



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa,
Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Victor Diaz Mego

Asesor

Dr. Sixto Samanamud Malca


Mg. Sixto Samanamud Malca
DNI 607

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Victor Diaz Mego	74408722	20/04/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Sixto Samanamud Malca	46807619	https://orcid.org/0000-0002-6916-8288
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
M(a). Ana Juliani Rodriguez Cadillo	43173523	https://orcid.org/0000-0001-9218-8087
Dra. Patricia Elena Ramos La Rosa	42929056	https://orcid.org/0000-0002-3945-0899
Dr. Williams Ramiro Calla Jaime	41469196	https://orcid.org/0000-0002-3174-2248

VICTOR DIAZ MEGO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA, SERVICIOS GENERA...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE-2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::1:3512342005

Fecha de entrega

20 mar 2026, 9:58 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 mar 2026, 10:06 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

Tesis_-_Clima_organizacional_y_satisfacci_n_laboral_1.pdf

Tamaño del archivo

1.8 MB

96 páginas

20,469 palabras

115,662 caracteres



Página 1 de 103 - Portada

Identificador de la entrega: tm:oid::1:3512342005



Página 2 de 103 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tm:oid::1:3512342005

18% 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

- 17% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 11% 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.

DEDICATORIA

Este logro lo comparto con mi familia, quienes siempre me brindaron ánimo y respaldo a lo largo de este camino. Su apoyo y confianza me permitieron avanzar y culminar esta etapa importante. A ellos les expreso mi gratitud por estar presentes y acompañarme en todo momento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, elevo mi agradecimiento a Dios por brindarme la oportunidad de vivir y por acompañarme durante todo este camino académico. También expreso mi gratitud a mi familia, especialmente a mis padres y hermanos, quienes con su cariño, apoyo constante y valiosos consejos me motivaron a continuar y superar cada desafío. Asimismo, deseo reconocer la labor de mis docentes, quienes a lo largo de mi formación compartieron sus conocimientos y experiencias que contribuyeron a mi crecimiento profesional. De manera particular, agradezco a mi asesor de tesis por su orientación, paciencia y compromiso, cualidades que fueron fundamentales para desarrollar y concluir con éxito este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio	20
1.6. Viabilidad del estudio	20
CAPITULO II. MARCO TEORICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Investigaciones internacionales	22
2.1.2 Investigaciones nacionales	23
2.2. Bases teóricas	26
2.3 Bases filosóficas	44
2.4. Definición de términos básicos	46
2.5 Hipótesis de investigación	48
2.5.1 Hipótesis general	48
2.5.2 Hipótesis específicas	48
2.6. Operacionalización de las variables	49
CAPITULO III. METODOLOGÍA	50
3.1 Diseño metodológico	50
3.1.1 Enfoque de la investigación	50

3.1.2 Tipo	50
3.1.3 Diseño.....	50
3.1.4. Nivel de investigación.....	50
3.2. Población y muestra.....	50
3.2.1. Población.....	50
3.2.2. Muestra.....	51
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	52
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	52
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	53
4.1 Análisis de resultados	53
4.2 Contrastación de hipótesis	60
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	67
5.1. Discusión	67
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6.1. Conclusiones.....	70
6.2. Recomendaciones	71
7. REFERENCIAS	73
7.1. Fuentes bibliográficas	73
7.2. Fuentes electrónicas	74
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Clima Organizacional</i>	53
Tabla 2 <i>Motivación laboral</i>	54
Tabla 3 <i>Relaciones interpersonales</i>	55
Tabla 4 <i>Comportamiento organizacional</i>	56
Tabla 5 <i>Satisfacción Laboral</i>	57
Tabla 6 <i>Efectos de la satisfacción</i>	58
Tabla 7 <i>Factores de situación específicos</i>	59
Tabla 8 <i>Prueba de normalidad respecto a la variable clima organizacional</i>	61
Tabla 9 <i>Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral</i>	62
Tabla 10 <i>El clima organizacional y la satisfacción laboral</i>	63
Tabla 11 <i>La motivación laboral y la satisfacción laboral</i>	64
Tabla 12 <i>Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral</i>	65
Tabla 13 <i>El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral</i>	66

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Continuidad de atención	54
<i>Figura 2.</i> Motivación laboral.....	55
<i>Figura 3.</i> Relaciones interpersonales	56
<i>Figura 4.</i> Comportamiento Organizacional.	57
<i>Figura 5.</i> Satisfacción laboral	58
<i>Figura 6.</i> Efectos de la satisfacción.....	59
<i>Figura 7.</i> Factores de situación específicos.....	60

RESUMEN

Objetivo: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023. **Métodos:** Este estudio utiliza un diseño cuantitativo, no experimental, de nivel correlacional y metodología básica. 43 colaboradores componen la muestra, es decir, 57 colaboradores en total. **Resultados:** El 65% de los colaboradores manifestaron que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio, con un 22% indicando un nivel bajo y un 13% un nivel alto; el 58,0% de los encuestados manifestaron en sus respuestas que la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel bajo, con un 30,0% indicando un nivel medio y un 12. 0 % un nivel alto; el 45% de los empleados reveló a través de la opción seleccionada que la dimensión comportamiento organizacional se encuentra en un nivel medio, con un 43,0% indicando un nivel bajo y un 12% un nivel alto; el 55% de los colaboradores exteriorizó en sus respuestas que la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, con un 37% indicando un nivel bajo y un 8% un nivel alto. **Conclusión:** Debido a la correlación de Spearman, que arroja un valor de 0,692, indicando una buena asociación entre las variables, esta tesis pudo demostrar que existe una muy buena asociación entre los empleados de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, colaboradores

