaña (2017) el autor en sus tesis estudio la escala de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados administrativos en la municipalidad de ancón investigando las relaciones interpersonales entre sus miembros hallando un vínculo significativo entre las variables estudiadas.

Castillo y Ruiz (2016) estudiaron el vínculo entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en la compañía municipal de Utcubamaba S.A.C, buscando medir el comportamiento interpersonal entre sus colaboradores encontrando que un 40.7% de encuestados considera que existe un clima organizacional promedio y una satisfacción laboral en escala media hallando que poseen una relación significativa y recomienda que la organización realice mejoras respecto a las condiciones laborales ya que estas pueden repercutir de manera positiva en la consolidación de un buen ambiente de trabajo en bien de la organización.

Cercado y Gonzales (2016) en su tesis estudian la correlación entre la variables clima organizacional y la satisfacción laboral del personales de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, en función de los objetivos esbozados hallaron que existe una relación significativa y que se deben de toma acciones para su mejoramiento ya que de esto influirá positivamente en la satisfacción laboral asimismo se obtuvo una confiabilidad de 0.936 respecto del clima organizacional es decir un elevado coeficiente de Alpha de Cronbach.

Medina (2016) el autor en su investigación efectuó el estudio entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la compañía Sedapar S.A, con el objeto de medir el grado de relación laboral que existe entre sus colaboradores hallando una correlación positiva media con un valor “r” de Pearson de 0.703 recomendando que si la empresa mejora el clima organizacional esta influirá de forma positiva acrecentando la complacencia laboral de todos los integrantes de dicha gerencia.

Morales (2016) estudio la relación de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la municipalidad provincial de Trujillo 2016, y de esta forma medir el ambiente de trabajo entre sus miembros alcanzando la deducción de que existe una relación altamente significativa entre las variables de estudio, igualmente refiere que si optimizan el ambiente de trabajo entre sus miembros estas influirán de forma continua y positiva en el bienestar laboral del personal.

Ramos (2016) estudio la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicio Sedajuliaca S.A. 2016, obteniendo una relación significativa entre las variables de estudio, del fruto logrado se percibe un coeficiente de Pearson  $r = 0,534^{**} = 55.3\%$  y es significativa en un nivel de 0,01.

Sanchez (2017) estudio la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la EPS Chavín S.A. 2017, en función a los objetivos planteados finaliza que un 65% de los colaboradores

manifiestan estar en un nivel medio de satisfacción frente a un 25% de empleados que manifiestan estar en un nivel bajo y solo un 10% se ubica en un nivel elevado, en la investigación hallaron que existe una correlación positiva, alta y significativa entre las variables de estudio.

Sarmiento (2016) el autor investigo el vínculo entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A Trujillo 2016, encontrando que en cuanto a los objetivos esbozados se obtuvo que un 77% de los colaboradores están de acuerdo con la atmosfera que se vive en la organización, frente a un 70% de empleados que manifiestan sentirse motivados en el desarrollo de sus labores en la organización.

Figuroa (2018) en su investigación titulada clima y satisfacción laboral en la empresa prestadora de servicio SEDACUSCO S.A en el periodo 2018, busca medir el grado de relación de la variables objeto de estudio, concluye que en proporción a los objetivos planteados un 51.4% de investigados piensa que el clima organizacional es regular, frente a 42.9% de encuestados que considera que la satisfacción laboral es regular en el análisis general obtiene una escala de credibilidad de  $95\% = 0.95$  y un nivel de significancia del 0.05, confirmando así que existe correlación entre las variables.

Huamán (2018) en su tesis estudia la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, el Agustino 2018, escudriñando medir el ambiente de trabajo de sus empelados alcanzando la deducción de que existe relación positiva frágil entre las variables examinadas entre los colaboradores de Sedapal el agustino 2018, y de acuerdo al producto hallado y a la contrastación de su hipótesis, llega a la consumación que el clima organizacional conserva una correlación positiva débil frente al desempeño laboral y de esa forma se rechaza la hipótesis nula y se llega a corroborar de que coexiste correlación entre las variables estudiadas.

Gonzales (2017) en su tesis estudio el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de comas 2017, busca medir en

ambiente de trabajo entre sus miembros llegando a la conclusión que mediante los ensayos elaborados existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio (Rho de Spearman = 0,580\*\*) es decir a mayor intensidad del clima organizacional esta contribuirá de forma positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad edil.

### 1.1.2. **Fundamentación científica**

#### 1.1.2.1. *Clima organizacional*

Brunet (1987) conceptúa, el clima laboral esta personalizado por cada individuo en la organización en el sentido de que se encuentra conformado por una sin número de componentes la que crea una disposición global el clima en el trabajo puede condicionar el comportamiento de las personas las formas que se componen son, la forma de comunicación, los estilos de liderazgo de los jefes estos y otros factores influyen y constituyen el clima en la organización.

Chiavenato (2000) señala que; “el clima en la organización tiene su influencia en las condiciones ambientales de la compañía en la motivación que se les brinde a los colaboradores ya que estos factores influyen directamente en la conducta de sus miembros, el clima influye en los cambios de motivación de las personas la retroalimentación es recíproca entre los estados de los individuos y el clima organizacional”.

Schein, Citado por Rodríguez (2005) conceptúa; que “el clima o la cultura en una organización se describe en dogmas básicos que comparten sus integrantes al interior de una sociedad y se manifiestan de modos impensados son las diferentes visiones y formas de pensar entre sus miembros las que forman el clima, sumado al ambiente de trabajo que existen y subsisten los cuales forman y moldean el entorno de trabajo”.

El mismo autor conceptúa; el clima es una continuación de aspectos vivientes al interior de la organización de concepción

multidimensional los que están referidos a determinados procesos que se dan al interior de la compañía tales como, liderazgo, poder, las costumbres y el conflicto.

#### 1.1.2.2. *Satisfacción laboral*

Barnard, 1938, Citado por Hall (1983) conceptualiza; que la satisfacción en el trabajo pasa por estimular a los colaboradores otorgándoles incentivos adecuados ya que esto contribuirá de forma positiva a la innovación laboral en beneficio de la organización y a lo largo de tiempo en sus fines individuales.

Newstrom (2011) conceptualiza que; la satisfacción laboral es un grupo de elementos y emociones que favorecen u desfavorecen la actividad laboral de los colaboradores en la organización la satisfacción es una actitud afectuosa pudiendo ser una sensación de gusto o disgusto hacia el trabajo, un subalterno satisfecho puede tener mayor predisposición de realizar numerosos trabajos, que otro insatisfecho.

## **12. Justificación de la investigación**

La investigación se justifica puesto que brindaremos conocimientos acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral a los colaboradores, lo que permitirá obtener mayor conocimiento acerca de la importancia de estos temas. De igual modo daremos a conocer a los involucrados a situación real del clima organizacional y la satisfacción laboral lo que posibilitara según los resultados efectuar los correctivos que ellos crean convenientes, asimismo la investigación nos permitirá obtener datos objetivos, reales, ello se logra ya que utilizaremos el método científico, definiremos el tipo de investigación, el nivel de investigación el diseño de investigación trabajaremos con la técnica y los instrumentos y delimitaremos la población.

Estoy seguro de que los resultados obtenidos permitirán a los demás investigadores continuar profundizado en la investigación.

### **13. Problema de investigación**

#### **1.3.1. Descripción de la realidad problemática**

Palacios (2016) conceptualiza; que el Perú es el octavo país del mundo en reservas de agua dulce ostentado el (2% de reservas a nivel mundial), esto contrasta con la calidad del servicio el cual es deficiente especialmente al interior del país ya que cada 1 de 5 habitantes no cuenta con los servicios y en regiones como en Cajamarca, Pasco, Huancavelica y Loreto, solo tienen acceso un 51% de hogares en el Perú son más de 7 millones de peruanos lo que no cuenta con agua potable, por las siguientes factores, un ineficiente uso el 30% del agua producida no es facturada, deficiente gestión, estructura organizacional obsoleta, no existe un monitoreo y evaluación de los procesos y resultados de la gestión empresarial, marcado manejo político, defectuoso liderazgo, incorrecta capacidad de coordinación, programas desarticulados, entre otros problemas que agravan su situación.

Oficial, La Bioguía (2017) “como es bien conocido Lima es un desierto, que paradójicamente tienen 3 fuentes de agua superficiales como son los ríos Chillón, Rímac y Lurín en la actualidad Lima cuenta con 10 millones de habitantes los que tienen el promedio por consumo de 170L/día\*habitante este porcentaje es alto debido a fugas en los puntos de agua al interior de los inmuebles, añadiendo a algunas o muchas conexiones clandestinas que a la fecha representa un 30% de agua o contabilizada esto sumado al excesivo consumo per capital en la ciudad y ciudades costeras”.

Es por esto que es necesario ejecutar el estudio de manera clara e imparcial a cerca del clima organizacional y la satisfacción laboral, el cual posibilitara realizar una valoración efectiva de cuáles son las condiciones, en las que están trabajando los colaboradores, en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A 2020.



### 1.3.2. Problema general

¿Qué nivel de relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Prestadoras de Servicios Barranca, S.A. 2020?

## 14. Conceptuación y operacionalización de las variables

### 1.4.1. Conceptuación de las variables

#### 1.4.1.1. *Clima organizacional*

Según Maldonado (2017) conceptualiza que el clima puede ser una fusión u impedimento para el desempeño organizacional de los colaboradores en la sociedad puede influenciar el comportamiento de las personas esto incluye el carácter frente a su desempeño en el trabajo y la conducta respecto a sus jefes los cuales se enuncian en términos recompensas, estructura, consideración, autonomía, cordialidad y apoyo.

Según Brunet (1987) al interior de las organizaciones el clima laboral se exterioriza de diversas formas según la magnitud de la compañía, las formas de comunicación y los estilos de liderazgo ejercidos todo ello hace que de cierta forma personifiquen la identidad de una empresa y contribuyan en la conducta de las personas.

“El clima organizacional establece la forma de ser de una compañía y está conformado por la multiplicidad de aspectos que hacen parte de su configuración global. Irradia los valores, las creencias y actitudes de los miembros de una compañía y está íntimamente ligado a la motivación de los trabajadores. Por lo tanto, es favorable cuando las condiciones de trabajo logran satisfacer las necesidades de los empleados”. Según (Vallejo, 2010, pág. 55)

## **A. Autonomía**

Según Palomo (2013, pág. 129) explica que el “Nivel en que el trabajo proporciona libertad e independencia en los métodos de toma de decisiones, y por tanto permite tener criterio propio y autonomía”.

Según Palaci (2005) expresa que la independencia es importante para el perfeccionamiento de las actividades del individuo ya que estimula la iniciativa dándole la libertad de asumir responsabilidades al empleado el cual debe de desenvolverse según los procedimientos de la organización.

Según Gomes, Balkin y Cardy (2008) expone que la autonomía en el centro de trabajo debe de estar adherida a la medida que el asalariado ha de poseer en espacios como la programación del trabajo, toma de disposiciones sumado a la determinación de no realizar un trabajo.

- **Independencia**

Según Bonifaz (2012) conceptualiza que el jefe concede gran autonomía a sus empleados en la consumación de sus labores ya que estos proporcionan un mejor planteamiento de los objetivos, los jefes que coinciden en esta programación dependen en su mayoría de sus empleados en la culminación de sus metas.

