

# Mayte Meza Broncano 2024-072415

## COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTR...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3028610544

Fecha de entrega

2 oct 2024, 3:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 oct 2024, 3:14 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

2024-072415\_\_TESIS\_DESGREGADA.pdf

Tamaño de archivo

733.4 KB

52 Páginas

8,557 Palabras

40,691 Caracteres

# 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	5%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	4%
3	Internet	hdl.handle.net	3%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	1%
7	Internet	tesis.unap.edu.pe	1%
8	Internet	repositorio.upao.edu.pe	0%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	0%
10	Internet	rraae.cedia.edu.ec	0%
11	Trabajos del estudiante	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	0%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú	0%
13	Internet	repositorio.unu.edu.pe	0%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo	0%
15	Trabajos del estudiante	consultoriadeserviciosformativos	0%
16	Internet	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe	0%
17	Internet	repositorio.unac.edu.pe	0%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco	0%
19	Internet	repositorio.untrm.edu.pe	0%
20	Internet	publicaciones.usanpedro.edu.pe	0%
21	Internet	repositorio.uss.edu.pe	0%
22	Internet	michecapuccino.blogspot.com	0%
23	Internet	repositorio.unap.edu.pe	0%



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

**Comportamiento organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores  
del área de Administración, DIRESA Lima – 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**Autor**

**Mayte Yesmit Meza Broncano**

**Asesor**

**Dr. Danilo Hugo Carreño Ramirez**

**Huacho – Perú**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por apoyarme siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad y profesores por sus conocimientos.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE</b>	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	viii
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	9
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	9
<b>1.2 Formulación del problema</b>	10
<b>1.2.1 Problema general</b>	10
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	10
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	10
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	10
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	11
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	11
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	12
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	13
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	13
<b>2.2.1. Antecedentes internacionales</b>	13
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b>	14
<b>2.2. Bases teóricas</b>	14
<b>2.3. Bases filosóficas</b>	18
<b>2.4 Definiciones de términos básicos</b>	18
<b>2.5. Hipótesis de investigación</b>	19
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	19
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	19
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	20
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	22

<b>3.1</b>	<b>Diseño metodológico</b>	22
<b>3.2</b>	<b>Población y muestra</b>	22
<b>3.2.1</b>	<b>Población</b>	22
<b>3.2.2</b>	<b>Muestra</b>	22
<b>3.3</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b>	22
<b>3.4</b>	<b>Técnicas para el procesamiento de la información</b>	23
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>		24
<b>4.1</b>	<b>Análisis de resultados</b>	24
<b>4.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	32
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b>		34
<b>5.1</b>	<b>Discusión de resultados</b>	34
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		35
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b>	35
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones</b>	35
<b>CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		37
<b>7.1</b>	<b>Fuentes bibliográficas</b>	37
<b>7.2</b>	<b>Fuentes hemerográficas</b>	38
<b>7.3</b>	<b>Fuentes electrónicas</b>	39
<b>ANEXOS</b>		40

## RESUMEN

7 En esta investigación se planteó como objetivo: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023. Metodológicamente, correspondió a ser básica, con un 4 enfoque cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Se conformó la población por 85 trabajadores del área de administración, y se 5 empleó una muestra censal. Fueron utilizadas encuestas y cuestionarios. Se concluyó que el valor de correlación obtenido fue de 0,695, con una significancia de 0,000, indicando una correlación positiva moderada significativa.

4 **PALABRAS CLAVE:** Comportamiento organizacional, satisfacción laboral, trabajadores

## ABSTRACT

4 The objective of this research was: Determine the relationship that exists between organizational behavior and job satisfaction of workers in the administration area, DIRESA Lima- 2023. Methodologically, it was basic, with a quantitative approach, a design was used non-experimental cross-sectional and correlational level. The population was made up of 85 workers in the administration area, and a census sample was used. Surveys and questionnaires were used. It was concluded that the correlation value obtained was 0.695, with a significance of 0.000, indicating a significant moderate positive correlation.

**KEYWORDS:** Organizational behavior, job satisfaction, workers

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, y con los diferentes desafíos a los que se exponen las organizaciones y empresas en el mundo laboral, se requiere contar con el personal idóneo para poder lograr los resultados deseados y permanecer en el mercado, superando estos desafíos. Por lo cual, se considera en esta tesis a 2 variables importantes en este contexto, siendo como primera variable el Comportamiento organizacional, siendo el conjunto e intercambio de actitudes, creencias y la comunicación entre los trabajadores, generados por el roce entre estos y por su percepción sobre las condiciones que les otorga la empresa donde laboran para cumplir sus responsabilidades; y como segunda variable a la Satisfacción laboral, que abarca el estado de conformidad que siente el personal de una organización, como fruto de haber cubierto sus necesidades y expectativas en el centro laboral donde trabajan, y que influye en su accionar laboral.

1

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, García et al. (2020) refieren que es evidente que analizar el comportamiento de los trabajadores en los entornos laborales y según el cargo que desempeñan, es muy importante para el desarrollo de las operaciones y para la gerencia de las organizaciones. Asimismo, mencionan que, debido a los desafíos o riesgos propios de la labor de cada trabajador, se ven afectadas sus capacidades y bienestar y esto va aumentando con el paso del tiempo, afectando su productividad. Debido a esto, los gerentes se preocupan por fortalecer o mejorar el ambiente laboral, para propiciar que los trabajadores se relacionan de manera respetuosa e idónea entre ellos y con los jefes o gerentes, y con ello se pueda lograr la satisfacción del personal. Además, se podrá mejorar el desarrollo integral de una sociedad y país.

A nivel de América Latina, Montoya et al. (2017) comentan que la satisfacción de los trabajadores es tema que abarca la psicología y la dirección de las autoridades de las organizaciones. Asimismo, mencionan que involucra un conjunto de sentimientos positivos del personal sobre el entorno laboral y sobre las funciones (cargo) que realizan. Siendo específicamente las emociones de los trabajadores, sean positivas o negativas, que son formadas en base a sus percepciones tanto intrínsecas como extrínsecas sobre el trato que reciben en el entorno laboral, así como los beneficios que se les brinda, y también con ello se formula su percepción general sobre la organización, siendo lo que representa esta para los trabajadores.

A nivel nacional, Chávez et al. (2023) señalan que la satisfacción laboral se relaciona con el clima organizacional, ya que teniendo logrando que los trabajadores se sientan satisfechos se obtendrá un mejor ambiente laboral, una mejor interacción entre estos, y que estas a su vez se vinculan con el bienestar de los trabajadores, y también con la calidad de vida de estos en el entorno laboral, lo cual influye en su rendimiento laboral.

De lo descrito anteriormente, se pudo observar que, en el área de administración de la DIRESA Lima, existen algunas deficiencias en el Comportamiento organizacional, con respecto a la Motivación, Relaciones interpersonales y Procesos de comunicación, lo que está generando problemas en la Satisfacción laboral del personal, siendo en las Condiciones de trabajo, Retroalimentación y Autonomía, para lo cual en esta investigación se pretende determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?