ABSTRACT

Objective: Determine how the organizational climate is related to the job satisfaction of the workers of the company Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023. **Methods:** This study uses a quantitative, non-experimental design, correlational level and basic methodology. 43 workers make up the sample, that is, 57 workers in total. **Results:** 65% of the workers stated that the organizational climate is at a medium level, with 22% indicating a low level and 13% a high level; 58.0% of those surveyed stated in their responses that the interpersonal relations dimension is at a low level, with 30.0% indicating a medium level and 12.0% a high level; 45% of employees revealed through the selected option that the organizational behavior dimension is at a medium level, with 43.0% indicating a low level and 12% a high level; 55% of the workers stated in their responses that the job satisfaction variable is at a medium level, with 37% indicating a low level and 8% indicating a high level. **Conclusion:** Due to the Spearman correlation, which yields a value of 0.692, indicating a good association between the variables, this thesis was able to demonstrate that there is a very good association between the employees of the company Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, regarding the organizational climate and job satisfaction.

Key words: Organizational Climate, Job Satisfaction, Employees.

INTRODUCCIÓN

La empresa de Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C., es una organización dedicada al rubro de la construcción, además, generación, transmisión, distribución de energía eléctrica tanto de alta baja y media tensión, dirigida a todo tipo de clientes, jurídicos y no jurídicos; asimismo, se relaciona con clientes del sector B2B (business to business). Esta empresa se ubica en la Provincia de Cajamarca, Perú, lo que le da una ventaja por tener poca competencia en el rubro en esta zona geográfica.

De este modo, Este trabajo se llevó a cabo con la intención de conocer y evaluar el clima organizacional de los colaboradores en relación a su satisfacción laboral, pues ha sido necesario incrementar los beneficios de la empresa, evidenciando así la importancia de los empleados como pilar fundamental de toda organización empresarial.

El clima organizacional es un indicador de la calidad del entorno laboral las empresas actualmente, por lo que es un aspecto clave en el desarrollo de la compañía, siendo su investigación una influencia directa en el espíritu de la empresa.

En otro sentido, la satisfacción laboral es un estado emocional causado por la parte emocional de los empleados hacia dicha organización. Por lo tanto, un ambiente de trabajo que satisfaga las demandas físicas, mentales y emocionales de un empleado resultará que esté satisfecho.

Las características del lugar de trabajo que más se han examinado son la satisfacción laboral y el clima organizacional. Son diversas las definiciones de clima organizacional, sin embargo, se en su estudio, se han evidenciado mayormente dos enfoques objetivos. Los colaboradores son el foco de quienes enfatizan los rasgos organizacionales y los métodos subjetivos.

Asimismo, existe un tercer enfoque, el integrador, que involucra a ambos enfoques. Entonces, se describe el clima organizacional como las impresiones que las personas tienen

sobre su ambiente de trabajo, razón por la cual la personalidad, el desempeño y la satisfacción laboral se han relacionado con él. Por lo tanto, una reacción emocional positiva al trabajo que surge al evaluar si el empleo satisface o permite el cumplimiento de los valores laborales puede caracterizarse como satisfacción laboral.

Desde este punto de vista, además del crecimiento psicológico, otro factor que podría explicar por qué los colaboradores más satisfechos rinden más y la razón es porque se adaptan bien a sus ocupaciones o actividades asignadas. Diferentes investigaciones desarrolladas en diversos contextos han demostrado que cuando el liderazgo es adecuado, el ambiente dentro de la organización mejora, lo que se refleja en un mayor nivel de satisfacción en los colaboradores y en relaciones más armoniosas entre el personal y quienes dirigen la entidad.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional de una empresa es crucial porque influye en el comportamiento de los empleados y establece los procedimientos organizacionales para el cambio, la innovación y la gestión, así como el nivel de atención y los productos o servicios proporcionados (Noboa, 2019).

Además, el clima organizacional se refiere a los componentes organizativos duraderos que favorecen un rendimiento laboral eficaz, como los sistemas de incentivos o reconocimiento, las filosofías de liderazgo o gestión y las estructuras organizativas (Cortez, 2023).

De esta forma, según Pedraza (2018) Debido a que representan capital intangible en forma de información, experiencias, habilidades, aptitudes, valores y capacidades individualmente únicas, los colaboradores deben ser vistos como un recurso primario. De hecho, se presume que el fenómeno de la satisfacción laboral está vinculado a una serie de sentimientos de los empleados que repercuten significativamente en su devoción por el trabajo y en su bienestar general (Noboa, 2019).

En este mismo orden de ideas, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la crisis económica provocada por la epidemia de COVID-19 ha hecho retroceder el mercado laboral una media de diez años en los últimos diez meses (Durán, 2021).

A pesar de los esfuerzos gubernamentales por mitigar la situación de crisis económica que se vive a nivel mundial actualmente, esta catástrofe está lejos de resolverse. Por ello, es fundamental que las empresas utilicen sus recursos para impulsar la productividad y evitar la pérdida de puestos de trabajo.

Según Chagray et al. (2020), el ambiente de trabajo puede mejorarse continuamente en las organizaciones mediante la identificación y el estudio de su clima laboral, permitiendo identificar las causas profundas de conflictos que llevan a los empleados a la insatisfacción.