Según Chiavenato (2009) exterioriza que la independencia es el grado de libertad personal que el subalterno tiene para realizar su cometido, programar su trabajo, seleccionar el equipo de trabajo y los procedimientos que ejecutara.

- **Responsabilidad**

“Responsabilidad (...), nivel en el que la persona se siente responsable del trabajo que realiza. Está en función del esfuerzo de la

persona. Y es consecuencia directa del nivel de autonomía que tenga. Esto genera que la persona se sienta participe de los resultados que propone la organización y los sienta como propios”. Según (Palomo, 2013, pág. 130)

Según Certo (2001) conceptualiza que la responsabilidad es el ejecutar un trabajo con la mayor dedicación posible ya que da origen al compromiso del empelado esta responsabilidad no puede ser delegada a otra persona debido a que es una obligación del individuo independientemente del puesto o cargo que ocupe en la organización.

- **Iniciativa**

Según Palaci (2005) expresa que la iniciativa laboral no se determina rigurosamente al lugar de trabajo, la iniciativa va más allá de la eficiencia se trata de ser eficaz en el desarrollo de las laborales propias de la organización dando de si el máximo de conocimiento.

Según Baca (2014, pág. 6) explica que “Inducir e impulsar la iniciativa de los colaboradores, trabajadores debe permitir a los administradores perfeccionar la propia, y hasta suplirla si es necesario, con lo cual no pierden poder, sino que, obtienen el reconocimiento de dichos empleados”.

## **B. Estructura organizacional**

Según Wayne y Mondy (2010) conceptualiza que la estructura organizacional expone las competencias de cada uno de los integrantes al interior de la compañía de igual forma clasifica e indica las responsabilidades de los colaboradores asignándole el grado de responsabilidad a cada uno de los puestos de trabajo.

Según Maldonado (2017) conceptualiza que la estructura organizacional se agrupa y coordinan en actividades en lo íntimo de la

organización en todas las escalas jerárquicas de la compañía por ellos enuncia que deben de ser establecidos mediante normas, reglas, políticas y procedimientos los cuales deberán facilitar u obstaculizar el buen desempeño de las actividades en la organización.

Según Hall (1983) conceptualiza que la estructura de una organización se encuentra diseñada para obtener rendimientos y conseguir objetivos organizacionales sirve también para regular la influencia o diferencias entre los individuos sobre la compañía, las estructuras delimitan la posición, la cadena de mando y el grado de responsabilidad de cada uno de sus integrantes.

- **Reglas**

Según Chiavenato (2006) conceptualiza que las reglas tienen el objetivo de instaurar instrucciones generales e impersonales consintiendo un comportamiento estándar mínimo para cada empleado en la organización.

Según Gómez, et al (2008) el autor manifiesta que las reglas en una compañía son secuencias por las cuales se define lo que se puede y no se puede hacer ya que estas demarcan los límites del comportamiento de los colaboradores.

- **Políticas**

Según Chiavenato (2000) el autor define que las políticas instituyen valores éticos en la empresa las cuales gobiernan el comportamiento de los empleados al interno y exterior de la compañía precisan también los procedimientos de acción en el quehacer de las actividades y labores en la organización.

Según Hernández (2014) el autor señala que las políticas son pautas consignadas a conducir a los subalternos en la toma de decisiones

y como tales demandan emplear su adecuado razonamiento permitiendo un margen de discrecionalidad y prudencia propio al desenvolver sus labores en la organización.

- **Procedimientos**

Según Hernández (2014) conceptualiza que los procedimientos son pasos que cumplir de una acción o acciones predeterminadas el cual reduce la equivocación en las labores cotidianas de los empleados tiene representación repetitiva.

Según Gómez y Magdalena (1999, pág. 69) explica que “Procedimientos análisis de causa efecto y vehículo grupo de procesos para resolver los problemas del proceso y capitalizar sus oportunidades”.

### **C. Estilos de liderazgo**

Según Davis y Newstrom (1999) expresa que es habitual que los líderes utilicen tres estilos de liderazgo “autocrático, participativo y permisivo” los cuales son observados por los subalternos los estilos ejercidos pueden poseer beneficios u prohibiciones sumado a la composición vinculada de habilidades, rasgos, filosofía las que dan cuenta de la conducta de un individuo generalmente un estilo conserva supremacía.

“Los líderes logran examinar el escenario y vislumbrar el mejor modo en la que estas particularidades reemplazan o contrarrestan su estilo de liderazgo y, por lo tanto, pueden proporcionar el liderazgo y la subordinación más adecuados para la situación”. Según (Lussier & Achua, 2016, pág. 132)

“De esta manera, vemos que el líder no solo es aquel que está al frente de una empresa. Sino también todos los que deben cumplir alguna función de supervisión o control con el personal a cargo (gerentes, jefes, capataces, etc.). la supervisión de un grupo hará que este se desempeñe de

manera más o menos eficaz, según el estilo de conducción de su líder. Podemos reconocer dos estilos diferentes: el liderazgo encaminado a las tareas y el liderazgo encauzado a las personas. Su elección provocara diferentes efectos en la productividad del grupo y en la satisfacción y cohesión de sus individuos”. Según (Gomez & Magdalena, 1999, pág. 35)

- **Autocrático**

Según Chiavenato (2006) enuncia que el jefe autocrático concentra el control absoluto en las decisiones y procedimientos a seguir no toma en consideración la opinión de sus subordinados lo que provoca la falta de iniciativa y espontaneidad de los subalternos la labor solo se efectúa eficazmente cuando el líder se encuentra presente.

Según Davis y Newstrom (1999) el autor manifiesta que el liderazgo autocrático por lo general es negativo ya que se cimienta en amonestaciones y sanciones contra los subalternos esto puede ser percibido como positivo en el cumplimiento de las labores de igual manera relega la opinión de los subordinados los cuales efectúan sus labores tal como se la dicta su líder.

- **Liberal**

Según Chiavenato (2006) expresa que el líder liberal encomienda todas las disposiciones a los subordinados el no ejerce control puede dar la impresión que sus colaboradores efectúan sus labores de manera óptima, pero el rendimiento es insuficiente las labores se efectúan sin ninguna planeación en este tipo de liderazgo las relaciones laborales entre los individuos son hostiles ya que discrepan las formas de ejecutar sus labores.

Según Aguera (2004) el autor manifiesta que en este tipo de liderazgo el director otorga libertad completa a los subalternos sobre las

metodologías y ordenamientos particulares o grupales, en este tipo de liderazgo el líder no tiene seguridad sobre sus competencias.

- **Democrático**

“Liderazgo orientado a las personas: el líder reconoce como democrático. Resulta más tolerante en el trato habitual con quienes están subordinados a él. Las decisiones se toman en un ambiente participativo, con discusión previa antes de tomar la determinación final. Las diferentes ideas sobre la mejor manera de hacer las cosas se discuten hasta llegar a la que se considera la más adecuada, independientemente de que provenga del líder o de un subordinado”. Según (Gomez & Magdalena, 1999, pág. 36)

Según Chiavenato (2006) conceptualiza que el líder se distingue por tomar las decisiones en forma democrática dando participación a sus colaboradores a que opinen sobre los procedimientos a ejecutar este tipo de liderazgo permite la participación de sus miembros de forma espontánea amable y liberal.

#### 1.4.1.2. *Satisfacción laboral*

Según Dailey (1990) el autor conceptualiza que la compañía es una congregación de fuerzas que favorecen a la satisfacción profesional de los funcionarios los jefes de escalas superiores tendrían la obligatoriedad de no pasar por alto estas fuerzas ya que exhiben los valores materiales de cada uno de los individuos y de esa manera consolidar una superioridad profesional en sus colaboradores los que se desglosan en. Incentivos, supervisión, reto laboral, claridad del trabajo.

“La complacencia en el trabajo es el grado de placer o gusto relacionado con el trabajo. Los colaboradores exteriorizan una elevada complacencia de su quehacer en el momento que sus actitudes hacia

componentes como el espacio en sí mismo, el reconocimiento y la pertinencia para mejorar son positivas”. Según (Dubrin, 2003, pág. 49)

Según García (2008, pág. 176) explica que “La satisfacción laboral representa la configuración de como los empleados se despliegan e interactúan con sus pares y el desempeño que exhiben en su centro trabajo, alcanzan cuantiosos semblantes tales como la condición de trabajo, estilo de supervisión, oportunidades de promoción, compañeros de labor y salarios”.

#### **A. Condiciones de trabajo**

Según Londoño y Arcila (2013) conceptualiza que los elementos nombrados como circunstancia de trabajo son las situaciones materiales y riesgos físicos resultantes del ambiente de trabajo las cuales se hallan fuera de control de los subalternos afectando su salud el lugar de trabajo y una superior probabilidad de sufrir accidentes.

Según Wayne y Mondy (2010) expresa que el contexto de trabajo requiere de una buena preparación del ambiente laboral minimizando el riesgo laboral presente en cada organización, para proporcionarle un mejor ambiente de trabajo a los empleados al interior de la empresa proporcionándole armonía entre la vida personal y en centro de trabajo.

Según Chiavenato (2000) conceptualiza que es el lugar de trabajo el cual debe de ser un lugar con condiciones ambientales agradable para que de esa manera el empleado tenga un desempeño adecuado de sus funciones, desarrollándose con la mayor eficiencia y eficacia en la organización.

- **Riesgos**

Según Londoño y Arcila (2013) el autor explica que existe una alta posibilidad de sufrir accidentes o enfermedades en el centro de



trabajo ya que el empleado u obrero se exponen a interactuar día a día con diversos elementos internos y externos en su puesto de trabajo.

Según Chiavenato (2006) conceptualiza que; el riesgo laboral en el centro de trabajo se puede presentar sobreprotector para evitar accidentes y de esa manera estimular a los subalternos a asumir retos nuevos lo que impulsará un mejor ambiente.

- **Ambientales de trabajo**

Según Franklin (1998) el autor conceptualiza que los elementos materiales y la distribución física en la atención del cliente externo e interno deben de contribuir a la creación de un ambiente profesional beneficioso ya que un ambiente laboral inadecuado reduce la productividad debido entre otros factores como, el ruido, temperatura inadecuada, iluminación incorrecta, disposición impropia.

Según Rodriguez (2005, pág. 67) explica que él; “Ambiente de trabajo, sensación de que el ambiente de trabajo es grato o que genera tensiones e incomodidades para los participantes”.

- **Desempeño**

Según Wayne y Mondy (2010) conceptualiza que los asalariados deben ser evaluados periódicamente para comprobar que tan bien se desempeñan las metas establecidas por la organización sobre los criterios predeterminados en sus puestos de trabajo.

Según Gómez y Magdalena (1999) el autor manifiesta que los colaboradores deben ser evaluar en el desempeño preestablecido por la organización y que esta acción debe de ser ejercida por los administradores de cualquier nivel esto significa que ellos también son evaluados según el grado de funciones al cual pertenezcan como en

aspectos de, la integración del personal, dirección, planeación, organización y control.

## **B. Supervisión**

Según Dailey (1990) el autor señala que la supervisión va de la mano con la empatía y la consolidación de la autoestima de los subalternos cuando el inspector o administrador ejerce estos elementos la contribución de los empleados en las labores y procedimientos se ve reflejada en una mejor toma de decisiones con lo que se consolida un buen ambiente de trabajo.