### 1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?

¿Qué relación existe entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023

### 1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023.

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023.

Determinar la relación que existe entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023.

### 1.4 Justificación de la investigación

**Justificación teórica:** Con la mayor complejidad y exigencias que se vive en la actualidad, sea por el lado de los clientes o del mismo mercado, resulta necesario contar con un personal idóneo y orientado para lograr las metas que se trazan, por lo cual se requiere abordar estas variables, ya que involucran al desenvolvimiento de los trabajadores. En esta investigación, se realiza la fundamentación teórica de las variables, para aumentar los conocimientos sobre esta problemática.

**Justificación práctica:** Con la elaboración de esta investigación, se podrá proponer recomendaciones a partir de las conclusiones obtenidas, con la finalidad de mejorar el comportamiento organizacional del personal considerado y su satisfacción laboral.

**Justificación metodológica:** Se empleó una metodología que implica el uso de técnicas e instrumentos de recolección de la información necesaria, con lo cual se cuenta con validez y confiabilidad para obtener resultados coherentes.

**Justificación de relevancia social:** Con esta investigación, se podrá beneficiar a las instituciones públicas, como la DIRESA Lima, al tratar variables que abarcan la interacción y desenvolvimiento entre los trabajadores, y que a partir de ello podrán analizar a mayor profundidad esta problemática y con los planes de acción pertinentes se podrá mejorar el comportamiento y satisfacción del personal de estas organizaciones, y se podrá brindar un mejor servicio a los usuarios.

### 1.5 Delimitaciones del estudio

- **Delimitación conceptual:** Comportamiento organizacional y satisfacción laboral.
- **Delimitación social:** Trabajadores permanentes y contratados.
- **Delimitación temporal:** 2023.
- **Delimitación espacial:** Dirección Regional de Salud DIRESA Huacho – Lima –  
Huaura.

2

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.2.1. Antecedentes internacionales

8 Moran (2022) en su estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital general norte de Guayaquil IESS Ceibos, se basó en hallar la relación entre las variables. Metodología: Correspondió como positivista, de campo, descriptivo y transversal, se consideró como objeto de estudio a 45 profesionales del área destacada, se aplicó el cuestionario. Se logró evidenciar que las variables demostraron tener relación, que fue significativa.

10 Gavilanes (2021) elaboró su estudio: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, Ambato – Ecuador año 2020, basándose en: identificar la relación entre estas variables. Metodología: Correspondió a ser descriptivo, correlacional, no experimental y fue transversal, se consideró a 90 personas, se aplicó el cuestionario. Fue obtenido que las dimensiones de la 1° variable se relacionaron con la segunda variable.

16 Fabara (2020) elaboró su estudio: Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos, centrándose en: identificar cómo se relacionan las variables. Metodología: Se consideró descriptivo, correlacional, transversal, también crítico-propositivo, contó con enfoque cuantitativo, asimismo fue de campo, bibliográfico y documental, se abarcó a 163 trabajadores, se empleó la encuesta y cuestionario para la recolección de datos. Finalmente se obtuvo que las variables tuvieron correlación (0,85), y una Sig.<0.05, siendo positiva fuerte y significativa.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

4 Solón (2021) en su aporte investigativo: Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Gloria S.A. de la ciudad de Trujillo – 2020, se centró en hallar cómo se relacionan estas variables. Metodología: Correspondió como descriptivo, relacional, fue aplicada la encuesta, y se refirió como población a 33 trabajadores. Conclusión: Se logró evidenciar que estas variables se relacionaron, y las dimensiones entre estas también presentaron correlación.

12 Sagastegui (2019) en su pesquisa: Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la I.E “Salaverry” de Alto Salaverry – 2019, se basó en identificar cómo se relacionan las variables. Refirió como aspectos metodológicos que fue aplicada, descriptiva, correlacional, transeccional, la muestra fue de 53 docentes. Se obtuvo que las variables no se relacionaron, puesto que no tuvieron correlación significativa, tampoco entre la primera variable con las dimensiones de la segunda variable.

3 Meléndez (2018) al elaborar su pesquisa: Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos conco s.r.ltda san borja – 2018, se centró en identificar cómo se relacionan las variables mencionadas. Metodológicamente, fue descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, se consideró a 20 trabajadores como conjunto muestral, se empleó el cuestionario. Se llegó a concluir que las variables demostraron tener correlación, siendo de 0,976, con una Sig.<0.05, siendo altamente significativa, y las dimensiones de la primera variable presentaron también correlación con la segunda variable.

## 2.2. Bases teóricas

### Capacitación

#### A. Definiciones

Chiavenato (2009) lo considera como la comunicación y desenvolvimiento de cada trabajador en el entorno de trabajo, donde ciertos factores o contextos influyen sobre estos, produciendo cambios en su rendimiento y por ende en el logro de sus objetivos laborales.

Amorós (2007) refiere que esta variable tiene como finalidad estudiar el impacto de los trabajadores, grupos de trabajadores y estructura organizativa de las entidades sobre el comportamiento de estas, es decir, cómo influyen los elementos o participantes internos sobre la dirección y realización de operaciones de la entidad para lograr su meta establecida. Con ello se pretende recopilar y registrar información sobre los puntos débiles y fuertes, y a partir de ello proponer planes de acción para mejorar la eficacia organizacional.

### ***B. Importancia***

Para Chiavenato (2009) resulta importante analizar esta variable, puesto que ocurren diferentes contextos y situaciones en la organización, durante el desarrollo de los procesos laborales que pueden afectar el rendimiento del personal, por lo cual se requiere analizar los problemas que se presenten para solucionarlos y dirigirlos en el logro de las metas establecidas. Este análisis puede representar una retroalimentación, para que los trabajadores puedan aprender de los errores y corregir ciertas acciones o actitudes, para fomentar un ambiente propicio, que permita realizar las labores correctamente.

### ***C. Características***

Chiavenato (2009) considera las siguientes:

- Se relaciona con poder lograr el desempeño esperado o un mejor desempeño del personal, centrándose en fortalecer la comunicación entre los empleados y jefes de áreas.
- Al presentarse diferentes contingencias en las organizaciones, se procura lograr el manejo de estas y solucionarlas para lograr un impulso laboral.
- Se aborda para propiciar un mejor ambiente en la organización, que permita que los trabajadores se entiendan y se comuniquen de una manera más amena.
- Se relaciona con la administración u organización de los trabajadores de las diferentes áreas que conforman una entidad determinada, así como su desarrollo profesional.