Por su parte, Chunga y Escuza (2023) señalan que, en la actualidad, los colaboradores son considerados una parte clave dentro de los recursos humanos de una organización, ya que su participación y desempeño son determinantes para alcanzar las metas propuestas y asegurar el éxito de la empresa.

En 2018, las encuestas realizadas a nivel mundial para Randstad Workmonitor revelaron que el 82% de los encuestados en México, el 80% en EE. UU., el 81% en India y el 44% en Japón y Hong Kong informaron tener la mayor satisfacción laboral. Kong 46 por ciento (Montero, 2022).

En Colombia, el nivel de insatisfacción laboral es alto, ya que ocupa el tercer lugar entre los países con colaboradores más descontentos, según una encuesta aplicada a 5.400 personas en un total de 27 países. Sólo el 24% de los colaboradores están contentos con su trabajo, en comparación con el 39% a nivel mundial (Peñaranda, 2022).

En el contexto del Perú, la Ley Universitaria N.º 30220, en su artículo 6, señala que las universidades cumplen un rol importante en el cambio social, ya que no solo transmiten conocimientos, sino que también tienen la responsabilidad de formar profesionales bien preparados de manera integral, capaces de contribuir al desarrollo de la sociedad (Duche et al., 2019).

No obstante, Vértiz et al. (2019) confirman que el profesional es consciente de las realidades a las que estará expuesto en cuanto a salario, posibilidades de formación limitadas y sobrecarga laboral desde el momento de la formación hasta el momento de la práctica.

Desde esta perspectiva, las empresas mejorarían la satisfacción laboral de sus empleados si se preocuparan por el desarrollo profesional, el cumplimiento de los convenios, la retribución y la normativa laboral (Vásquez et al., 2019).

Cabe resaltar que, como una de las naciones más avanzadas de América Latina en la actualidad, Perú ha logrado mantener estables los principales indicadores macroeconómicos, lo que ha aumentado la confianza entre los inversores de todo el mundo. Además, en comparación con otras naciones, el impacto de la crisis económica mundial ha sido insignificante, y las perspectivas de desarrollo económico parecen prometedoras en el futuro inmediato (Barrantes, 2021).

Considerando lo anterior, este estudio se realizó entre empresas del sector de la construcción de la ciudad de Cajamarca, industria que actualmente se ve afectada por varios factores, como la falta de relaciones interpersonales que dificultan la motivación laboral y por ende una mala planificación. El logro de las metas de cada organización refleja una falta de liderazgo en la toma de decisiones por otros empleados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023?

- b. ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023?
- c. ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Identificar cómo se relaciona la motivación laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.
- b. Identificar cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.
- c. Identificar cómo se relaciona el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

1.4 Justificación de la investigación

En cuanto a la justificación teórica, se realizó con el objetivo de conocer cómo la satisfacción laboral de los empleados de Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca. Según el clima organizacional, los resultados sirven como base teórica para el desarrollo de programas de intervención encaminados a mejorar el clima laboral de directivos, compañeros y compañeras de su propia empresa y de otras empresas del mismo ámbito. Además de aportes científicos a universidades y otras instituciones interesadas en el tema.

La base teórica para esta investigación también se desarrolló a partir de fuentes académicas acreditadas. Estas fuentes incluyeron investigaciones descritas anteriormente y sirvieron como referencia teórica principal para la definición de liderazgo de Chiavenato (2014), que se define como el potencial de un sujeto para influir en el accionar organizacional de una manera eficiente y efectiva a través de la capacidad de persuadir y guiar.

Además, la teoría de los factores de Herzberg (1959) afirma que las oportunidades de realización personal y motivación intrínseca relacionadas con el trabajo son las únicas fuentes de motivación y agrado del individuo.

En cuanto a la justificación metodológica la aplicación de las técnicas e instrumentos en esta investigación valieron como soporte para revalorar el tema de clima organizacional y satisfacción del trabajador, aportando así un modelo metodológico con relevancia al gremio del área administrativa, ya que los hallazgos de la investigación ayudaron a resolver problemas con aspectos como el nivel de reconocimiento laboral, la participación de los colaboradores en las operaciones corporativas, el cumplimiento de los contratos y la calidad de la información compartida entre la gerencia y los empleados.

Finalmente, en el ámbito práctico, este trabajo encuentra su justificación en que respecto al ámbito institucional se busca la reflexión en los directivos de la empresa objeto de

estudio, tener un clima organizacional adecuado para un buen desarrollo empresarial, satisfaciendo no solo las necesidades de sus empleados, sino también las del cliente o usuario que debe recibir siempre la calidad de un buen producto o servicio gracias a la atención de colaboradores satisfechos con su entorno laboral.

1.5 Delimitaciones del estudio

- *Delimitación geográfica:* La investigación se realizó en la sede central de la empresa, la cual está ubicada en el departamento de Cajamarca, en el Perú.
- *Delimitación temporal:* El estudio se llevó a cabo durante enero a marzo del año 2023.
- *Delimitación social:* La investigación tomó en cuenta a los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C., que laboran en Cajamarca.
- *Delimitación conceptual:* La investigación se enfocó principalmente en 2 temas importantes: el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que ambos están relacionados con el desempeño y bienestar de los colaboradores.