Según Robbins y DeCenzo (2008) el autor conceptualiza que los supervisores son instructores y no jefes ya q estos son los encargados de suministrar la pauta, dan aliento y consejos a los empleados para que esa manera el subalterno mejore su rendimiento en el trabajo.

Según Maldonado (2017) conceptualiza que los colaboradores con supervisores comprensivos se sienten más satisfechos ya que fomentan un buen ambiente de trabajo, lo contrario sucede con inspectores indolentes imperativos u adversos.

- **Empatía**

Según Sánchez (2010) esboza que la empatía es percibir las emociones del otro y su panorama, respetar las diferentes opiniones de las personas en el entorno laboral, tanto en lo emocional como en lo intelectual la empatía es la disposición de ponerse en el lugar del otro con la intención de comprenderlo tanto emocional e intelectualmente consiste en escucha no solo con los oídos si no con el corazón.

Según Covey (2013, pág. 69) explica que “La empatía amplía el propio pensamiento. Cuando su pareja, su compañero de trabajo o su amigo

se abren verdaderamente a usted y se vuelven transparentes a sus ojos, le transfieren sus opiniones a usted”.

- **Autoestima**

Según Gómez y Magdalena (1999) conceptualiza que la autoestima se enfoca en la idea del yo de las personas el cual deber de estar en un nivel elevado posible debido a que esto se enmarca en todos los valores que trasmiten los individuos cuanto más amplia se la diferencia más ineludible será el deterioro de la autoestima.

Según Beraun (2011) conceptualiza que la base del éxito de las organizaciones modernas hoy en día es conferir más poder de confianza y compromisos a los colaboradores fortaleciendo de esta manera a la autoestima del personar ya que esto contribuirá a la innovación laboral ello debe de estar conducido por los gerentes y directivos de las organizaciones.

- **Coaching**

Según Gómez, et al (2008) conceptualiza que el coaching radica en integrar a los colaboradores en reuniones programadas o espontaneas, entre los gerentes y los subordinados con el fin de fortalecer la cooperación entre sus miembros alimentando la productividad en las empresas los gerentes o jefes que tienen más personal bajo su dominio y dedican menos tiempo para asistir al progreso de los empleados reducen la productividad en las empresas.

Según Puchol (2003) conceptualiza que el coaching tiene la capacidad de trasformar al personal al interior de la compañía guiándolo en la obtención de mayor conocimiento en el desarrollo de sus labores, por lo general el coaching es el propio jefe del subalterno quien lo guía y asiste en el desarrollo y consolidación de sus capacidades.

### **C. Incentivos**

Según Dailey (1990) conceptualiza que los incentivos son estímulos intrínsecos y extrínsecos las cuales se encuentran familiarizadas con la satisfacción laboral los incentivos son concedidos por la organización en mérito del desempeño que efectúen los funcionarios los que se agrupan en seguridad laboral, asensos, el reconocimiento, el estatus laboral y el salario.

Según Gómez, et al (2008) conceptualiza que los alicientes son galardones que se brindan a las personas con altos niveles de producción como bonos, regalos materiales, entre otros, los incentivos pueden tener un impacto positivo o negativos en la organización.

Según Rodríguez (2005, pág. 143) explica que “Incentivos: el cambio demanda un mayor esfuerzo por parte de la organización y sus miembros. Es necesario incentivar adecuadamente a las personas, con el objeto de asegurar su compromiso”.

- **Sueldos**

Según Fernández (1975, pág. 69) explica que “...La remuneración encomia confiere al individuo a una vida más confortable e imperturbable custodiar una familia con pundonor y decencia, proporcionar a los hijos una formación conveniente, optimizar la propia formación mediante el estudio, la lectura, los viajes, etc.”.

Según Londoño y Arcila (2013) conceptualiza que el sueldo como una remuneración económica tiene aspectos importantes que van más allá, comprende dar calidad de vida a la persona y sus familias proporcionándole bienestar social, salud, reconocimientos, y mejora la cultura académica del personal y los suyos mediante estudios.

- **Seguridad Laboral**

“Este incentivo tiene una gran correlación con la edad de los trabajadores. Lógicamente, cuanto, más edad tiene el trabajador más importancia concede a la seguridad en un empleo, ya que se le van limitando las posibilidades de encontrar nuevos empleos”. Según (Fernandez, 1975, pág. 122)

Según García (2008) conceptualiza que los individuos buscan continuidad laboral a largo plazo en el trabajo obteniendo un ingreso adecuado y aguardan que la organización considere sus capacidades

- **Reconocimientos**

Según Fischman y Matos (2014, pág. 164) explica que “El reconocimiento puede ser motivador extrínseco de mejor disposición si sabemos aprovecharlo. Es importante que la persona sienta el reconocimiento como retroalimentación sobre su desempeño”.

Según Tschohl (2011) conceptualiza que en algunas compañías no se le prestar interés a los empleados excepto cuando comete un error no lo motivan cuando el colaborar ejecuta bien sus labores esto hace que el colaborador disminuya su iniciativa laboral.

### 1.4.2. Operacionalización de la variable

**Tabla 1:** Cuadro de Operacionalización de las variables

<b>VARIABLE N° 1</b>			
<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía	Independencia	1,2
		Responsabilidad	3,4
		Iniciativa	5,6
	Estructura Organizacional	Procedimientos	7,8
		Reglas	9,10
		Políticas	11,12
	Estilos de Liderazgo	Autocrático	13,14
		Liberal	15,16
		Participativo	17,18
<b>VARIABLE N° 2</b>			
<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
SATISFACCION LABORAL	Condiciones de Trabajo	Riesgos	19,20
		Ambiente de Trabajo	21,22
		Desempeño	23,24
	Supervisión	Empatía	25,26
		Autoestima	27,28
		Coaching	29,30
	Incentivos	Sueldo	31,32
		Seguridad Laboral	33,34
		Reconocimiento	35,36

### **1.4.3. Delimitación de la investigación**

#### *1.4.3.1. Delimitación social*

La unidad de análisis estuvo conformada por el total de los colaboradores administrativos de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca.

#### *1.4.3.2. Delimitación espacial*

La investigación se desarrolló en la Empresa Prestadora de Servicio Barranca.

#### *1.4.3.3. Delimitación temporal*

La investigación se desarrolló durante el periodo comprendido entre los meses de enero a febrero del 2020.

#### *1.4.3.4. Delimitación conceptual*

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta las bases teóricas referidas al clima organizacional y la satisfacción laboral.

## **15. Hipótesis**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020

## **16. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Barranca, S.A 2020”.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- Conocer el nivel del clima organizacional que existe en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca

- Establecer el nivel de satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.
- Describe los factores que predominan en el clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.
- Conocer los factores que predominan en la satisfacción laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.



## Capítulo II: Metodología

### 21. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

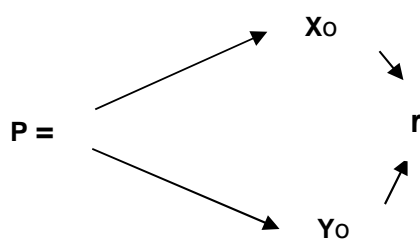
El tipo de investigación del presente estudio es básica o fundamental, dado a que tiene la finalidad incrementar el conocimiento científico.

#### 2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación se enmarca dentro del campo descriptivo correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o el grado de asociación de las dos variables: Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicio, Barranca – 2020. También nos permitió establecer el grado de relación o asociación existente entre las dos variables.

#### 2.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue una investigación no experimental, dado a que no se manipulará las variables, se observará el fenómeno en su ambiente natural para después ser analizado, de diseño correlacional corte transversal simple, porque se obtendrá la información en un tiempo único y se utilizará a toda la población.



Donde:

X1: Variable 1 (Cultura Organizacional)

Y2: Variable 2 (Satisfacción laboral)

P: Población

r: Relación

## **22. Población**

La población estuvo conformada por un total de 46 colaboradores entre jefes y asistentes administrativos de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020, del periodo, comprendido entre enero a febrero del 2020.

## **23. Técnica e instrumento**

### **2.3.1. Técnica**

#### *2.3.1.1. Encuesta*

Es una herramienta que se empleó con la finalidad de obtener, procesar y comunicar los datos, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustentan el trabajo de investigación, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos. En las encuestas los instrumentos más utilizados son la entrevista y los cuestionarios.

#### *2.3.1.2. Documental*

Esta técnica se utilizó, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, tesis y registros y otros documentos que fueron de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

### **2.3.2. Instrumento**

#### *2.3.2.1. Cuestionario*

El instrumento más empleado para la recolección de datos es el cuestionario, compuesto por 36 ítems, con una escala tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), distribuidas y valoradas en las seis dimensiones.

## 24. Validación y confiabilidad del instrumento

### 2.4.1. Validación

Validez. Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. O, como afirma Anastasi y Urbina (1988), la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace” (p. 113). La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. Según (Bernal, 2010, págs. 247, 248)

Se efectuó la Validación; por lo cual, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de juicio de expertos (3), solicite la opinión de docentes con trayectoria en la Cátedra de la Universidad de San Pedro. Los cuales determinaron la adecuación muestral de los ítems de los instrumentos.

**Tabla 2:** *Validación de la encuesta según el juicio de expertos*

<i>Expertos</i>	<i>(%)</i>
<i>Cpc. Carlos Enrique García Soto</i>	<i>96.01</i>
<i>Lic. Isaac, Neyra Valdivia</i>	<i>95.31</i>
<i>Dr. José, Vergaray Huamán</i>	<i>95.66</i>
<i>Promedio</i>	<i>95.66</i>

*Fuente: Instrumento de opinión de expertos*

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez del instrumento, se obtuvo un valor de 95.66 %, por lo que puedo deducir que el instrumento tiene una muy buena validez.

**Tabla 3:** *Valores de los niveles de validez*

Valores	Niveles de validez
100%	Muy bueno
75%	Bueno
50%	Regular
25%	Deficiente

*Fuente: Instrumento de opinión de expertos.*

#### 2.4.2. Confiabilidad

Confiabilidad. La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. O como afirman McDaniel y Gates (1992), “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p. 302). Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición. Según (Bernal, 2010, pág. 247)

**Tabla 4:** *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
<i>De 0,81 a 1</i>	<i>Confiabilidad muy alta</i>
<i>De 0,61 a 0,80</i>	<i>Confiabilidad alta</i>
<i>De 0,41 a 0,60</i>	<i>Confiabilidad moderada</i>
<i>De 0,21 a 0,40</i>	<i>Confiabilidad baja</i>
<i>De 0,01 a 0,20</i>	<i>Confiabilidad muy baja</i>

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)*

**Tabla 5:** Estadísticos de fiabilidad-instrumento clima Organizacional

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
.950	.956	18

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,950, lo cual nos permite decir que el instrumento compuesto de 18 ítems tiene confiabilidad muy alta. Lo que significa que el instrumento para la variable clima organizacional, puede ser aplicado en él estudio permitiéndonos obtener información objetiva.