#### ***D. Dimensiones***

- **Motivación:** Para Reeve (2015) abarca los motivos o estímulos que generan en la persona mostrar un determinado comportamiento, con la finalidad de demostrar energía y dirección para satisfacer sus necesidades. Robbins y Judge (2013) manifiestan que abarca el proceso donde la persona muestra intensidad, dirección y persistencia para esforzarse y centrarse en lograr un determinado objetivo.
- **Relaciones interpersonales:** Likert (1975) refirió que, en un entorno laboral, se llevan a cabo relaciones de interacción entre los trabajadores, lo cual, en determinadas ocasiones, en mayor o menor medida, afecta al comportamiento o rendimiento de estos.
- **Procesos de comunicación:** Likert (1975) refiere que en la organización, se ejerce la comunicación, donde se detalla las indicaciones o labores por realizar por parte de los gerentes o jefes a los trabajadores, pudiendo ser en diferentes niveles: vertical descendente, siendo desde la gerencia a las áreas o divisiones de trabajo, también la ascendente, siendo de los trabajadores de áreas a los jefes, y laterales, siendo entre los trabajadores de un mismo nivel jerárquico. Asimismo, la empresa se debe enfocar en elaborar y disponer de sistemas de comunicación para permitir el flujo de la información y con ello comunicar los objetivos que se desean lograr.

### **Satisfacción laboral**

#### ***A. Definición***

Esta variable viene siendo tema de tratar con mayor énfasis y frecuencia para las organizaciones, ya que se relaciona con las condiciones del entorno laboral para lograr que los trabajadores se sientan cómodos y complacidos, como fruto de que sus necesidades son cubiertas por los beneficios y remuneraciones que reciben por su esfuerzo y tiempo en el cumplimiento de sus labores asignadas.

Según Chiavenato (2009) representa el estado de tranquilidad o comodidad del trabajador, representando su conformidad con ciertos aspectos de la organización donde labora, como el clima laboral, cultura, compañerismo, beneficios sociales, desarrollo de operaciones, etc.

## ***B. Importancia***

Chiavenato (2009) menciona que esta variable posee una relevancia psicológica, por lo que abarca la personalidad y percepciones de los trabajadores con respecto a lo que reciben y lo que sucede del entorno laboral donde trabajan, lo cual impacta en su bienestar y por ende en su satisfacción. Asimismo, menciona que impactan en la productividad de los trabajadores, siendo en los estímulos o factores que los motivan a mostrar un rendimiento adecuado para lograr sus objetivos.

## ***C. Características***

Arbaiza (2010) manifiesta que, si los trabajadores no logran su satisfacción, muestran su inconformidad en la organización demostrando incomodidad, como malos gestos, desgano, irritación al tratar con los compañeros de trabajo, lo cual propicia que no realicen sus labores correctamente y Green (2000) comenta que mientras se logre la satisfacción de los trabajadores en las organizaciones, se podrá lograr que sean productivos o se les podrá incitar a lograr una mayor productividad, dependiendo de los factores o comodidades que se les brinde.

## ***D. Dimensiones***

Bautista, Cienfuegos y David (2020) exponen las siguientes:

- ***Condiciones de trabajo:*** Para Luthans (2008) estas son las que influyen con mayor valor o grado en los trabajadores, puesto que muchos de ellos basan su satisfacción o insatisfacción en estas. Pudiendo mencionar que, si la empresa brinda condiciones idóneas o atractivas, como salarios considerables, flexibilidad laboral, higiene y limpieza en los ambientes, capacitaciones, beneficios sociales, se puede lograr que se sientan satisfechos. Mientras que, si no se demuestra preocupación por brindar condiciones como estas, se ocasiona que se sientan insatisfechos, propiciando que se les dificulte cumplir sus labores como se les establece lograr.

- **Retroalimentación:** Chiavenato (2009) refiere que abarca el proceso de analizar los resultados logrados por el trabajador o grupo de trabajadores, para determinar si se han cumplido conforme a lo esperado. Para lo cual, luego se le(s) brinda recomendaciones para solucionar las deficiencias que presentaron durante la realización de las labores. Con ello también se evidencia si han logrado entender el mensaje emitido para lograr la meta deseada.
- **Autonomía:** Crozier y Friedberg (1990) comenta que el poder que ejerce cada trabajador en la organización depende de la estructura organizativa, y por ende del mando de los jefes o gerentes de la misma, que controlan los movimientos y operaciones en la entidad. Asimismo, abarca la relación entre los trabajadores, y se propicia el diálogo para abordar incertidumbres o discusiones.

### 2.3. Bases filosóficas

**El fundamento ontológico:** Se centró en analizar las características específicas de los problemas que enfrentan los trabajadores de la institución considerada

**El fundamento epistemológico:** Se enfocó en examinar los aportes teóricos en los que se basan las variables estudiadas, integrándolos en el conocimiento humano.

**El fundamento lógico:** Se orientó a que, a partir de los hallazgos de esta investigación, se contribuirá a generar y aumentar el conocimiento científico sobre las variables.

**El fundamento metodológico:** se basó en la utilización de métodos y técnicas para contrastar las hipótesis formuladas.

### 2.4 Definiciones de términos básicos

- **Analógico:** Según Pérez y Gardey (2024) mencionan que abarca el rasgo de haber un vínculo o relación de semejanza entre dos o más elementos determinados.
- **Cognitivo:** Según Significados, Equipo (2023) abarca un elemento relacionado con el aprendizaje de conocimientos o información.
- **Estatus:** Según Real Academia Española (2024) abarca el estado o la posición de una persona sobre una sociedad o grupo social, resaltando su posición en estos.
- **Inarticulado:** Para Tradukka (2024) abarca que un término o términos determinados no logran formar palabras para una conformación coherente o entendible.
- **Interinstitucional:** Para Real Academia Española (2024) abarca la relación laboral entre instituciones de un determinado entorno o localidad.

- **Interpersonal:** Según Pérez y Gardey (2021) corresponde al rasgo de abarcar un vínculo entre dos o más personas, en diferentes situaciones, contextos, etc.
- **Interrelación:** Según Pérez y Merino (2021) abarca una relación recíproca entre dos elementos, pudiendo ser objetos, personas, elementos, etc.
- **Metodológico:** Para Equipo editorial de Lifeder.com (2022) corresponde al adjetivo de metodología, siendo la aplicación de métodos para la elaboración de investigaciones científicas, en base a una determinada problemática.
- **Retroalimentación:** Equipo editorial de Indeed (2023) abarca analizar el rendimiento de un trabajador o grupo de trabajadores en un determinado periodo de tiempo, compararlo con los resultados esperados, identificar los puntos fuertes y débiles, y enseñarles las deficiencias presentadas, para orientarlos en corregirlas y poder mostrar una mejor actitud y rendimiento más efectivo.