1.6. Viabilidad del estudio

- *Viabilidad económica:* Se dispuso de recursos económicos, humanos y tangibles para ayudar en la implementación del estudio, junto con tiempo y autoridad institucional, lo que hizo que la investigación fuera factible. Además, este trabajo de investigación fue totalmente financiado y todos los costos corren a cargo de los autores del estudio.
- *Viabilidad social:* La investigación es viable desde el conocimiento social, con ello la comprensión más profunda de las cuestiones sociales y laborales, aumentará nuestra capacidad para cambiar circunstancias que no son beneficiosas ni lucrativas para la humanidad, por ello podemos considerar el conocimiento científico de este estudio como un beneficio social.

- *Viabilidad legal:* El estudio tiene viabilidad legal para su ejecución, pues es conveniente porque responde de manera directa al problema de investigación que se ha descrito, desde el comportamiento jurídico o legal en el ámbito de clima laboral.
- *Viabilidad financiera:* Esta define el presente trabajo como viable en tema de finanzas, ya que se han incluido los análisis de costos y beneficios del mismo para la investigación, de manera que no hay riesgos financieros para la ejecución de este estudio.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Arismendi (2021) En el análisis efectuado tuvo como objetivo examinar el grado de satisfacción que perciben los colaboradores de la Empresa de la Industria Alimentaria del Ayuntamiento de El Alto (IACEA). Aplicó un enfoque de investigación mixto, cuantitativo y cualitativo, no experimental. Los resultados fueron, con un clima laboral de casi un 40%. A pesar de que la empresa brinda bastantes beneficios a sus trabajadores (buenos salarios, tecnología, horarios, comida, etc.), según su perspectiva aún el clima organizacional es inadecuado, manifestando insatisfacción. Por ello el autor ha propuesto con su estudio redireccionar las políticas y prácticas que puede aplicar la empresa para la mejora de la actividad del empleado.

Paredes y Quiroz (2021) En el trabajo académico denominado conocer la relación entre desempeño laboral y clima organizacional en las principales cadenas de abarrotes del Ecuador. El estudio se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño aplicado, correlacional, transversal y no experimental. A partir del análisis de los datos se identificó una relación positiva entre la participación del personal y su desempeño laboral, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0,303. Además, se determinó que el entorno laboral existente en las cadenas comerciales evaluadas contribuye a fortalecer el nivel de compromiso de los trabajadores. Conclusiones, las principales cadenas de supermercados de Ecuador toman conciencia de lo importante de un entorno de trabajo adecuado a su personal, ya que su principal objetivo es alcanzar un rendimiento excelente. Para ello, han integrado sistemas mecánicos y técnicos que facilitan a las personas la realización de los trabajos.

Zambrano (2019) En el trabajo académico titulada determinar la relación entre la satisfacción laboral de las autoridades libremente designadas y removidas y el clima organizacional en cumplimiento de la Misión en el Departamento de Compensación y Atención Integral a Víctimas (sede Bogotá). Estudio no experimental de métodos mixtos. Según el 30,76% de los encuestados en el estudio de clima organizacional en la dimensión de liderazgo, son tratados cortésmente por personas que ocupan puestos de autoridad. Además, el 7,69% de los encuestados no estuvo de acuerdo con que el lugar de trabajo fuera cómodo en cuanto al factor entorno físico de satisfacción laboral (sala de reuniones, mobiliario de descanso). Los resultados muestran que existe una buena correlación entre la percepción de los empleados sobre la satisfacción laboral y un mejor clima laboral.

Ruperti (2024) realizó un estudio cuyo propósito fue conocer cómo es el clima organizacional dentro de una empresa y de qué manera este influye en el rendimiento de sus trabajadores. La investigación se desarrolló desde un enfoque cualitativo, basada principalmente en la revisión de literatura. Los hallazgos obtenidos permitieron contar con información importante que sirve de apoyo a los responsables del área de gestión del talento humano de la empresa AQUA SANTA, para tomar decisiones orientadas a mejorar el ambiente laboral. Como resultado final, el estudio propuso un plan de acciones prácticas que buscan fortalecer el clima organizacional y, a la vez, lograr que los trabajadores se desempeñen mejor de forma continua y sostenible.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Achoma (2020) en su investigación su objetivo fue examinar en qué medida el desempeño laboral de los empleados de Ladrillera Tauro S.A.C. región de Cerro Colorado, Arequipa, 2019. Estudio de diseño no experimental, de campo y analítico, transversal. Los resultados del estudio muestran que las variables están conectadas entre sí, lo que lleva a la conclusión de que existe una conexión algo positiva según los estándares de grado de

correlación. Con base en los resultados, se decidió adoptar ideas de mejora, contribuyendo así a la fuerte cultura organizacional de la empresa y al alta moral de los trabajadores con trabajadores leales.

Aragón (2020) realizó un estudio con el objetivo de analizar cómo el clima laboral se relaciona con la satisfacción de los trabajadores. La investigación fue de tipo descriptiva y no experimental, ya que se limitó a observar la situación real sin intervenir en ella. A partir de los resultados se identificó que el 20 % de los trabajadores consideraba que el entorno organizacional no era adecuado, mientras que otro 20 % señaló que nunca participaba en las reuniones de coordinación. Estos resultados permitieron concluir que contar con un entorno de trabajo agradable es fundamental, ya que brinda mayor seguridad a los trabajadores, Favorece la inclusión de los colaboradores en las decisiones organizacionales y fortalece su compromiso con los objetivos de la institución, lo que influye positivamente en su bienestar y satisfacción en el ámbito laboral.