**Tabla 6:** Estadísticas de total de elemento

	<i>Media de escala si el elemento se ha suprimido</i>	<i>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</i>	<i>Correlación total de elementos corregida</i>	<i>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</i>
<i>Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades de manera independiente</i>	60,90	170,767	,707	,949
<i>Los colaboradores programan su trabajo con libertad e independencia</i>	60,90	176,322	,796	,946
<i>Los colaboradores se sienten comprometido en alcanzar las metas establecidas</i>	60,60	176,267	,672	,949
<i>En la empresa se cumple las normas y políticas</i>	60,60	181,378	,678	,948
<i>Los colaboradores tienen creatividad e iniciativa en su trabajo</i>	60,20	182,178	,877	,946

<i>Las ideas de los colaboradores son tomadas en cuenta por su líder o superiores</i>	60,40	184,933	,656	,948
<i>Los procedimientos orientan a los colaboradores en la ejecución de sus labores</i>	60,70	179,789	,610	,950
<i>Los procedimientos son ágiles, dinámicos, coherentes y de fácil ejecución</i>	60,30	182,456	,697	,948
<i>Los colaboradores cumplen con el reglamento interno trabajo</i>	61,20	181,956	,555	,951
<i>La dirección muestra interés por la integridad y valores éticos de los empleados</i>	60,40	180,711	,835	,946
<i>En la organización se cumple con los códigos de valores éticos</i>	60,90	170,989	,905	,944
<i>En la empresa se cumple con las directrices destinadas y enmarcadas en la toma de decisiones</i>	60,70	185,344	,696	,948
<i>Su jefe se comunica con usted solo para decirle que hacer</i>	60,90	179,878	,674	,948
<i>Las decisiones importantes son tomadas siempre por su jefe, sin pedir la opinión de los colaboradores</i>	60,20	189,733	,653	,949
<i>Su jefe delega todas decisiones sin ningún control</i>	60,50	183,611	,802	,947
<i>Su jefe está ausente cuando se lo necesita</i>	61,00	181,778	,624	,949

<i>Existe una comunicación fluida entre el jefe y los colaboradores lo orienta en su trabajo</i>	60,20	183,956	,793	,947
<i>Su jefe comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo su grupo</i>	60,80	183,511	,786	,947

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 06, relacionado con la estadística total de elementos, se puede deducir que el instrumento de la variable si se relacionan de manera significativa. Y cuya relación es alta.

**Tabla 7:** Estadísticos de fiabilidad-instrumento satisfacción laboral

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N de elementos</i>
.952	.954	18

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,952, lo cual nos permite decir que el instrumento compuesto de 18 ítems tiene confiabilidad muy alta. Lo que significa que el instrumento para la variable satisfacción laboral, puede ser aplicado en él estudio permitiéndonos obtener información objetiva.

**Tabla 8:** Estadísticas de total de elemento

	<i>Media de escala si el elemento se ha suprimido</i>	<i>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</i>	<i>Correlación total de elementos corregida</i>	<i>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</i>
<i>Lo colaboradores conocen los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo</i>	56,30	219,567	,689	,949

<i>Se cumple con lo gestionado por el comité de seguridad y salud en la empresa</i>	56,90	224,100	,540	,952
<i>El ambiente de trabajo en la empresa promueve la colaboración entre sus miembros</i>	56,60	221,600	,646	,950
<i>En la empresa todos son tratados de manera justa e igualitaria</i>	56,90	228,100	,516	,952
<i>En la empresa tiene lo necesario (equipos herramientas, recursos) para el desempeño de su trabajo</i>	56,80	222,622	,740	,948
<i>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores</i>	56,70	217,789	,815	,947
<i>Es grata la disposición de su jefe cuando le pide ayuda sobre su trabajo</i>	57,40	224,933	,625	,950
<i>El supervisor/jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores</i>	57,10	218,544	,952	,945
<i>Su jefe otorga confianza y responsabilidad a sus subordinados</i>	56,70	217,122	,769	,948
<i>Su jefe refuerza su desempeño apoyándolo, guiándolo en el desarrollo de su trabajo</i>	56,50	224,056	,584	,951
<i>La empresa lo prepara en el desarrollar su trabajo</i>	56,70	229,122	,687	,950
<i>Su jefe inmediato lo guía y dirige en el desarrollo de sus labores</i>	56,40	222,711	,635	,950



<i>Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas</i>	57,30	218,233	,727	,949
<i>El sueldo que percibe es atractivo en comparación con otras organizaciones</i>	57,60	205,822	,866	,946
<i>La empresa brinda seguridad laboral a largo plazo</i>	56,90	231,656	,606	,951
<i>La empresa tiene condiciones favorables de trabajo</i>	57,10	215,433	,872	,946
<i>Existe reconocimiento de la dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones</i>	56,50	224,722	,682	,949
<i>La empresa reconoce el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentadas</i>	57,00	219,111	,894	,946

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 08, relacionado con la estadística total de elementos, se puede deducir que el nivel de relación entre todas las preguntas de la variable satisfacción laboral es muy alto.

## Capítulo III: Resultados

### 31. Análisis de datos

Para la interpretación y análisis de la información obtenida se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre los cuales están: tablas, figuras y gráficos (barras), a través de los cuales se obtuvo la información para realizar el análisis.

### 32. Estadísticos descriptivos

En las siguientes tablas se aprecia los resultados descriptivos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

#### 3.2.1. Variable clima organizacional

**Tabla 9:** Nivel del clima organizacional en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Pésimo</i>	<i>6</i>	<i>13.0</i>
<i>Malo</i>	<i>20</i>	<i>43.5</i>
<i>Regular</i>	<i>13</i>	<i>28.3</i>
<i>Bueno</i>	<i>4</i>	<i>8.7</i>
<i>Excelente</i>	<i>3</i>	<i>6.5</i>
<i>Total</i>	<i>46</i>	<i>100.0</i>

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la Tabla 9 del 100% de los encuestados el 43.5% percibe que el clima organizacional es malo, el 28.3% percibe que el clima organizacional es regular, el 13% percibe que el clima organizacional es pésimo, el 8.7% percibe que el clima organizacional es bueno, y el 6.5% de colaboradores percibe que el clima organizacional es excelente, finalmente por cada 5 colaboradores que perciben que el clima organizacional es malo, un colaborador percibe un buen clima organizacional.

### 3.2.2. Dimensión autonomía

**Tabla 10:** Nivel de autónoma en el desarrollo de sus actividades en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Pésimo</i>	6	13.0
<i>Malo</i>	11	23.9
<i>Regular</i>	13	28.3
<i>Bueno</i>	9	19.6
<i>Excelente</i>	7	15.2
<i>Total</i>	46	100.0

#### **Interpretación:**

En el análisis de distribución acerca de los niveles de la dimensión Autonomía plasmados en la Tabla 10, observamos que del total de encuestados, 11 colaboradores, que representan el 23.9 % del total perciben que existe un nivel malo de autonomía en la empresa prestadora de servicios Barranca, por otra parte, se observa que 6 colaboradores los que representan 13% del total, consideran un nivel pésimo de autonomía, mientras que 13 colaboradores que representan el 28.3% del total perciben que existe un nivel regular de autonomía, y para 16 colaboradores los que representan el 34.8% del total consideran que existe un nivel bueno o excelente de autonomía en la empresa prestadora de servicios Barranca. S.A.

### 3.2.3. Dimensión estructura organizacional

**Tabla 11:** Cumplimiento de la estructura organizacional en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Nunca</i>	3	6.5
<i>Casi nunca</i>	19	41.3
<i>Algunas veces</i>	11	23.9
<i>Casi siempre</i>	8	17.4
<i>Siempre</i>	5	10.9
<i>Total</i>	46	100.0

#### **Interpretación:**

En el análisis de distribución de la dimensión Estructura organizacional plasmados en la Tabla 11, observamos a 19 colaboradores encuestados que representan el 41.3% del total, respondieron casi nunca se cumple con la estructura organizacional en la empresa prestadora de servicios Barranca, 3 colaboradores, que representan el 6.5% del total, respondieron que nunca se cumple con la estructura organizacional, mientras para 11 colaboradores que representan el 23.9% del total, respondieron que alguna veces, y 13 colaboradores que representan el 28.3% del total, respondieron que casi siempre o siempre se cumple con la estructura organizacional.

### 3.2.4. Dimensión estilos de liderazgos

**Tabla 12:** *Aplicación de los estilos de liderazgo en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A*

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Pésimo</i>	2	4.3
<i>Malo</i>	5	10.9
<i>Regular</i>	24	52.2
<i>Bueno</i>	11	23.9
<i>Excelente</i>	4	8.7
<i>Total</i>	46	100.0

**Interpretación:**

En el análisis de distribución acerca de los niveles de la dimensión Estilos de liderazgo plasmados en la Tabla 12, observamos que, del total de encuestados 7 colaboradores, que representan el 15.2% del total, perciben que existe una pésimo o mal estilos de liderazgo en la empresa prestadora de servicios Barranca, por otra parte, se observa que 24 colaboradores que representan el 52.2% del total, consideran un nivel regular de estilo de liderazgo, mientras que 15 colaboradores que representan el 32.6% del total, establecen que existe un nivel bueno o excelente de estilos de liderazgo en la empresa prestadora de servicios Barranca S.A.

### 3.2.5. Variable satisfacción laboral

**Tabla 13:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Pésimo</i>	9	19.6
<i>Malo</i>	13	28.3
<i>Regular</i>	16	34.8
<i>Bueno</i>	6	13.0
<i>Excelente</i>	2	4.3
<i>Total</i>	46	100.0

#### **Interpretación:**

Como se muestra en la Tabla 13 del 100% de los encuestados el 34.8% percibe una satisfacción laboral regular, el 28.3% percibe una satisfacción laboral mala, el 19.6% percibe una pésima satisfacción laboral, el 13% percibe una buena satisfacción laboral, el 4.3% percibe una excelente satisfacción laboral, y finalmente por cada 2 colaboradores que perciben que la satisfacción laboral es mala, un colaborador percibe una excelente satisfacción laboral.

### 3.2.6. Dimensión condiciones de trabajo

**Tabla 14:** Condiciones de trabajo en la en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Pésimo</i>	6	13.0
<i>Malo</i>	11	23.9
<i>Regular</i>	19	41.3
<i>Bueno</i>	5	10.9
<i>Excelente</i>	5	10.9
<i>Total</i>	46	100.0

#### **Interpretación:**

En el análisis de distribución acerca de los niveles de la dimensión Condiciones de trabajo plasmados en la Tabla 14, observamos que, del total de colaboradores, 11 investigados, que representan el 23.9% del total, perciben que existe malas condiciones de trabajo, por otra parte, se observa que 6 colaboradores, que representan el 13% del total, consideran que existe pésimas condiciones de trabajo, mientras que 19 colaboradores, que representan el 41.3% del total, establecen que existe regulares condiciones de trabajo, mientras que 10 colaboradores que representan el 21.8%, del total, consideran que existen buenas o excelentes condiciones de trabajo.