## 2.5. Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

El comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023

### 2.5.2 Hipótesis específicas

La motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023

Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023

Los procesos de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023

## 2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	<p>X.1.- Motivación</p> <p>X.2.- Relaciones interpersonales</p> <p>X.3.- Procesos de comunicación</p>	<p>X.1.1.- Incentivos</p> <p>X.1.2.- Reconocimiento</p> <p>X.1.3.- Seguros de salud</p> <p>X.2.1.- Respeto</p> <p>X.2.2.- Empatía</p> <p>X.2.3.- Colaboración</p> <p>X.3.1.- Clima de confianza</p> <p>X.3.2.- Medios de comunicación</p> <p>X.3.3.- Flujo de comunicación</p>	Likert
(Y) SATISFACCIÓN LABORAL	<p>Y.1.- Condiciones de trabajo</p> <p>Y.2.- Retroalimentación</p>	<p>Y.1.1.- Medidas de seguridad</p> <p>Y.1.2.- Ambientes limpios</p> <p>Y.1.3.- Ventilación</p> <p>Y.2.1.- Participación</p> <p>Y.2.2.- Seguimiento</p> <p>Y.2.3.- Apoyo</p>	Likert

	<b>Y.3.- Autonomía</b>	<b>Y.3.1.-Flexibilidad</b> <b>Y.3.2.-Toma de decisiones</b> <b>Y.3.3.-Creatividad</b>	
--	------------------------	---	--

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico

Correspondió al tipo básica, por lo que busca generar más conocimientos sobre las variables abordadas, para una mayor fundamentación sobre estas y para una mejor comprensión de la problemática. Hernández et al. (2014) refieren que abarca la producción de conocimientos o teorías de autores sobre ciertas problemáticas o situaciones.

Se enmarcó con el enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2014) consideran que abarca el uso de mediciones numéricas y el uso de la estadística para el procesamiento de la información recabada de la muestra de estudio. Con ello se podrá definir los patrones de comportamiento de los elementos de esta.

Correspondió al diseño no experimental de corte transversal. Para Hernández et al. (2014) abarcan no manipular las variables de estudio para obtener resultados beneficiosos para el investigador, implicando que se analizan conforme se presenten en el objeto de estudio.

Correspondió al nivel correlacional. Hernández et al. (2014) se orienta en hallar cómo se relacionan las variables que se pretende estudiar en una determinada población.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

Fueron 85 trabajadores del área de administración de la DIRESA Lima.

##### 3.2.2 Muestra

Correspondió a ser censal, ya que se abarca al total del conjunto poblacional.

#### 3.3 Técnicas de recolección de datos

##### 3.3.1 Técnicas

Se aplicó la encuesta, con la que se recabó los datos pertinentes de la población de estudio sobre las variables tratadas.

### 3.3.2 Instrumento

Se empleó el cuestionario, siendo una fuente con la cual se puede obtener información de la población de estudio de manera confiable y sencilla

**Tabla 2.**

*Confiabilidad del comportamiento organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	9

Mediante la prueba a la primera variable, se obtuvo como valor: 0,803, el cual es un valor aceptable

**Tabla 3.**

*Confiabilidad de la Satisfacción laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	9

Mediante la prueba a la segunda variable, se obtuvo como valor: 0,832, el cual es un valor aceptable

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se tabuló y presentó en gráficos la información recabada de la población de estudio considerada (estadística descriptiva), con sus interpretaciones respectivas, y luego se contrastó las hipótesis formuladas en el presente estudio (estadística inferencial).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

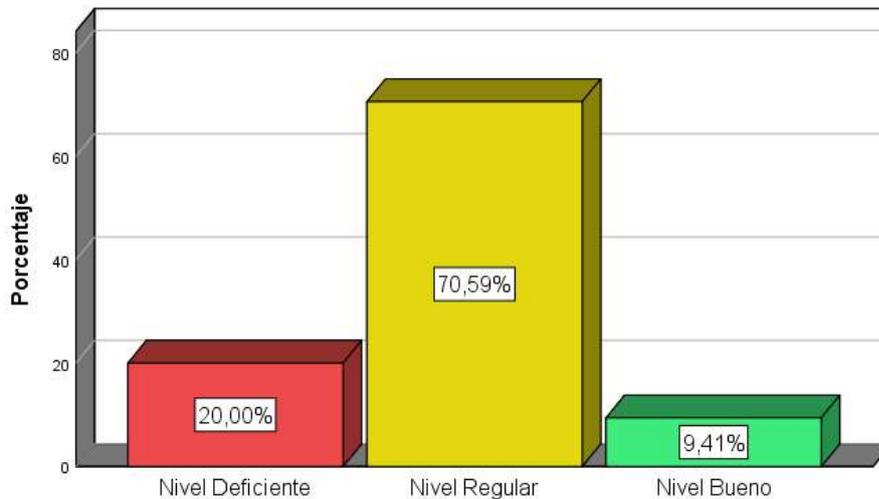
**Tabla 4.**

*Variable 1: Comportamiento organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	17	20,0
Nivel Regular	60	70,6
Nivel Bueno	8	9,4
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>

**Figura 1.**

*Niveles del comportamiento organizacional*

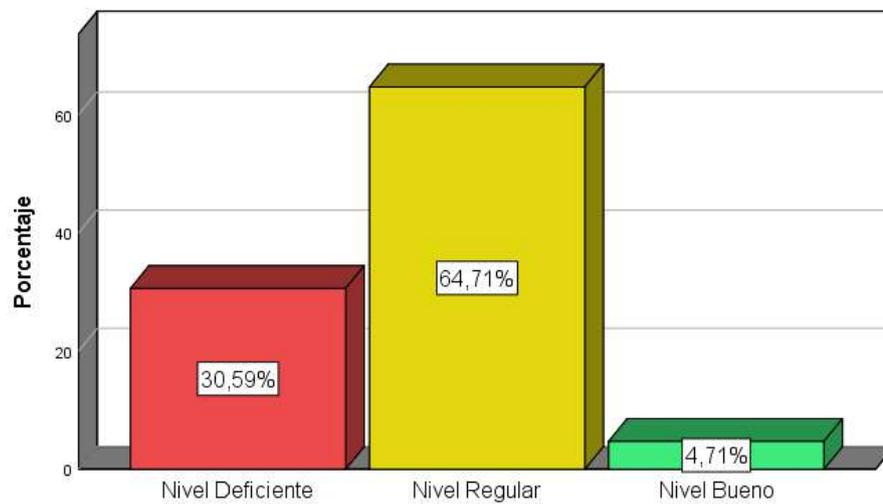


**Interpretación:** Se evidenció que el 20,00% considera haber obtenido un nivel deficiente en el comportamiento organizacional, el 70,59% considera haber obtenido un nivel regular en el comportamiento organizacional y el 9,41% considera haber obtenido un nivel bueno en el comportamiento organizacional.

15

**Tabla 5.***Niveles de la Motivación*

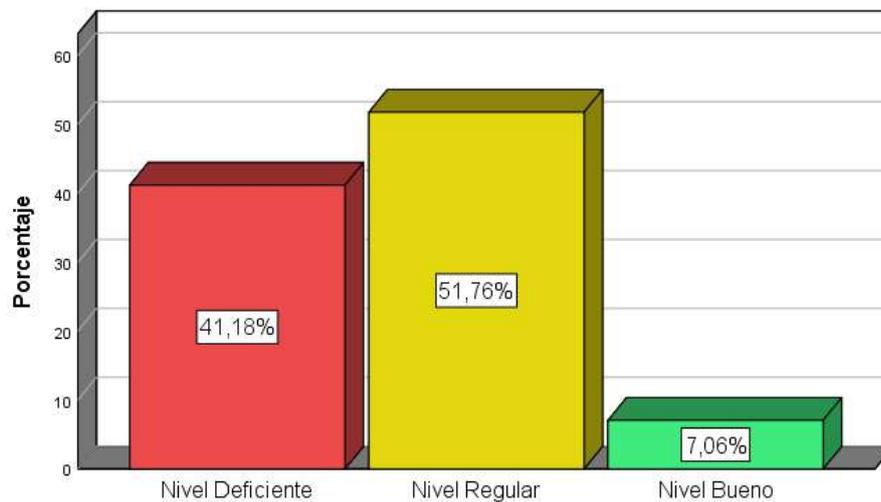
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	26	30,6
Nivel Regular	55	64,7
Nivel Bueno	4	4,7
Total	85	100,0

**Figura 2.***Niveles de la Motivación*

**Interpretación:** Se evidenció que el 30,59% considera haber obtenido un nivel deficiente en la motivación, el 64,71% considera haber obtenido un nivel regular en la motivación y el 4,71% considera haber obtenido un nivel bueno en la motivación.