Vilela (2022) realizó un estudio para conocer si el ambiente de trabajo tenía relación con el rendimiento de los trabajadores administrativos de una empresa constructora en la ciudad de Trujillo. El presente trabajo fue de tipo cuantitativa y descriptiva, y no se aplicaron cambios en las variables, ya que solo se observó la situación tal como ocurría dentro de la entidad. Del procesamiento de la información se observó que la mayor proporción del personal evaluado se ubica en un nivel promedio, con porcentajes que variaron entre 50,0 % y 63,3 %. Asimismo, el análisis estadístico permitió comprobar que existía una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p < 0,01$). En base a ello, el autor concluyó que el ambiente laboral influye en el rendimiento de los trabajadores y que es importante aplicar medidas similares a las usadas en otras áreas para mejorar el desempeño general.

Quiroz (2022) realizó un estudio con la finalidad de identificar si existía relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Autonort. El

presente trabajo fue de tipo descriptivo correlacional y se desarrolló bajo un diseño no experimental, ya que no se modificaron las variables. Del análisis realizado se evidenció que el 62 % de los colaboradores consideró que su desempeño laboral se encontraba en un nivel medio, mientras que el 34 % señaló que era bajo, lo cual refleja dificultades relacionadas con el trabajo en equipo y el liderazgo dentro de la empresa. A partir de estos hallazgos, el autor concluyó que el área de recursos humanos debe implementar acciones que promuevan la integración entre los trabajadores y fortalezcan las relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Clima organizacional

a. Definiciones

Según Chiavenato (2000), el clima organizacional está relacionado con la manera en que los colaboradores perciben el ambiente donde realizan sus labores, ya que estas percepciones influyen directamente en cómo actúan y se comportan dentro de la organización. En otras palabras, el clima refleja lo que las personas sienten día a día en su centro de trabajo y cómo eso impacta en su desempeño.

Asimismo, el clima organizacional tiene que ver con el proceso mediante el cual los integrantes de una institución transmiten y comparten información dentro del entorno organizacional. Cuando el ambiente laboral favorece el respeto, la confianza y el apoyo, los colaboradores se sienten más motivados y comprometidos con sus actividades. Sin embargo, cuando este entorno no permite satisfacer necesidades personales o limita el crecimiento moral y profesional de los empleados, el clima se vuelve negativo y perjudica su rendimiento (Chiavenato, 2000).

Por otro lado, Enríquez Chugá et al. (2021) señalan que los líderes que desarrollan la inteligencia emocional logran comprender mejor las expectativas y emociones de su equipo de trabajo. Esta capacidad facilita la solución de problemas y mejora los procesos laborales, lo que influye positivamente en el liderazgo y, finalmente, en la eficacia de la entidad.

La atmósfera organizacional dentro de una empresa es un aspecto importante que debe considerarse cuando se habla de gestión, cambios e innovación en una organización. De acuerdo con Iglesias y Torres (2018), este ambiente influye rápidamente tanto en la manera en que se realizan los procesos como en los resultados que se obtienen, afectando directamente la calidad del trabajo y el desarrollo del sistema organizacional.

El entorno organizacional también influye en la conducta y en el nivel de motivación de los trabajadores. Este enfoque tiene relación con aportes de la sociología y con la teoría de las relaciones humanas, la cual resalta que las personas cumplen un rol clave dentro del trabajo y que su participación es fundamental para el funcionamiento de los sistemas sociales dentro de la organización.

El concepto de clima organizacional empezó a tomar forma cuando Gellerman lo propuso en el año 1960 dentro del campo de la psicología industrial y organizacional. Sin embargo, al tratarse de un tema relativamente reciente, aún no existe una definición única ni métodos completamente estandarizados, lo que genera dificultades para delimitar claramente su significado y alcance (García, 2009).

La mayoría de las veces, el término clima organizacional hace referencia a la percepción colectiva que poseen los trabajadores sobre el ambiente y las condiciones que caracterizan a la organización donde laboran, lo que les influye a actuar de una manera particular determinada. Para su estudio, es necesario abordar tanto la parte humana, como la parte material del entorno, además de cómo lo percibe cada individuo a la organización. Para el estudio del clima, es importante el entendimiento del comportamiento de los colaboradores, la estructura interna, y los procesos que se dan, y cómo esto se articula, porque resulta relevante para el estudio del clima en la organización.

b. Tipos de clima organizacional

De acuerdo con Martínez (2013), el clima organizacional puede presentarse de distintas formas:

- **Clima autoritario**

- *Autoritarismo explotador:*

Este tipo de clima se caracteriza principalmente por la ausencia de confianza entre los colaboradores y quienes dirigen la organización. Las decisiones importantes, así como las

metas de la empresa, son definidas únicamente por los directivos y luego comunicadas al resto del personal, sin posibilidad de participación. En este contexto, los empleados desarrollan sus labores en un ambiente tenso y poco favorable, donde predominan las amenazas, sanciones y formas de presión. Asimismo, las recompensas suelen ser mínimas y no existe preocupación por el bienestar psicológico ni por la seguridad laboral de los colaboradores, lo que genera desmotivación y malestar en el entorno de trabajo.

Los métodos de control tienden a ser muy verticales y normalmente se implementan en empresas no formales que compiten con las formales. Este tipo de entorno es equilibrado e inesperado, con una sola forma de comunicación dirigida a los empleados en forma de directivas explícitas (Martínez, 2013).