### 3.2.7. Dimensión supervisión

**Tabla 15:** *Supervisión en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.*

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Nunca</i>	<i>6</i>	<i>13.0</i>
<i>Casi nunca</i>	<i>6</i>	<i>13.0</i>
<i>Algunas veces</i>	<i>15</i>	<i>32.6</i>
<i>Casi siempre</i>	<i>12</i>	<i>26.1</i>
<i>Siempre</i>	<i>7</i>	<i>15.2</i>
<i>Total</i>	<i>46</i>	<i>100.0</i>

#### **Interpretación:**

En el análisis de distribución de la dimensión Supervisión plasmados en la Tabla 15, observamos a 12 colaboradores que representan el 26.0% de total, respondieron nunca o casi nunca existe supervisión en la empresa prestadora de servicios Barranca, 15 colaboradores, que representan el 32.6% del total, respondieron que algunas veces supervisan, mientras que 12 colaboradores, que representan el 26.1% del total respondieron que casi siempre supervisan, y 7 colaboradores que representan 15.2% del total, respondieron que siempre supervisan en la empresa prestadora de servicios Barranca. S.A.

### 3.2.8. Dimensión Incentivos

**Tabla 16:** *Incentivos en la empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A.*

<i>Descripción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
<i>Nunca</i>	<i>14</i>	<i>30.4</i>
<i>Casi nunca</i>	<i>15</i>	<i>32.6</i>
<i>Algunas veces</i>	<i>11</i>	<i>23.9</i>
<i>Casi siempre</i>	<i>5</i>	<i>10.9</i>
<i>Siempre</i>	<i>1</i>	<i>2.0</i>
<i>Total</i>	<i>46</i>	<i>100.0</i>

**Interpretación:**

En el análisis de distribución de la dimensión Incentivos plasmados en la Tabla 16, observamos a 29 colaboradores los que representan el 63.0% del total, respondieron que nunca o casi nunca existe incentivos en la empresa prestadora de servicios Barranca, 11 colaboradores, que representan el 23.9% del total, respondieron algunas veces existe incentivos, mientras que 5 colaboradores, que representan el 10.9% del total, respondieron casi siempre existe incentivos, y 1 colaborador que representa el 2% del total, respondió que siempre existe incentivos en la empresa prestadora de servicios Barranca S.A.

### 3.2.9. Prueba de hipótesis

**Tabla 17:** *Grado de relación según coeficiente de correlación*

<i>Rango</i>	<i>Relación</i>
<i>-1</i>	<i>Correlación negativa perfecta</i>
<i>-0.9</i>	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
<i>-0.75</i>	<i>Correlación negativa considerable</i>
<i>-0.5</i>	<i>Correlación negativa media</i>
<i>-0.25</i>	<i>Correlación negativa débil</i>
<i>-0.1</i>	<i>Correlación negativa muy débil</i>
<i>0</i>	<i>No existe correlación alguna entre las</i>

	<i>variables</i>
<i>0.1</i>	<i>Correlación positiva muy débil</i>
<i>0.25</i>	<i>Correlación positiva débil</i>
<i>0.5</i>	<i>Correlación positiva media</i>
<i>0.75</i>	<i>Correlación positiva considerable</i>
<i>0.9</i>	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
<i>1</i>	<i>Correlación positiva perfecta</i>

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

### 3.2.9.1. Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020

### 3.2.9.2. Reglas de decisión

- ✓ Nivel de significancia menor igual  $\leq 0,05$
- ✓ Nivel de confianza = 95%
- ✓ Se acepta la hipótesis estadística y se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 18:** Prueba de correlación de Spearman

<i>Correlaciones</i>		<i>Satisfacción laboral</i>
	<i>Coefficiente de correlación</i>	,484**
<i>Clima organizacional</i>	<i>Sig. (bilateral)</i>	.001
	<i>N</i>	46

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

### **Interpretación**



Como el valor de probabilidad ( $p = 0.001$ ) es menor que el valor de significancia ( $\alpha = 0,05$ ); entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de correlación es de ( $r_s = 0,484$ ), concluyendo que existe relación positiva débil significativa y directamente proporcional, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020. Esto indica que si existe relación entre las variables.

#### **Capítulo IV: Análisis y discusión**

De los resultados logrados, y teniendo en cuenta el problema, los objetivos y la hipótesis de investigación, se establece.

De acuerdo a los resultados que se evidencia en la Tabla 18 el nivel de significancia es menor a 0.05, y el índice de correlación es de (0,484) por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, infiriendo que existe relación estadísticamente significativa positiva débil, y directamente proporcional entre el clima organizacional y satisfacción laboral de la. Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020, estos resultados coinciden con la investigación realizada por. Castillo y Ruiz (2016) estudiaron el vínculo entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en la compañía municipal de Utcubamaba S.A.C, buscando medir el comportamiento interpersonal entre sus colaboradores encontrando que un 40.7% de encuestados considera que existe un clima organizacional promedio y una satisfacción laboral en escala media hallando que poseen una relación significativa y recomienda que la organización realice mejoras respecto a las condiciones laborales ya que estas pueden repercutir de manera positiva en la consolidación de un buen ambiente de trabajo en bien de la organización. Por su parte Cercado y Gonzales (2016) en su tesis estudian la correlación entre la variables clima organizacional y la satisfacción laboral del personales de la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, en función de los objetivos esbozados hallaron que existe una relación significativa y que se deben de toma acciones para su mejoramiento ya que esto influirá positivamente en la satisfacción laboral asimismo se obtuvo una confiabilidad de 0.936 respecto del clima organizacional es decir un elevado coeficiente de Alpha de Cronbach. En la misma línea Huamán (2018) en su tesis estudia la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, el Agustino 2018, escudriñando medir el ambiente de trabajo de sus empelados alcanzando la deducción de que existe relación positiva frágil entre las variables examinadas entre los colaboradores de Sedapal el agustino 2018, y de acuerdo al producto hallado y a la contrastación de su hipótesis, llega a la consumación que el clima organizacional

conserva una correlación positiva débil frente al desempeño laboral y de esa forma se rechaza la hipótesis nula y se llega a corroborar de que coexiste correlación entre las variables estudiadas. Maldonado (2017) conceptualiza que el clima organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo integran. Por su parte Brunet (1987) señala que el clima de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección. En la misma línea García (2008), manifiesta que la satisfacción laboral, es la configuración de como los trabajadores interactúan con sus pares sumado al desempeño que exhibe en su centro de trabajo tales como, condiciones de trabajo, estilos de supervisión, salarios. Por su parte Dailey (1990), determina que. En resumen, la organización es un conjunto de fuerzas poderosas que influyen en la satisfacción laboral y profesional del empleado desglosados en términos de Incentivos, supervisión, reto laboral, claridad del trabajo.

En razón de los resultados conseguidos del clima organizacional, en la Tabla 9, se puede observar que para 7 colaboradores que representan el 15.2% del total. Opinan que el nivel del clima organizacional es Bueno o Excelente, sintiéndose satisfechos en la organización ya que existen condiciones favorables de superación profesional. Frente a 20 trabajadores que presentan el 43.5% que consideran que existe un nivel de clima organizacional Malo, sintiéndose insatisfechos, ya que consideran la existencia desfavorable de las dimensiones estudiadas, entre otros factores negativos que desfavorecen el ambiente laboral. Seguido de 13 colaboradores que representan el 28.3% que determinan que existe un regular clima organizacional. Por otra parte, se puede apreciar que para 6 trabajadores que representan el 13.0% del total, concluyen que existe un nivel de clima organizacional Pésimo, en este sentido los resultados están de acuerdo con Figueroa (2018) quien concluye que la variable clima organizacional es susceptible a cambios organizacionales tanto al exterior como al interior de la empresa, y esto afecta directamente el rendimiento y la productividad de los empleados.

En cuanto a la satisfacción laboral, en la Tabla 13, se puede observar que para 8 colaboradores que representan el 17.3% del total. Opinan que el nivel de satisfacción laboral es Bueno o Excelente, sintiéndose satisfechos en la organización, ya que existe condiciones favorables de trabajo las que permiten que desarrollen sus labores de forma adecuada. Frente a 21 trabajadores que representan el 28.3% quienes consideran que existe un nivel de satisfacción laboral Malo, sintiéndose insatisfechos, ya que consideran la existencia desfavorable de las dimensiones estudiadas. Por otra parte, se puede apreciar que para 16 trabajadores que representan el 34.8% del total. Concluyen que existe un nivel de satisfacción laboral Regular, en este sentido los resultados están de acuerdo con Sánchez (2017), que concluye su investigación determinando, que en la variable satisfacción laboral, se ha observado que el 65.00% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral, mientras que el 25.00% se encuentra en un nivel bajo, y que solo el 10.00% se ubica en el nivel alto.

En cuanto al tercer objetivo específico se observa que la dimensión predominante de la variable clima organizacional es Autonomía representada estadísticamente en la Tabla 10 con un 34.8%, seguido por la dimensión Estilos de liderazgo representado en la Tabla 12 con un 32.6%, finalmente con un porcentaje de 28.3% situada en la Tabla 11 la dimensión estructura organizacional, en esa misma línea expone Según. Palomo (2013, pág. 129) que es el “Nivel en que el trabajo proporciona libertad e independencia en los métodos de toma de decisiones, y por tanto permite tener criterio propio y autonomía”.

En cuanto al cuarto objetivo específico se observa que la dimensión predominante de la variable satisfacción laboral es supervisión representada estadísticamente en la Tabla 15 con un 41.3%, seguido por la dimensión Condiciones de trabajo representado en la Tabla 14 con un 21.8%, finalmente con un porcentaje de 12.9% situada en la Tabla 16 se ubica la dimensión Incentivos. Según Dailey (1990) el autor señala que la supervisión va de la mano con la empatía y la consolidación de la autoestima de los subalternos cuando el inspector o administrador ejerce estos elementos la contribución de los empleados en las labores

y procedimientos se ve reflejada en una mejor toma de decisiones con lo que se consolida un buen ambiente de trabajo.

## Capítulo V: Conclusiones

De los resultados obtenidos siendo el nivel de significancia ( $p = 0.001$ ) menor que la significancia establecida como regla de decisión ( $\alpha = 0,05$ ), y el coeficiente de correlación es de ( $r_s = 0,484$ ), se concluye que existe relación positiva débil y directamente proporcional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa prestadora de servicios barranca s.a. 2020, entendiéndose que cuando el clima organizacional en la empresa es óptimo a la par de con ello también se incrementa la satisfacción laboral.

De los resultados obtenidos sobre el clima organizacional se evidencia que solo el 15.2% del total de colaboradores perciben que el clima organizacional en la empresa es bueno o excelente, por lo que se concluye que por cada 3 colaboradores que tienen una percepción negativa del clima organizacional 1 colaborador tiene una percepción positiva del clima organizacional esto se debe a que no se estaría aplicando de manera correcta la autonomía, estructura organizacional, estilos de liderazgo.