**Tabla 6.***Niveles de las Relaciones interpersonales*

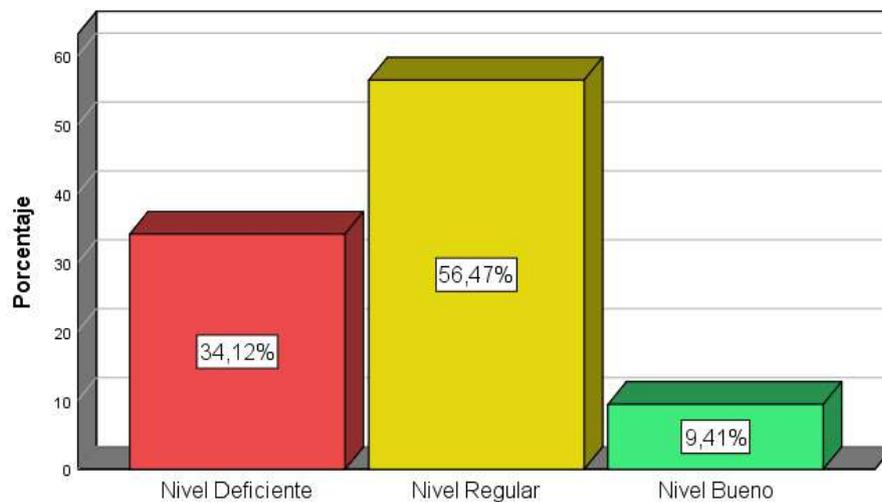
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	35	41,2
Nivel Regular	44	51,8
Nivel Bueno	6	7,1
Total	85	100,0

**Figura 3.***Niveles de las Relaciones interpersonales*

**Interpretación:** Se evidenció que el 41,18% considera haber obtenido un nivel deficiente en las relaciones interpersonales, el 51,76% considera haber obtenido un nivel regular en las relaciones interpersonales y el 7,06% considera haber obtenido un nivel bueno en las relaciones interpersonales.

**Tabla 7.***Niveles de los Procesos de comunicación*

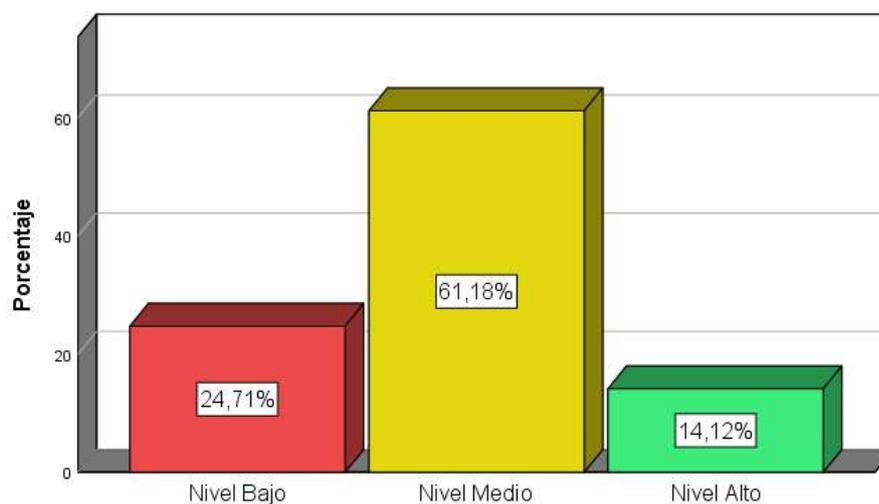
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Deficiente	29	34,1
Nivel Regular	48	56,5
Nivel Bueno	8	9,4
Total	85	100,0

**Figura 4.***Niveles de los Procesos de comunicación*

**Interpretación:** Se evidenció que el 34,12% considera haber obtenido un nivel deficiente en los procesos de comunicación, el 56,47% considera haber obtenido un nivel regular en los procesos de comunicación y el 9,41% considera haber obtenido un nivel bueno en los procesos de comunicación.

**Tabla 8.***Variable 2: Satisfacción laboral*

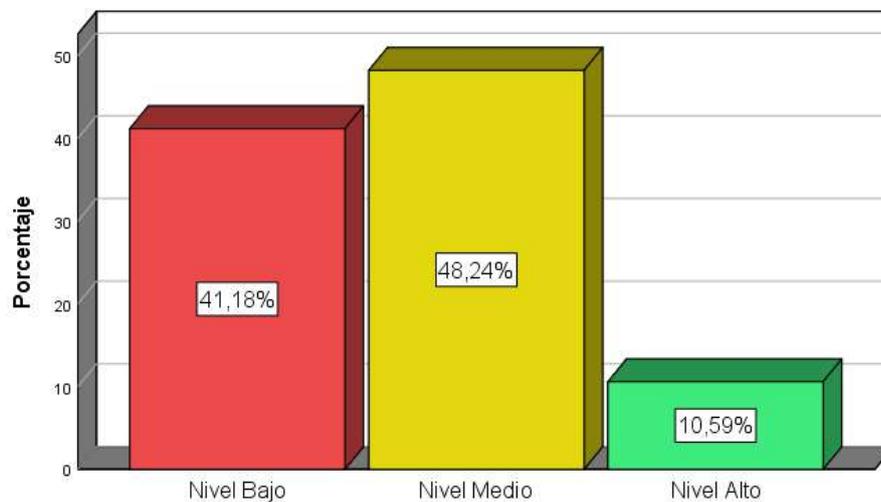
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	21	24,7
Nivel Medio	52	61,2
Nivel Alto	12	14,1
Total	85	100,0

**Figura 5.***Niveles de la Satisfacción laboral*

**Interpretación:** Se evidenció que el 24,71% considera haber obtenido un nivel bajo en la satisfacción laboral, el 61,18% considera haber obtenido un nivel medio en la satisfacción laboral y el 14,12% considera haber obtenido un nivel alto en la satisfacción laboral.