- *Autoritarismo paternalista*

La seguridad de los colaboradores es regulable por la dirección. Aunque algunos juicios se hacen en niveles inferiores, la mayoría de las decisiones se deciden en los niveles superiores. Los incentivos al personal son las principales herramientas utilizadas para motivarlos, junto con multas ocasionales. Las noticias de los empleados dificultan la comunicación entre los subordinados y los líderes, pero la información de los líderes determina la comunicación entre los subordinados y los superiores (Martínez, 2013).

- *Consejero*

Existe un ambiente de confianza entre la dirección y los empleados. Las políticas y opciones a menudo se determinan en niveles superiores, incluso si ciertas decisiones pueden tomarse en niveles inferiores. La fuente del conocimiento es un descendiente de Quidam. Los empleados rara vez reciben recompensas o castigos para motivarlos; en cambio, se trata más de satisfacer su falta de aprecio y deferencia (Martínez, 2013).

- Participación en equipo

La confianza neta en sus colaboradores. El proceso de toma de decisiones de la empresa está descentralizado y respaldado eficazmente en todos los niveles. Se incentiva a los miembros del personal a participar e integrarse, así como a determinar objetivos y beneficios, desarrollar métodos de tareas y calcular el beneficio en relación con el alcance de los propósitos (Martínez, 2013).

c. Ambiente Organizacional

El entorno en el que trabaja un empleado todos los días, la forma en que un gerente interactúa con su equipo, La relación de la empresa con proveedores y clientes: todos estos factores juntos forman el llamado clima organizacional. Puede ser una característica importante y una influencia en el comportamiento de las personas de la organización, o puede ser un obstáculo para el éxito de toda la organización o de individuos específicos dentro o fuera de la organización. (Martínez, 2013).

En definitiva, es la visión personal de los empleados y directivos sobre la entidad para la que trabajan, y esta perspectiva incide directamente en el éxito de la organización. Contribuyendo al interés de los investigadores en el estudio del comportamiento y el liderazgo organizacional, el tema ha recibido varios nombres, incluidos medio ambiente, clima, clima organizacional y otros. (Goncalves, 2000).

Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han realizado intentos de identificar y comprender su naturaleza. De las variadas perspectivas planteadas para abordar el concepto de clima organizacional, el que considera la percepción de los empleados de las estructuras y procedimientos en el ambiente de trabajo como un componente clave ha demostrado ser el más útil. Esta última descripción proviene de alguien que ha dedicado toda su carrera al estudio de este tema. (Goncalves, 2000).

d. Evaluación del Clima Organizacional

Matute, Becerra y Muñoz (2008) para obtener los objetivos de la empresa, mejorar el funcionamiento interno, lograr lo propuesto y lograr que se adapte al entorno externo, mencionan que la evaluación del clima laboral es una herramienta analítica crucial. Esto permite establecer modificaciones previas relacionadas con conductas y posturas asociadas al entusiasmo y desempeño laboral.

El cuestionario es a menudo la herramienta de medición más utilizada, ya que proporciona un examen más completo de las múltiples facetas del clima organizacional. Las encuestas se adaptan a cada organización para obtener comentarios e información sobre los desafíos y éxitos que ven los empleados. Además, lleva a cabo un examen del lugar de trabajo, que es la base para el desarrollo del comportamiento organizacional.

e. Estructura organizacional

Martínez (2013) afirma que todas las organizaciones estructuradas tienen puestos y unidades que están sistemáticamente conectadas entre sí; Estas posiciones y unidades son las características y dimensiones duraderas de una organización. Este marco cubre la integración y operación de tareas, dominios de trabajo y autoridad. Las siguientes teorías y procedimientos de decisión sirven como base para esta estructuración:

- Las operaciones generales de un área están separadas y se asignan responsabilidades a personas capacitadas. Incluye el desafío de identificar puestos de trabajo y espacios de trabajo.
- Los equipos combinan deberes personales con espacios de trabajo compartidos para promover la igualdad y la semejanza. Está compuesto sobre la idea de partes.
- Se debe tener en cuenta y determinar el porcentaje más práctico de un equipo de trabajo que reporta a un líder. El problema está en el ambiente manipulador.
- Se asignan diversos grados de capacidad, autoridad y disposición para la toma de decisiones a ámbitos laborales relacionados. La cuestión es la delegación de autoridad.

- **Personalidades dentro de la organización**

Ibáñez (2002) destaca que la condición de una empresa surge de las diversas actitudes humanas de sus miembros. Este es sin duda un incidente confuso, pero también contextualiza cualquier análisis de contextos organizacionales. La firma ofrece los siguientes temperamentos:

- ***Fuerzas vivas:***

Los que están presentes en la mayoría de los premios de la empresa en cuanto a inscripciones, afirmación temperamental y supremacía. Están dirigidos diligentemente por administradores y trabajadores calificados, ven a las personas con juicio imparcial, valoran el crecimiento personal por encima de las relaciones grupales, no persiguen las dificultades y se preocupan por el éxito del negocio.

- ***Los indiferentes:***

Los equipos y empleados se encuentran en esta etapa. No trabajan duro para ganar premios por su trabajo; en cambio, brindan una ayuda opcional al proceso cuando llega el momento de ejecutarlo.

- ***Los ambivalentes:***

La inventiva y la excitación son características de este temperamento que suelen estar ligadas a escasas o nulas perspectivas de ejercicio profesional.