De los resultados obtenidos sobre el clima organizacional se evidencia que solo el 17.3% del total de colaboradores perciben que la satisfacción laboral organizacional en la empresa es bueno o excelente, por lo que se concluye que por cada 3 colaboradores que tienen una percepción negativa de la satisfacción laboral 1 colaborador tiene una percepción positiva del clima organizacional esto se debe a que no se estaría aplicando de manera correcta supervisión, incentivos, condiciones de trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el factor predominante es la dimensión autonomía, esto se refleja en la respuesta positiva del 34.8%, de los colaboradores, entendiéndose de que afirman que desarrollan sus actividades con independencia, responsabilidad e iniciativa; en menor nivel se encuentra los estilos de liderazgo dado que se obtuvo respuesta positiva solamente del 32.6% del total de colaboradores quienes afirman que se aplica de acuerdo a las circunstancias de liderazgo autocrático, liberal y participativo, en

último nivel se encuentra la estructura organizacional dado a que obtuvo respuesta positiva del 28.3% de colaboradores, quienes afirman que se aplican los procedimientos, reglas y políticas.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el factor predominante es la supervisión, esto se refleja en la respuesta positiva del 41.3%, de los colaboradores, entendiéndose de que afirman que desarrollan sus actividades con empatía, autoestima y coaching; en menor nivel se encuentra los incentivos dado que se obtuvo respuesta positiva únicamente del 21.8% del total de colaboradores quienes afirman que se aplica de acuerdo a las circunstancias el desempeño, el riesgos y el ambiente laboral, en último nivel se encuentra los incentivos dado a que obtuvo respuesta positiva del 12.9% de colaboradores, quienes afirman que se aplican los salarios, la seguridad laboral, y los reconocimientos.

## **Capítulo VI: Recomendaciones**

Se recomienda a los directivos de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca. S.A, desarrollar acciones que fortalezcan la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que cada día son más las empresas que se interesan en una buena gestión de su clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que se preocupan por sus colaboradores para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo, el clima organizacional se construye a lo largo de un periodo significativo de tiempo con el día a día y es observable, medible y cuantificable.

A los directivos de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca. S.A, se recomienda que realizasen un diagnostico situacional acerca de aquellos factores tales como; la autonomía, la estructura organizacional, y los estilos de liderazgo, con el objetivo de encontrar debilidades que dificulten su aplicación permitiéndole realizar los correctivos necesarios que permitan generar un clima organizacional optimo teniendo como resultado un desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores.

A los directivos de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca. S.A, se recomienda que realizasen un diagnostico situacional acerca de aquellos factores tales como; la supervisión, las condiciones de trabajo y los incentivos, con el objetivo de encontrar debilidades que dificulten su aplicación permitiéndole realizar los correctivos necesarios que permitan generar una satisfacción laboral optima teniendo como resultado un desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores.

Se recomienda al gerente de la empresa empoderar a los colaboradores y permitiéndoles desarrollar su actividades con independencia, con iniciativa y responsabilidad, de igual manera establecer de manera clara los procedimientos, las reglas y las políticas, además de aplicar los estilos de liderazgo situacionales de acuerdo a las circunstancias permitiéndole generar un equilibrio dinámico entre el liderazgo autocrático, participativo y liberal estas acciones permitirán en



los colaboradores incrementar su identificación con la institución el cual se demostrar a través del crecimiento sostenido de la empresa.

Se recomienda al gerente de la empresa empoderar a los colaboradores y permitiéndoles desarrollar su actividades con independencia, con iniciativa y responsabilidad, de igual manera establecer de manera clara los procedimientos, las reglas y las políticas, además de aplicar los estilos de liderazgo situacionales de acuerdo a las circunstancias permitiéndole generar un equilibrio dinámico entre el liderazgo autocrático, participativo y liberal estas acciones permitirán en los colaboradores incrementar su identificación con la institución el cual se demostrar a través del crecimiento sostenido de la empresa.

## **Agradecimiento**

### **A Dios:**

Por la sabiduría depositada en mí para enfrentar los desafíos en mi vida, y por guiar mis pasos permanentemente.

### **A mi madre:**

Por su absoluto e incondicional apoyo en los momentos difíciles, para seguir adelante hasta alcanzar la meta final y aunque ya no estés a mi lado siempre te llevo conmigo en lo profundo de mi corazón y mi mente.

### **A la Universidad San Pedro:**

Por ser el centro de mi formación, por haberme proporcionado los conocimientos que son las herramientas que servirán para poner en práctica mi carrera, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso gracias a todos los docentes que fueron los responsables de formarme, encaminarme, y que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

## Referencias bibliográficas

- Aguera, E. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. Primera Edición, Mexico: (c)Benemarcia Universidad Autonoma de Puebla Direccion General de Fomento Editorial.
- Baca, G. (2014). *Administración Integral Hacia Un Enfoque De Procesos*. Primera Edición, México: Patria Grupo Editorial.
- Beraun, L. (2011). *El Liderazgo Para Generar Capacidades*. Primera Edición, Perú: Mercurio Publicaciones .
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigacion*. Tercera edición, Colombia: Pearson Educacion.
- Bonifaz, C. J. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Primera Edición, México: Red Tercer Milenio Editorial.
- Brunet, L. (1987). *El Clima De Trabajo En Las Organizaciones Definición, Diagnostico Y Consecuencias*. Primera Edición, México: Trillas Editorial.
- Castillo, J. P., & Ruiz, L. M. (2016). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Administracion, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Amazonas - Perú. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cercado, K., & Gonzales, K. P. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores*. Tesis para obtener el título profesional de Psicología, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Tarapoto - Perú. Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Certo, S. (2001). *Administracion Moderna*. Octava Edición, Colombia: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración De Recursos Humanos*. Quinta Edición, Colombia: Mc Graw Hill Edición.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción A La Teoría General De La Administración*. Séptima Edición, México: Mc Graw Hill Edición.

- Chiavenato, I. (2009). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chulluncuy, A. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE RIO NEGRO, PROVINCIA DE SATIPO 2015*. Tesis para obtener el título profesional de Administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Satipo - Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/958/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_SATISFACCION\\_LABORAL\\_CHULLUNCUY\\_GARCIA\\_ADOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/958/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SATISFACCION_LABORAL_CHULLUNCUY_GARCIA_ADOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chuquicaña, J. L. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Ancón, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Ancon. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15220/Chuquica%C3%B1a\\_FJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15220/Chuquica%C3%B1a_FJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Covey, S. R. (2013). *La Sabiduría Y Las Enseñanzas De Stephen R. Covey*. Promera Edición, España: Espada Libros Editorial.
- Dailey, R. (1990). *comportamiento organizacional*. Primera Edición, Gran Bretaña.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1999). *Comportamiento Humano En El Trabajo*. Cuarta Edición, México: McGraw-Hill Editores.
- Dubrin, A. (2003). *FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Segunda Edición, Mexico: Thomson Editores, S.A.
- Fernandez, H. (1975). *Psicología Del Trabajo*. Tercera Edición, Barcelona: Index Editorial.
- Figuroa, J. E. (2018). *Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018*. Universidad César Vallejo, Cusco - Perú. Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33886/figuroa\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33886/figuroa_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fischman, D., & Matos, L. (2014). *Motivación 360°*. Primera Edición, Perú: Planeta Perú Editorial.
- Franklin, E. (1998). *Organización de Empresas análisis, diseño y estructura*. México, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

- García, J. F. (2008). *El Comportamiento Humano En Las Organizaciones*. PERU: Universidad Del Pacifico Biblioteca Universitaria, Printed in Perú.
- Gomez, J. C., & Magdalena, F. G. (1999). *Sistema Administrativos*. Decimo Octava Edicion, México: Macchi Grupo Editor S.A.
- Gomez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestion de Recursos Humanos*. Quinta Edicion, Madrid: Pearson Educacion, S.A.
- Gonzales, R. C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Maestro en Gestión Publica, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Comas. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8840/Gonzales\\_TRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8840/Gonzales_TRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hall, R. M. (1983). *Organizaciones Estructuras Y Proceso*. Tercera Edicion Colombia: Prentice – Hall Editora.
- Hernández, M. J. (2014). *Administración De Empresas*. Segunda Ediciones, Madrid: Ediciones Pirámide.
- Huamán, M. (2018). *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018*. Tesis para obtener el título profesional de Maestra en Gestión Publica, Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31369/Huam%c3%a1n\\_P M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31369/Huam%c3%a1n_P M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Londoño, H., & Arcila, M. P. (2013). *María Patricia Arcila Rincón Manual De Introducción A La Teoría De Desarrollo Humano Y Organizacional, Fundamentos En La Sinergia Motivacional Y La Productividad*. Colombia: Universidad De Manizales.
- Lussier, R., & Achua, C. (2016). *LIDERAZGO Teoria, aplicacion y desarrollo de habilidades*. Sexta Edicion, Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.
- Maldonado, J. A. (2017). *Comportamiento Desarrollo Y Cambio Organizacional 2017*. Honduras.
- Medina, M. R. (2016). *El clima organizacional y la satisfacción del personal de la Gerencia de recursos de Sedapar S.A. 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Magister en Gestión Publica, Universidad Cesar Vallejo, Arequipa - Perú. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16340/Medina\\_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16340/Medina_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales , J. L. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Administración, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales\\_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano En El Trabajo*. Decimotercera Edición, Mexico: McGraw-Hill.

Oficial, La Bioguía. (04 de 08 de 2017). *¿Cuál es el problema del agua en Perú?* Recuperado el 10 de 02 de 2020, de [https://www.bioguia.com/entretenimiento/cual-es-el-problema-del-agua-en-peru\\_29281847.html](https://www.bioguia.com/entretenimiento/cual-es-el-problema-del-agua-en-peru_29281847.html)

Ortiz, F., & Garcia, M. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION el proceso y sus tecnicas*. México: Limusa Editorial.

Palaci, F. J. (2005). *Psicología de la Organizacion*. Madrid (España): PEARSON EDUCACION, S.A.

Palacios, A. (02 de 01 de 2016). *problematica del agua y saneamiento en el peru*. Recuperado el 07 de 02 de 2020, de <https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/problematica-del-agua-y-saneamiento-en-el-peru/>

Palomo, M. T. (2013). *Liderazgo Y Motivación De Equipos De Trabajo*. Octava Edición, Madrid: Esic Editorial.

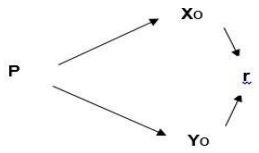
Puchol, L. (2003). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Quinta Edición, Madrid: Edición Diaz de Santos, S.A.

Ramos, E. H. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDA JULIACA SOCIEDAD ANÓNIMA - JULIACA 2016*. Tesis para obtener el título profesional en Trabajo Social, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno - Perú. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5605/Ramos\\_Paricahu\\_a\\_Elsa\\_Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5605/Ramos_Paricahu_a_Elsa_Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2008). *Supervisión*. Quinta Edición, Mexico: Pearson Edición. Obtenido de <https://www.elsolucionario.org/supervision-stephen-p-robbins-5ed/>
- Rodriguez, D. (2005). *Diagnostico Organizacional*. Sexta Edición, Mexico, D.F: Alfaomega Grupo Editor, S.A.
- Sánchez, F. (2010). *Formación De Líderes Habilidades Y Competencias Directivas*. Segunda Edición, México: Educación Empresarial, S.C. .
- Sanchez, L. J. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Maestro en Gestión Publica, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz - Peru. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12036/sanchez\\_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12036/sanchez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sarmiento, D. M. (2016). *Relación entre clima organizacional y motivación laboral en Sedalib S.A- Trujillo 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Administración , Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/456/sarmiento\\_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/456/sarmiento_pd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tschohl, J. (2011). *Servicio Al Cliente*. Octava Edición, Estados Unidos De América: Best Sellers Publishing .
- Vallejo, O. E. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o Realidad*. Primera Edición, Colombia: Universidad De La Costa EDUCOSTA Editorial.
- Wayne, R., & Mondy, J. (2010). *Administracion de recursos humanos*. Decimo Primera Edición, México: Pearson Educacion.