**Tabla 9.***Niveles de las Condiciones de trabajo*

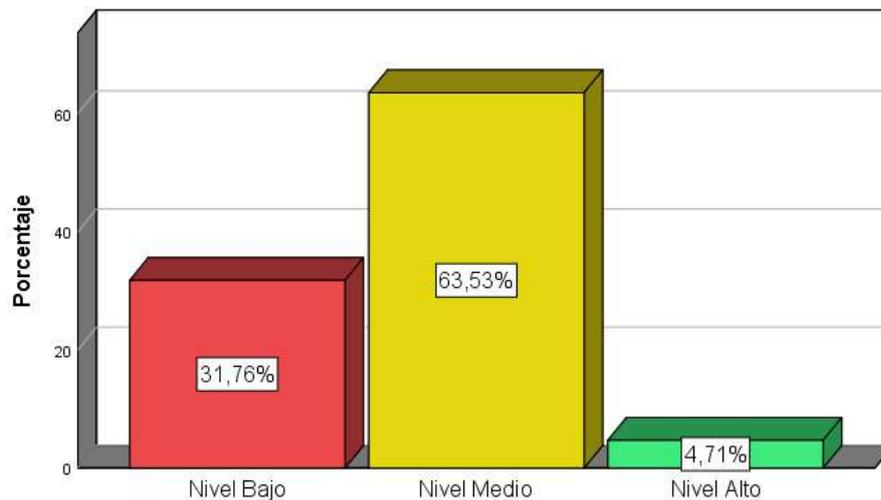
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	35	41,2
Nivel Medio	41	48,2
Nivel Alto	9	10,6
Total	85	100,0

**Figura 6.***Niveles de las Condiciones de trabajo*

**Interpretación:** Se evidenció que el 41,18% considera haber obtenido un nivel bajo en las condiciones de trabajo, el 48,24% considera haber obtenido un nivel medio en las condiciones de trabajo y el 10,59% considera haber obtenido un nivel alto en las condiciones de trabajo.

**Tabla 10.***Niveles de la Retroalimentación*

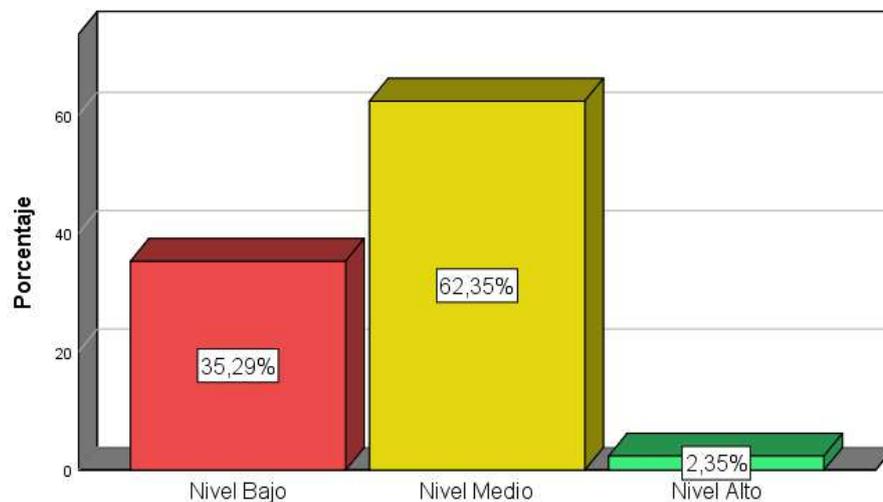
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	27	31,8
Nivel Medio	54	63,5
Nivel Alto	4	4,7
Total	85	100,0

**Figura 7.***Niveles de la Retroalimentación*

**Interpretación:** Se evidenció que el 31,76% considera haber obtenido un nivel bajo en la retroalimentación, el 63,53% considera haber obtenido un nivel medio en la retroalimentación y el 4,71% considera haber obtenido un nivel alto en la retroalimentación.

**Tabla 11.***Niveles de la Autonomía*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	30	35,3
Nivel Medio	53	62,4
Nivel Alto	2	2,4
Total	85	100,0

**Figura 8.***Niveles de la Autonomía*

**Interpretación:** Se evidenció que el 35,29% considera haber obtenido un nivel bajo en la autonomía, el 62,35% considera haber obtenido un nivel medio en la autonomía y el 2,35% considera haber obtenido un nivel alto en la autonomía.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

**Tabla 12.**

### *Hipótesis general*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,695** ,000 85

**Interpretación:** Se logró evidenciar una correlación de 0,695 con una Sig.<0.05 entre las variables, pudiendo decir que se consideró positiva moderada significativa.

**Tabla 13.**

### *Hipótesis específica 1*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,577** ,000 85

**Interpretación:** Se logró evidenciar una correlación de 0,577 con una Sig.<0.05 entre la dimensión y segunda variable, pudiendo decir que se consideró positiva moderada significativa.

**Tabla 14.**

### *Hipótesis específica 2*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,539** ,000 85

**Interpretación:** Se logró evidenciar una correlación de 0,539 con una Sig.<0.05 entre la dimensión y segunda variable, pudiendo decir que se consideró positiva moderada significativa.

**Tabla 15.***Hipótesis específica 3*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Procesos de comunicación	Coefficiente de correlación	,503**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	85

**Interpretación:** Se logró evidenciar una correlación de 0,503 con una Sig.<0.05 entre la dimensión y segunda variable, pudiendo decir que se consideró positiva moderada significativa.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

3 Se encontró que el comportamiento organizacional estaba relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Administración, DIRESA Lima – 2023 con un valor de: ,695 y un valor p de 0.000, destacando que fue positiva moderada significativa. Esto significa que, a medida que aumenta el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos, su satisfacción laboral también tiende a mejorar. Esta conclusión está vinculada con lo que se deriva de Solón (2021) y Meléndez (2018) los cuales en sus estudios demostraron la correlación entre las variables. Además, Moran (2022), 18 Gavilanes (2021) y Fabara (2020) hacen hincapié en que el clima organizacional también se relaciona con la satisfacción laboral.

19 También, la motivación tuvo relación con la satisfacción laboral. Esto significa que, a medida que aumenta la motivación de los trabajadores, su satisfacción laboral también tiende a mejorar. Este hallazgo está vinculado con lo que se deduce de Meléndez (2018).

7 Asimismo, las relaciones interpersonales presentaron relación con la satisfacción laboral. Esto significa que, a medida que aumenta las relaciones interpersonales de los trabajadores, su satisfacción laboral también tiende a mejorar. Este hallazgo está vinculado con lo que se deduce de Meléndez (2018).

En esa misma línea, los procesos de comunicación presentaron relación con la satisfacción laboral. Esto significa que, a medida que aumenta la satisfacción laboral, su satisfacción laboral también tiende a mejorar. Este hallazgo está vinculado con lo que se deduce de Meléndez (2018).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Con respecto a los trabajadores del área de administración en la DIRESA Lima:

- El Comportamiento organizacional tuvo relación con la Satisfacción laboral, mostrando una correlación positiva moderada significativa.
- La Motivación tuvo relación con la Satisfacción laboral, mostrando una correlación positiva moderada significativa.
- Las Relaciones interpersonales tuvieron relación con la Satisfacción laboral, mostrando una correlación positiva moderada significativa.
- Los Procesos de comunicación tuvieron relación con la Satisfacción laboral, mostrando una correlación positiva moderada significativa.