2.2.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional

a. Motivación Laboral

Ochoa (2014) señala que la baja productividad en el trabajo no aparece por casualidad, sino porque muchas empresas no analizan ni atienden las causas que la provocan. Aunque desde afuera puede parecer evidente, uno de los aspectos más influyentes es la falta de motivación de los trabajadores, ya que cuando esta no existe, el rendimiento laboral se ve afectado. Asimismo, en las organizaciones, el factor humano se considera el componente esencial para el cumplimiento de metas y el adecuado desempeño institucional. Cuando los

empleados se sienten conformes con su trabajo, suelen demostrar mayor compromiso y responsabilidad, lo que ayuda a mantener o incluso mejorar la productividad. Por esta razón, todas las empresas, sin importar su tamaño, necesitan fomentar relaciones laborales saludables entre jefes y trabajadores. En ese sentido, resulta necesario que quien dirige no solo cumpla funciones administrativas, sino que también asuma un rol de liderazgo que motive y oriente al personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Según Palomo (2017) las instituciones y empresas deben tener en cuenta la motivación para encontrar resultados significativos de sus empleados y garantizar que todas las acciones se llevan a cabo en línea con sus objetivos o en relación con el trabajo. Debido al evidente entusiasmo en los empleados, que tiene un impacto positivo en el comportamiento y los empuja a lograr objetivos tanto personales como organizacionales porque aumenta su nivel de satisfacción con el trabajo que realizan, la motivación se asocia frecuentemente con incentivos.

Diferencia individual: Los factores diferenciadores entre las personas incluyen su empleo, valores fundamentales y características personales. Del mismo modo, en este enfoque se incluyen las siguientes hipótesis. De acuerdo con Hughes, Ginnett y Curphy (2007), resulta necesario explicar de manera general cómo funcionan las principales teorías de la motivación, tomando en cuenta los métodos que cada una propone, los cuales se presentan a continuación.-

Necesidad: Las personas en una empresa tienen diferentes necesidades y es trabajo de los líderes satisfacer esos requisitos para inspirar a los empleados. Las hipótesis detrás de este método son las siguientes:

- **Teoría de las necesidades de Maslow**

De acuerdo con Chiavenato (2017), esta teoría explica que las personas actúan y se motivan según ciertas necesidades que van apareciendo de manera progresiva. Estas necesidades no tienen la misma importancia, ya que primero se busca cubrir las más básicas antes de aspirar a otras más elevadas. Según Maslow, el comportamiento humano se ve

influenciado por cinco tipos de necesidades, que son: las relacionadas con el funcionamiento básico del cuerpo, la seguridad y protección personal, la convivencia social, el reconocimiento o valoración personal y, finalmente, la realización personal.

- **Teoría de McClelland**

McClelland y Burnham (1976), citados por Lozano y Barragán (2015), plantean que la motivación de las personas se explica principalmente por tres necesidades fundamentales. Estas son el deseo de alcanzar logros, la necesidad de influir o tener poder y la búsqueda de pertenecer a un grupo. Esta teoría, también conocida como la teoría de las tres necesidades, señala que cuando estas motivaciones son atendidas, las personas pueden desempeñarse mejor en el trabajo y contribuir de manera más efectiva al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- **Indicadores de Motivación Laboral**

Intensidad

Según Ginnett y Curphy (2007) la intensidad es calculo en cuánto esfuerzo pone una persona para completar una tarea. Los esfuerzos humanos están dirigidos a lograr un objetivo específico. Implica la selección de tareas en las que las personas centrarán sus esfuerzos para lograr un objetivo determinado.

Dirección

Martínez (2013) enfatiza la necesidad de que los gerentes de negocios comprendan las motivaciones únicas de cada empleado. Las recompensas y/o las ganancias monetarias inspiran a algunas personas, el reconocimiento de los logros propios inspira a otras y la paz en las esferas profesional, familiar y personal alientan a otras más.

Persistencia

Palomo (2017) Sugiere que decidir en qué tareas concentrarse para lograr una meta es una parte esencial de la perseverancia. Un esfuerzo que es persistente es aquel que se mantiene a lo largo del tiempo. Alguien puede superar obstáculos y lograr sus objetivos si es persistente.

b. Relaciones interpersonales

Los comportamientos interpersonales, que surgen cuando dos o más personas se juntan, son una parte esencial de la existencia cotidiana de la sociedad. Esto muestra que las personas viven en todos los contextos socioculturales con otras personas, lo que les permite aprender sobre otras personas y sobre sí mismos (Moreno y Pérez, 2018).

Las empresas son excelentes ejemplos de esto. Son conscientes de la impresión que puede tener un consumidor, positiva o negativa, sobre la calidad del artículo o servicio que recibe y buscan continuamente propuestas de valor. Por eso es fundamental crear estrategias en las que las acciones de sus colaboradores sean fundamentales para lograr sus objetivos.

Díaz et al. (2014) debido a que una empresa debe interactuar con personas que tienen diversas perspectivas, ideas, metas, percepciones y capacitación sin dejar de lograr sus objetivos, las interacciones interpersonales desempeñan un papel crucial en este entorno.

Huancco et al (2021) una conexión interpersonal es un compromiso que beneficia a ambas partes cuando involucra a dos o más individuos. Las relaciones interpersonales son un aspecto básico de la existencia humana; Son a la vez un medio y un fin en sí mismos. Los humanos son criaturas sociales por naturaleza; no pueden existir aislados de otras personas. Las interacciones interpersonales se definen desde un punto de vista empresarial como la capacidad de planificar y coordinar tareas diarias, establecer objetivos y cooperar con otros sin obstruir su potencial de éxito profesional.