## Apéndice y anexo

### Anexo N° 1: Matriz de consistencia clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicio Barranca S.A, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLE	POBLACION	TIPO Y DISEÑO	TECNICA E INSTRUMENTO
¿Qué nivel de relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Prestadoras de Servicios Barranca, S.A. 2020?	Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios Barranca, S.A 2020”.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. 2020	V.O.1. Clima Organizacional.	Estuvo constituida por todos los empleados, la cual equivale a 46 colaboradores de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A. del periodo, de enero a febrero del 2020,	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Básica O Fundamental.</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u> El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o el grado de asociación de las dos variables.</p> <p><u>DISEÑO</u> El diseño de investigación fue no experimental correlacional de corte transversal porque se obtendrá información en un tiempo único.</p>  <pre> graph TD     P --&gt; X0     P --&gt; Y0     X0 -- r --&gt; Y0     </pre> <p>Donde:  X1: Variable 1 (Cultura Organizacional)  Y2: Variable 2 (Satisfacción laboral)  P: Población  r: Relación</p>	<p><u>ANÁLISIS DOCUMENTAL.</u> Se recurrió a fuentes primarias y secundarias</p> <p><u>ENCUESTA</u> Se aplicó la encuesta para determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En la Empresa Prestadora de Servicios Barranca S.A. 2020.</p> <p><u>INSTRUMENTOS</u> Cuestionario. Tipo Likert. El programa SPSS. 23, para el procesamiento de los datos obtenidos</p>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocer el nivel del clima organizacional que existe en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.</li> <li>✓ Establecer el nivel de satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.</li> <li>✓ Describir los factores que predominan en el clima organizacional en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.</li> <li>✓ Conocer los factores que predominan en la satisfacción laboral de la Empresa Prestadora de Servicios Barranca, S.A.2020.</li> </ul>			V.O.2. Satisfaccion Laboral			



Operacionalización de la variable

Tipo De Variable	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem
<b>Variable 1</b>	<p><b><u>Clima organizacional</u></b>                      Según Maldonado (2017) conceptualiza que el clima puede ser una fusión u impedimento para el desempeño organizacional de los colaboradores en la sociedad, puede influenciar el comportamiento de las personas esto incluye el carácter frente a su desempeño en el trabajo y la conducta respecto a sus jefes los cuales se enuncian en términos recompensas, estructura, consideración, autonomía, cordialidad y apoyo.</p>	<b>Autonomía</b>	<b>Independencia</b>	Se aplico el cuestionario estructurado conformado por 18 preguntas, que contienen cinco alternativas que permitirá dimensionar los niveles del clima organizacional a los colaboradores de la Empresa de Servicios Barranca S.A. 2020.
			<b>Responsabilidad</b>	
			<b>Iniciativa</b>	
	<p>Según Brunet (1987) al interior de las organizaciones el clima laboral se exterioriza de diversas formas según la magnitud de la compañía, las formas de comunicación y los estilos de liderazgo ejercidos todo ello hace que de cierta forma personifiquen la identidad de una empresa y contribuyan en la conducta de las personas.</p>	<b>Estructura Organizacional</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>I = 3</b> <b>II = 3</b> <u><b>III = 3</b></u> Total = 9 ítems.
			<b>Reglas</b>	
		<b>Estilos de Liderazgo</b>	<b>Políticas</b>	<b>Autocrático</b>
			<b>Liberal</b>	
			<b>Participativo</b>	

Operacionalización de la variable

Tipo De Variable	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem
<b>Variable 2</b>	<p><b>Satisfacción Laboral</b> Según García (2008, pág. 176) explica que “La satisfacción laboral representa la configuración de como los empleados se despliegan e interactúan con sus pares y el desempeño que exhiben en su centro trabajo, alcanzan cuantiosos semblantes tales como la condición de trabajo, estilo de supervisión, oportunidades de promoción, compañeros de labor y salarios”.</p> <p>Según Dailey (1990) el autor conceptualiza que la compañía es una congregación de fuerzas que favorecen a la satisfacción profesional de los funcionarios los jefes de escalas superiores tendrían la obligatoriedad de no pasar por alto estas fuerzas ya que exhiben los valores materiales de cada uno de los individuos y de esa manera consolidar una superioridad profesional en sus colaboradores los que se desglosan en. Incentivos, supervisión, reto laboral, claridad del trabajo.</p>	<b>Condiciones De Trabajo</b>	<b>Riesgos</b>	Se aplico el cuestionario estructurado conformado por 18 preguntas, que contienen cinco alternativas que permitirá dimensionar los niveles de la satisfacción laboral, a los colaboradores de la Empresa de Servicios Barranca S.A. 2020.
			<i>Desempeño</i>	
			<i>Ambiente De Trabajo</i>	
		<b>Supervisión</b>	<i>Empatía</i>	<b>I = 3</b> <b>II = 3</b> <u><b>III = 3</b></u> Total = 9 ítems.
			<i>Autoestima</i>	
			<i>Coaching</i>	
		<b>Incentivos</b>	<i>Sueldo</i>	
			<i>Seguridad Laboral</i>	
			<i>Reconocimiento</i>	

Anexo N° 2: Encuesta



# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION

## Encuesta para diagnosticar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca. S.A. 2020

Señor (a), le saludo cordialmente y hago de su conocimiento que estoy realizando un estudio con el propósito de determinar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Empresa Prestadora de Servicios Barranca. S.A, sus respuestas son confidenciales por lo que agradezco su colaboración y absoluta sinceridad al marcar sus respuestas. Deberá marcar con una X una de las alternativas siguientes: TOTALMENTE EN DESACUERDO (1), EN DESACUERDO (2), NI DE ACUERDO NI DESACUERDO (3), DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5).

Ítems	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades de manera independiente					
2	Los colaboradores programan su trabajo con libertad e independencia					
3	Los colaboradores se sienten comprometido en alcanzar las metas establecidas					
4	En la empresa se cumple las normas y políticas					
5	Los colaboradores tienen creatividad e iniciativa en su trabajo					
6	Las ideas de los colaboradores son tomadas en cuenta por su líder o superiores					
7	Los procedimientos orientan a los colaboradores en la ejecución de sus labores					
8	Los procedimientos son ágiles, dinámicos, coherentes y de fácil ejecución					

9	Los colaboradores cumplen con el reglamento interno trabajo					
10	La dirección muestra interés por la integridad y valores éticos de los empleados					
11	En la organización se cumple con los códigos de valores éticos					
12	En la empresa se cumple con las directrices destinadas y enmarcadas en la toma de decisiones					
13	Su jefe se comunica con usted solo para decirle que hacer					
14	Las decisiones importantes son tomadas siempre por su jefe, sin pedir la opinión de los colaboradores					
15	Su jefe delega todas decisiones sin ningún control					
16	Su jefe está ausente cuando se lo necesita					
17	Existe una comunicación fluida entre el jefe y los colaboradores lo orienta en su trabajo					
18	Su jefe comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo su grupo					
19	Lo colaboradores conocen los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo					
20	Se cumple con lo gestionado por el comité de seguridad y salud en la empresa					
21	El ambiente de trabajo en la empresa promueve la colaboración entre sus miembros					
22	En la empresa todos son tratados de manera justa e igualitaria					
23	En la empresa tiene lo necesario (equipos herramientas, recursos) para el desempeño de su trabajo					
24	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores					
25	Es grata la disposición de su jefe cuando le pide ayuda sobre su trabajo					

26	El supervisor/jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores					
27	Su jefe otorga confianza y responsabilidad a sus subordinados					
28	Su jefe refuerza su desempeño apoyándolo, guiándolo en el desarrollo de su trabajo					
29	La empresa lo prepara en el desarrollar su trabajo					
30	Su jefe inmediato lo guía y dirige en el desarrollo de sus labores					
31	Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas					
32	El sueldo que percibe es atractivo en comparación con otras organizaciones					
33	La empresa brinda seguridad laboral a largo plazo					
34	La empresa tiene condiciones favorables de trabajo					
35	Existe reconocimiento de la dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones					
36	La empresa reconoce el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentadas					

## VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

PRIMER EXPERTO: CARLOS ENRIQUE GRACIA SOTO

VARIABLE N° 01: CLIMA ORGANIZACIONAL									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Autonomía	Independencia	Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades de manera independiente	4	4	4	4	16	100	
		Los colaboradores programan su trabajo con libertad e independencia	4	4	4	4	16	100	
	Responsabilidad	Los colaboradores se sienten comprometido en alcanzar las metas establecidas	4	3	4	4	15	93.75	
		En la empresa se cumple las normas y políticas	3	4	3	4	14	87.5	
	Iniciativa	Los colaboradores tienen creatividad e iniciativa en su trabajo	4	3	4	4	15	93.75	
		Las ideas de los colaboradores son tomadas en cuenta por su líder o superiores	4	4	4	4	16	100	
Estructura Organizacional	Procedimientos	Los procedimientos orientan a los colaboradores en la ejecución de sus labores	4	4	3	4	15	93.75	
		Los procedimientos son ágiles, dinámicos, coherentes y de fácil ejecución	4	3	3	4	14	87.5	
	Reglas	Los colaboradores cumplen con el reglamento interno trabajo	4	3	4	4	15	93.75	
		La dirección muestra interés por la integridad y valores éticos de los empleados	4	3	4	4	15	93.75	
	Políticas	En la organización se cumple con los códigos de valores éticos	4	4	4	4	16	100	
		En la empresa se cumple con las directrices destinadas y enmarcadas en la toma de decisiones	4	4	4	3	15	93.75	
Estilos de Liderazgo	Autocrático	Su jefe se comunica con usted solo para decirle que hacer	4	4	4	3	15	93.75	
		Las decisiones importantes son tomadas siempre por su jefe, sin pedir la opinión de los colaboradores	4	4	4	4	16	100	
	Liberal	Su jefe delega todas decisiones sin ningún control	4	4	4	4	16	100	
		Su jefe está ausente cuando se lo necesita	4	3	4	4	15	93.75	
	Participativo	Existe una comunicación fluida entre el jefe y los colaboradores lo orienta en su trabajo	4	3	4	4	15	93.75	
		Su jefe comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo su grupo	4	4	4	4	16	100	
<b>(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>1718.75</b>	<b>CANT. DE ÍTEM'S (C):</b>	<b>18</b>
<b>PROMEDIO POR DIMENSION: ( B / C ) -</b>							<b>95.49</b>		

## VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

### SEGUNDO EXPERTO: JOSE VERGARAY HUAMAN

VARIABLE N° 01: CLIMA ORGANIZACIONAL									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES <small>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</small>
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Autonomía	Independencia	Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades de manera independiente	4	3	4	4	15	93.75	
		Los colaboradores programan su trabajo con libertad e independencia	4	4	4	3	15	93.75	
	Responsabilidad	Los colaboradores se sienten comprometido en alcanzar las metas establecidas	4	4	4	4	16	100	
		En la empresa se cumple las normas y políticas	3	3	4	4	14	87.5	
	Iniciativa	Los colaboradores tienen creatividad e iniciativa en su trabajo	4	4	4	4	16	100	
		Las ideas de los colaboradores son tomadas en cuenta por su líder o superiores	3	4	4	4	15	93.75	
Estructura Organizacional	Procedimientos	Los procedimientos orientan a los colaboradores en la ejecución de sus labores	4	4	4	4	16	100	
		Los procedimientos son ágiles, dinámicos, coherentes y de fácil ejecución	4	4	3	4	15	93.75	
	Reglas	Los colaboradores cumplen con el reglamento interno de trabajo	3	4	4	4	15	93.75	
		La dirección muestra interés por la integridad y valores éticos de los empleados	3	4	3	4	14	87.5	
	Políticas	En la organización se cumple con los códigos de valores éticos	4	4	4	4	16	100	
		En la empresa se cumple con las directrices destinadas y enmarcadas en la toma de decisiones	4	4	3	4	15	93.75	
Estilos de Liderazgo	Autocrático	Su jefe se comunica con usted solo para decirle que hacer	4	4	4	4	16	100	
		Las decisiones importantes son tomadas siempre por su jefe, sin pedir la opinión de los colaboradores	4	4	3	4	15	93.75	
	Liberal	Su jefe delega todas decisiones sin ningún control	4	4	4	4	16	100	
		Su jefe está ausente cuando se lo necesita	3	4	3	4	14	87.5	
	Participativo	Existe una comunicación fluida entre el jefe y los colaboradores lo orienta en su trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
		Su jefe comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo su grupo	4	4	4	4	16	100	
<b>(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>1712.50</b>	<b>CANT. DE ITEM'S (C):</b> <b>18</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) -</b>							<b>95.14</b>		

## VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

### TERCER EXPERTO: ISAAC NEYRA VALDIVIA

VARIABLE N° 01: CLIMA ORGANIZACIONAL									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ÍTEM (A/4)	OBSERVACIONES <small>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</small>
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Autonomía	Independencia	Los colaboradores de la empresa desarrollan sus actividades de manera independiente	4	4	4	4	16	100	
		Los colaboradores programan su trabajo con libertad e independencia	4	4	4	4	16	100	
	Responsabilidad	Los colaboradores se sienten comprometido en alcanzar las metas establecidas	4	3	4	4	15	93.75	
		En la empresa se cumple las normas y políticas	3	4	4	4	15	93.75	
	Iniciativa	Los colaboradores tienen creatividad e iniciativa en su trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
		Las ideas de los colaboradores son tomadas en cuenta por su líder o superiores	3	4	4	4	15	93.75	
Estructura Organizacional	Procedimientos	Los procedimientos orientan a los colaboradores en la ejecución de sus labores	4	4	4	4	16	100	
		Los procedimientos son ágiles, dinámicos, coherentes y de fácil ejecución	4	3	4	4	15	93.75	
	Reglas	Los colaboradores cumplen con el reglamento interno trabajo	4	3	4	4	15	93.75	
		La dirección muestra interés por la integridad y valores éticos de los empleados	4	4	4	4	16	100	
	Políticas	En la organización se cumple con los códigos de valores éticos	4	4	4	4	16	100	
		En la empresa se cumple con las directrices destinadas y enmarcadas en la toma de decisiones	3	4	3	4	14	87.5	
Estilos de Liderazgo	Autocrático	Su jefe se comunica con usted solo para decirle que hacer	4	4	3	4	15	93.75	
		Las decisiones importantes son tomadas siempre por su jefe, sin pedir la opinión de los colaboradores	4	4	4	4	16	100	
	Liberal	Su jefe delega todas decisiones sin ningún control	3	4	4	4	15	93.75	
		Su jefe está ausente cuando se lo necesita	3	4	4	4	15	93.75	
	Participativo	Existe una comunicación fluida entre el jefe y los colaboradores lo orienta en su trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
		Su jefe comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo su grupo	4	4	4	4	16	100	
<b>(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>1725.00</b>	<b>CANT. DE ÍTEM'S (C):</b> <b>18</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) -</b>							<b>95.83</b>		



## VARIABLE SATISFACCION LABORAL

### PRIMER EXPERTO: CARLOS ENRIQUE GRACIA SOTO

VARIABLE N° 02: SATISFACCIÓN LABORAL									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ÍTEM (A/4)	OBSERVACIONES <small>(Si debe modificarse un ítem por favor indique)</small>
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Condiciones de	Riesgos	Lo colaboradores conocen los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo	3	4	4	4	15	93.75	
		Se cumple con lo gestionado por el comité de seguridad y salud en la empresa	3	4	3	4	14	87.5	
	Ambiente de Trabajo	El ambiente de trabajo en la empresa promueve la colaboración entre sus miembros	3	4	4	4	15	93.75	
		En la empresa todos son tratados de manera justa e igualitaria	4	4	4	4	16	100	
	Desempeño	En la empresa tiene lo necesario (equipos herramientas, recursos) para el desempeño de su trabajo	4	4	4	4	16	100	
		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	4	4	4	4	16	100	
Supervisión	Empatía	Es grata la disposición de su jefe cuando le pide ayuda sobre su trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
		El supervisor/jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores	4	4	4	4	16	100	
	Autoestima	Su jefe otorga confianza y responsabilidad a sus subordinados	4	4	4	4	16	100	
		Su jefe refuerza su desempeño apoyándolo, guiándolo en el desarrollo de su trabajo	3	4	4	4	15	93.75	
	Coaching	La empresa lo prepara en el desarrollar su trabajo	3	4	4	4	15	93.75	
		Su jefe inmediato lo guía y dirige en el desarrollo de sus labores	4	4	4	3	15	93.75	
Incentivos	Salario	Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas	4	4	4	4	16	100	
		El sueldo que percibe es atractivo en comparación con otras organizaciones	4	4	4	3	15	93.75	
	Seguridad Laboral	La empresa brinda seguridad laboral a largo plazo	4	4	4	4	16	100	
		La empresa tiene condiciones favorables de trabajo	4	3	4	4	15	93.75	
	Reconocimiento	Existe reconocimiento de la dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones	4	4	4	4	16	100	
		La empresa reconoce el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentadas	4	4	4	4	16	100	
<b>(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>1737.50</b>	<b>CANT. DE ÍTEM'S (C): 18</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) -</b>							<b>96.53</b>		

## VARIABLE SATISFACCION LABORAL

### SEGUNDO EXPERTO: JOSE VERGARAY HUAMAN

VARIABLE N° 02: SATISFACCIÓN LABORAL									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL, CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ITEM (A/4)	OBSERVACIONES  (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Condiciones de	Riesgos	Lo colaboradores conocen los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
		Se cumple con lo gestionado por el comité de seguridad y salud en la empresa	4	4	4	4	16	100	
	Ambiente de Trabajo	El ambiente de trabajo en la empresa promueve la colaboración entre sus miembros	4	4	4	4	16	100	
		En la empresa todos son tratados de manera justa e igualitaria	3	4	4	3	14	87.5	
	Desempeño	En la empresa tiene lo necesario (equipos herramientas, recursos) para el desempeño de su trabajo	4	4	4	4	16	100	
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores		4	4	4	3	15	93.75		
Supervisión	Empatía	Es grata la disposición de su jefe cuando le pide ayuda sobre su trabajo	3	4	4	4	15	93.75	
		El supervisor/jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores	3	3	4	4	14	87.5	
	Autoestima	Su jefe otorga confianza y responsabilidad a sus subordinados	4	4	4	4	16	100	
		Su jefe refuerza su desempeño apoyándolo, guiándolo en el desarrollo de su trabajo	4	4	4	4	16	100	
	Coaching	La empresa lo prepara en el desarrollar su trabajo	4	4	4	4	16	100	
		Su jefe inmediato lo guía y dirige en el desarrollo de sus labores	4	4	4	4	16	100	
Incentivos	Salario	Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas	4	4	4	4	16	100	
		El sueldo que percibe es atractivo en comparación con otras organizaciones	4	4	4	4	16	100	
	Seguridad Laboral	La empresa brinda seguridad laboral a largo plazo	4	4	4	4	16	100	
		La empresa tiene condiciones favorables de trabajo	3	4	3	4	14	87.5	
	Reconocimiento	Existe reconocimiento de la dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones	4	4	3	4	15	93.75	
		La empresa reconoce el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentadas	3	4	4	4	15	93.75	
<b>(B) TOTAL ITEM'S (Suma de todos los Promedios por ítem)</b>							<b>1731.25</b>	<b>CANT. DE ITEM'S (C): 18</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) =</b>							<b>96.18</b>		

## VARIABLE SATISFACCION LABORAL

### TERCER EXPERTO: ISAAC NEYRA VALDIVIA

VARIABLE N° 02: SATISFACCIÓN LABORAL									
DIMENS.	INDICADOR	ITEM	CATEGORÍAS				TOTAL CATEG. (A) (a+b+c+d)	PROM. POR ÍTEM (A/4)	OBSERVACIONES  (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
			SUFICIENCIA (a)	COHERENCIA (b)	RELEVANCIA (c)	CLARIDAD (d)			
Condiciones de Trabajo	Riesgos	Lo colaboradores conocen los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con su puesto de trabajo	4	3	4	4	15	93.75	
		Se cumple con lo gestionado por el comité de seguridad y salud en la empresa	4	3	4	3	14	87.5	
	Ambiente de Trabajo	El ambiente de trabajo en la empresa promueve la colaboración entre sus miembros	4	4	4	4	16	100	
		En la empresa todos son tratados de manera justa e igualitaria	4	4	3	4	15	93.75	
	Desempeño	En la empresa tiene lo necesario (equipos herramientas, recursos) para el desempeño de su trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores		4	4	4	4	16	100		
Supervisión	Empatía	Es grata la disposición de su jefe cuando le pide ayuda sobre su trabajo	3	4	3	4	14	87.5	
		El supervisor/jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores	4	4	4	4	16	100	
	Autoestima	Su jefe otorga confianza y responsabilidad a sus subordinados	4	4	4	4	16	100	
		Su jefe refuerza su desempeño apoyándolo, guiándolo en el desarrollo de su trabajo	4	4	3	4	15	93.75	
	Coaching	La empresa lo prepara en el desarrollar su trabajo	4	4	4	4	16	100	
Su jefe inmediato lo guía y dirige en el desarrollo de sus labores		4	4	4	3	15	93.75		
Incentivos	Salario	Los beneficios económicos que recibe satisfacen sus necesidades básicas	4	4	4	4	16	100	
		El sueldo que percibe es atractivo en comparación con otras organizaciones	4	4	4	3	15	93.75	
	Seguridad Laboral	La empresa brinda seguridad laboral a largo plazo	4	4	4	4	16	100	
		La empresa tiene condiciones favorables de trabajo	4	4	4	3	15	93.75	
	Reconocimiento	Existe reconocimiento de la dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones	4	3	3	4	14	87.5	
La empresa reconoce el esfuerzo, si trabajas más de las horas reglamentadas		3	4	4	3	14	87.5		
<b>(B) TOTAL ÍTEM'S (Suma de todos los Promedios por Ítem)</b>							<b>1706.25</b>	<b>CANT. DE ÍTEM'S (C): 18</b>	
<b>PROMEDIO POR DIMENSIÓN: ( B / C ) =</b>							<b>94.79</b>		