#### 6.2 Recomendaciones

La DIRESA – Lima puede:

- Realizar charlas entre todos los trabajadores de las diferentes áreas que componen la entidad, para abordar estímulos o factores que generen discordia o discusiones entre estos, para solucionarlas de manera tranquila y a partir de ello proponer metas cooperativas para incitarlos a mostrar un mejor rendimiento grupal. Con ello se les estará propiciando su satisfacción laboral.
- Brindar incentivos y condiciones laborales atractivas a los trabajadores, como bonos extra por cumplimiento de objetivos o por rendimiento sobresaliente, mayor flexibilidad laboral, capacitaciones, seguros, siendo en base al logro de ciertos objetivos establecidos por la entidad. Con ello se les estará propiciando su satisfacción laboral.
- Llevar a cabo capacitaciones para abordar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, para enfatizar la importancia de estas en el desarrollo de las operaciones, pudiendo realizar simulaciones de tareas conformando equipos de trabajo con diferentes miembros a los que se tenía; con ello se podrá potenciar las relaciones interpersonales, mejorando la confianza y comunicación entre estos, y fomentando el esfuerzo conjunto para lograr la meta establecida. Y a partir de lo mencionado se les estará propiciando su satisfacción laboral.

- Llevar a cabo el análisis de los procesos de comunicación que se realizan en la entidad, para evaluar si se cuenta con los medios de comunicación pertinentes para la difusión de información a los trabajadores o si se presenta deficiencias en estos medios, para solucionarlos y a partir de ello generar una comunicación más efectiva, que permita cumplir sus labores correctamente y se logre su satisfacción laboral.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### 7.1 Fuentes bibliográficas

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Escuela de Economía – USAT.

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos*. Cengage Learning.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). McGraw Hill Interamericana.

Crozier, M. y Friedberg, E. (1990). *El actor y el sistema*. Alianza Editorial Mexicana.

Fabara, G. (2020) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31328>

Gavilanes, M. (2021) *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, Ambato – Ecuador año 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes] <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13915>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill Interamericana.

Likert, R (1975) *Teoría del Clima Organizacional*. Fondo Editorial Tropykos.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill Interamericana.

Melendez, A (2021) *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos Conco S.R.Ltda. San Borja - 2018*[Tesis de Título, Universidad Autónoma del Perú] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>

Moran, B. (2022) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital general norte de Guayaquil IESS Ceibos* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17745>

Reeve, J. (2015). *Motivación y emoción* (5ª ed.). McGraw Hill Interamericana.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson Educación.

Sagastegui, R. (2019) *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la I.E “Salaverry” de Alto Salaverry – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37667>

Solón, O. (2021) *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Gloria S.A. de la ciudad de Trujillo – 2020* [Tesis de Título, Universidad Privada Antenor Orrego] <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7997>

## 7.2 Fuentes hemerográficas

Chávez, M., Placencia, M., Muñoz, M., Quintana, M. y Olortegui, A. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(2), 101-109.

García, C., Celis, E. y Contreras, O. (2020). Identificación profesional y comportamiento organizacional de los profesionales de la comunicación. *Suma de Negocios*, 11(25), 139-148.

Montoya, P., Beïio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.

### 7.3 Fuentes electrónicas

Equipo editorial de Indeed. (06 de agosto de 2023). *Retroalimentación laboral: importancia, consejos y ejemplos*. <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/retroalimentacion-laboral>

Equipo editorial de Lifeder.com. (15 de diciembre de 2022). *Metodológico: significado, sinónimos, antónimos, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/metodologico/>

Pérez, J. y Gardey, A. (04 de marzo de 2024). *Analógico*. <https://definicion.de/analogico/>

Pérez, J. y Gardey, A. (30 de julio de 2021). *Interpersonal*. <https://definicion.de/interpersonal/>

Pérez, J. y Merino, M. (14 de junio de 2021). *Interrelación*. <https://definicion.de/interrelacion/>

Real Academia Española. (2024). *Estatus*. <https://dle.rae.es/estatus>

Real Academia Española. (2024). *Interinstitucional*. <https://dle.rae.es/interinstitucional>

Significados, Equipo. (28 de diciembre de 2023). *Cognitivo*. <https://www.significados.com/cognitivo/>

Tradukka. (2024). *Inarticulado: significado y definiciones*. <https://tradukka.com/dictionary/es/inarticulado?hl=es>

## **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de</p>	<p><b><u>Objetivos General</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral de los</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>El comportamiento organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023</p> <p><b><u>Hipótesis Específicos</u></b></p> <p>La motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023</p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de administración, DIRESA Lima- 2023</p> <p>Los procesos de comunicación se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de</p>	<p>(X)</p> <p><b>Comportamiento organizacional</b></p>	<p>X.1.- Motivación</p> <p>X.2.- Relaciones interpersonales</p> <p>X.3.- Procesos de comunicación</p>	<p>X.1.1.-Incentivos</p> <p>X.1.2.- Reconocimiento</p> <p>X.1.3.-Seguros de salud</p> <p>X.2.1.-Respeto</p> <p>X.2.2.-Empatía</p> <p>X.2.3.-Colaboración</p> <p>X.3.1.-Clima de confianza</p> <p>X.3.2.-Medios de comunicación</p> <p>X.3.3.-Flujo de comunicación</p> <p>Y.1.1.-Medidas de seguridad</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> 85</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>



## 2. Instrumentos

Se solicita completar el siguiente cuestionario en base al **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, DIRESA LIMA- 2023**, siendo de carácter académico exclusivamente, y se prioriza mantener en anonimato sus respuestas. Para lo cual, se requiere que usted marque con una “X” en la casilla de cada pregunta donde crea conveniente según su respuesta, considerando la siguiente escala:

	Siempre (5)	Siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)				
N°	Ítems				Alternativa				
					5	4	3	2	1
<b>VI: Comportamiento organizacional</b>									
<b>D1: Motivación</b>									
1	En la institución se brinda incentivos a los trabajadores								
2	En la institución se concreta el reconocimiento del rendimiento sobresaliente de los trabajadores								
3	En la institución se brinda seguros de salud a los trabajadores								
<b>D2: Relaciones interpersonales</b>									
4	Considera que en la institución se demuestra respeto entre los trabajadores								
5	Considera que en la institución se demuestra empatía entre los trabajadores								
6	Considera que en la institución se demuestra colaboración entre los trabajadores								
<b>D3: Procesos de comunicación</b>									
7	Considera que en la institución se siente un clima de confianza								
8	Considera que la institución prioriza contar con los medios de comunicación necesarios para la difusión de información al personal								
9	Considera que se da un adecuado flujo de comunicación en la institución								

<b>V2: Satisfacción laboral</b>					
<b>D1: Condiciones de trabajo</b>					
1	La institución revisa periódicamente las medidas de seguridad en sus instalaciones				
2	La institución garantiza que se cuente con ambientes limpios para la realización de actividades				
3	La institución prioriza que los ambientes cuenten con la ventilación idónea para la realización de actividades				
<b>D2: Retroalimentación</b>					
4	Considera que en la retroalimentación la institución prioriza la participación de todos los agentes involucrados				
5	Considera que la institución realiza un adecuado seguimiento del rendimiento del personal				
6	Considera que la institución brinda apoyo al personal para solucionar los problemas que presente				
<b>D3: Autonomía</b>					
7	La institución le brinda flexibilidad en el trabajo que realiza				
8	La institución le brinda mayor independencia para tomar decisiones en el área donde labora				
9	Usted aplica estrategias con creatividad para lograr los objetivos establecidos por la institución				

### 3. Base de datos

#### Variable 1: Comportamiento Organizacional

DIMENSIONES	MOTIVACION			RELACIONES INTERPERSONALES			PROCESOS DE COMUNICACIÓN		
N°	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9
1	4	5	4	4	5	4	5	4	4
2	4	4	5	5	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
6	5	4	4	5	4	4	5	4	4
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	5	4	4	4	5	4	5	5	4
9	4	5	4	4	5	4	4	4	5
10	5	4	5	5	4	5	5	4	4
11	5	4	4	5	5	5	5	4	4
12	5	4	4	5	4	5	4	4	4
13	5	4	4	5	5	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	5	5	4	4
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5
16	4	5	4	5	4	4	5	5	4
17	4	4	4	4	4	3	4	5	5
18	4	4	4	5	4	5	4	4	5
19	5	4	5	4	5	4	5	5	5
20	5	4	4	4	4	4	4	5	4
21	4	5	4	5	5	4	4	4	4
22	5	4	4	4	5	5	5	5	4

23	4	5	4	5	4	4	4	5	4
24	4	4	5	4	5	4	5	4	5
25	5	4	5	4	5	4	5	5	4
26	5	4	5	4	5	4	4	5	4
27	4	4	5	4	5	4	5	4	5
28	4	4	5	4	5	4	4	4	5
29	5	4	5	4	5	5	4	4	5
30	5	4	4	5	4	4	5	4	4
31	4	5	4	5	4	5	4	5	5
32	4	4	5	5	4	4	5	5	4
33	5	4	4	5	4	5	4	4	5
34	4	4	4	4	5	5	4	5	4
35	4	5	5	5	4	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	5	4	4
39	5	5	4	4	4	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	5	5	5	5	5	5	5	4
44	5	5	5	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	5	5	5
49	4	4	5	5	5	5	5	5	4
50	5	4	5	4	4	3	5	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4

52	5	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	5	5	5	4	4	4	4
55	4	4	5	5	4	4	4	4	4
56	4	5	5	4	4	4	4	4	5
57	5	5	4	4	4	4	4	4	5
58	4	5	4	5	4	5	5	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	4	4	5	5	4	5	4
62	4	4	5	4	5	4	5	5	5
63	4	5	4	4	4	4	5	5	4
64	4	4	4	4	4	5	4	5	4
65	4	4	5	4	4	4	4	5	3
66	4	4	4	5	5	5	5	4	4
67	4	4	5	4	5	4	4	4	4
68	5	4	5	5	5	5	5	4	4
69	3	4	4	4	4	4	4	5	4
70	5	5	5	5	5	4	5	5	4
71	5	5	4	4	4	4	5	4	5
72	4	5	4	4	4	5	5	5	4
73	5	5	4	4	5	5	5	4	4
74	5	4	4	5	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	4	4	4	4	4
76	5	4	5	5	4	4	5	5	5
77	3	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	4	5	5	5	4
79	5	4	4	4	4	4	4	5	5
80	4	4	3	4	5	4	4	4	5

81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	3	4	3	3	3	4	3	3
84	5	4	5	4	4	4	5	5	5
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**Variable 2: Satisfacción laboral**

DIMENSIONES	CONDICIONES DE TRABAJO			RETROALIMENTACION			AUTONOMIA		
N°	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9
1	5	5	5	5	4	4	5	4	5
2	4	4	4	4	5	4	4	5	4
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	5	3	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
6	5	5	5	4	5	5	4	4	5
7	5	5	5	4	4	5	4	5	5
8	4	4	5	5	5	5	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	5	4	4
10	4	4	5	5	5	5	4	5	4
11	4	4	5	4	4	5	4	4	4
12	4	5	4	4	4	5	4	4	4
13	4	5	4	4	4	5	4	4	4
14	5	5	5	4	4	5	4	4	4
15	4	5	5	5	5	5	5	4	4
16	4	5	5	4	5	4	5	4	4
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	5	5	5	4	4	4	4	5

19	3	4	5	4	5	5	4	5	5
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4
21	5	5	5	5	5	4	5	4	5
22	4	5	5	5	4	5	4	4	4
23	4	4	5	4	4	4	5	4	5
24	4	4	5	4	5	4	4	5	4
25	4	4	5	4	5	5	4	5	5
26	5	4	5	5	4	5	4	5	4
27	5	4	5	5	4	4	4	5	4
28	4	4	4	5	5	4	4	5	4
29	4	5	5	4	4	5	4	5	4
30	4	5	5	5	5	5	4	4	5
31	5	4	5	5	5	4	5	4	4
32	5	4	5	5	4	4	4	5	5
33	5	4	5	5	4	5	4	4	5
34	4	5	5	4	5	4	4	4	5
35	3	4	5	4	5	4	5	5	4
36	4	4	5	4	4	5	5	5	4
37	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5
39	4	4	3	4	4	5	5	4	4
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	4	4	5	5	5	4	5	5	4
44	4	4	4	4	4	5	5	5	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	4	4	5	5	5	5
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4

48	4	4	5	4	4	4	4	4	5
49	4	4	5	4	4	4	4	5	5
50	4	4	4	4	4	5	4	5	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	5	4	4	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	5	4
56	4	4	4	5	4	4	5	5	4
57	4	5	5	5	4	5	5	4	5
58	4	5	4	5	5	4	5	4	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	5	4	5	5	4	5	5	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	5	5	4	4	5	4	4	4	5
67	4	4	4	4	5	4	4	5	4
68	5	5	4	4	4	4	4	5	5
69	5	4	4	5	4	5	4	4	4
70	5	4	4	4	5	4	5	5	5
71	4	5	5	5	5	4	5	4	5
72	4	5	5	4	5	4	5	4	4
73	5	4	4	4	5	4	5	4	5
74	5	4	4	5	4	5	4	4	4
75	5	5	5	4	4	5	4	4	5
76	5	5	5	5	4	5	4	5	5

77	4	3	4	4	4	3	3	5	4
78	5	4	4	5	5	4	5	4	4
79	4	4	5	5	4	4	4	4	5
80	4	4	5	5	5	4	4	5	4
81	3	3	3	4	3	4	5	4	4
82	3	5	3	5	3	4	4	4	4
83	3	4	3	4	3	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	4	4	5	5
85	4	4	4	4	4	3	5	4	4