A lo largo de la vida, las personas se relacionan constantemente con su entorno cercano, como la familia, los amigos y quienes comparten espacios de estudio o trabajo. Estas interacciones permiten expresar emociones, compartir ideas y construir intereses en común. Cuando existe diálogo y una comunicación clara, es posible formar relaciones sanas y respetuosas. Sin embargo, es importante considerar que cada individuo tiene una forma distinta de pensar y actuar, lo que influye en su comportamiento. Con el paso del tiempo y el conocimiento mutuo, los vínculos se fortalecen y se aprende a tratar a los demás con mayor respeto y cuidado (Del Toro, 2015).

- **Indicadores de relaciones interpersonales**

Habilidades comunicativas

Las habilidades comunicativas se van formando con el tiempo y permiten que las personas puedan relacionarse mejor con los demás en diferentes situaciones de la vida diaria. Estas habilidades incluyen acciones básicas como expresarse al hablar, comprender al escuchar, interpretar lo que se lee y transmitir ideas por escrito. Gracias a la comunicación, las personas pueden intercambiar pensamientos, emociones y opiniones dentro de la sociedad. Según Tejada (2017), la comunicación es fundamental porque permite que los individuos se entiendan entre sí mediante símbolos y mensajes, siendo indispensable para la convivencia humana. Sin este proceso, la interacción social y la vida en comunidad no serían posibles.

Compromiso organizacional

El compromiso dentro de una organización se refleja cuando el equipo humano adopta un sentido de pertenencia hacia la entidad y orienta sus esfuerzos al cumplimiento de sus metas que busca alcanzar. Este compromiso no aparece de un momento a otro, sino que se va formando con el tiempo, a medida que el trabajador se integra y se adapta al entorno laboral. Diversos autores señalan que se trata de una actitud relacionada con el trabajo, la cual influye directamente en la manera en que las personas actúan y se comportan dentro de la organización,

siendo un aspecto clave para el funcionamiento interno de las instituciones (Amoros, 2007; Arce & Malvas, 2014).

c. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se refiere al análisis de cómo actúan, piensan y se relacionan las personas dentro de una organización. Este campo busca comprender por qué los trabajadores se comportan de determinada manera en su entorno laboral y cómo esas conductas influyen en el funcionamiento de la empresa. De acuerdo con Robbins y Judge (2009), su estudio permite identificar formas de mejorar el rendimiento laboral, disminuir problemas como las faltas al trabajo, la rotación del personal o conductas inadecuadas, y al mismo tiempo fortalecer actitudes positivas como el compromiso, la colaboración y la satisfacción en el trabajo. En ese sentido, el comportamiento organizacional resulta importante porque ayuda a la gestión empresarial a tomar mejores decisiones enfocadas en las personas, sin interferir directamente en las funciones específicas de cada puesto.

Asimismo, Ferrer (2018) afirma que:

El comportamiento y la cultura organizacional afectan su capacidad para implementar el proceso de innovación. Este trabajo analiza los factores que influyen en el proceso de innovación de una empresa con base en la literatura relevante, especialmente los factores relacionados con la innovación tecnológica. Las organizaciones deben preocuparse por crear un ambiente donde aprender sea algo constante y compartido, entendiendo que el aprendizaje no depende solo de una persona, sino de todos los que forman parte de la institución. Cada trabajador aporta conocimientos, capacidades y experiencias que influyen en cómo la organización aprende y mejora. Para quienes lideran, es importante identificar qué aspectos favorecen o limitan la innovación, ya que esto permite tomar mejores decisiones. En este sentido, la gestión del conocimiento ayuda a reconocer lo que la organización sabe y a usarlo

de manera adecuada para enfrentar los retos futuros. Asimismo, el desarrollo tecnológico juega un papel clave, porque facilita que las empresas trabajen de forma más ordenada y eficiente, lo que finalmente se refleja en un mejor desempeño y en resultados más favorables.

Indicadores comportamiento organizacional

Comportamiento de grupo

Este proceso muestra cómo un grupo busca mantenerse unido para alcanzar sus metas y también para cubrir las necesidades emocionales de quienes lo conforman. Son varios los factores que impulsan a las personas a integrarse y colaborar por un mismo propósito. Por ello, lo que ocurre cuando los integrantes interactúan en una reunión tiene un efecto mayor que lo que cada uno podría lograr actuando por separado. Además, no se puede analizar la conducta de una persona de manera aislada, ya que forma parte de situaciones más amplias y complejas. Cuando las motivaciones internas cambian, el comportamiento del grupo deja de seguir un patrón claro y se vuelve difícil de anticipar (Davvis, 2003).

Sistema organizacional

Davis (2003) señaló que el grado máximo de multidimensionalidad en la conducta empoderada ocurre cuando las instituciones convencionales se combinan con conocimientos previamente adquiridos sobre el comportamiento tanto individual como grupal. Una asociación es más que una simple colección de sus 44 congresos organizados, del mismo modo que un congreso es más que un simple grupo de personas.

Dinámica organizacional

Según Robbins (2004), la adición de estructuras convencionales al conocimiento preexistente sobre el comportamiento individual y grupal hace que el comportamiento jerárquico alcance un grado inesperadamente alto de sofisticación.

2.2.2. Variable dependiente: Satisfacción laboral

Se entiende como la percepción personal que tiene un trabajador sobre su empleo, la cual se forma cuando logra cubrir algunas de sus necesidades sin generar desequilibrios en su bienestar. Esta percepción no surge de un solo factor, sino de la experiencia diaria que la persona vive en su entorno laboral, del trato que recibe y de lo que espera obtener de su trabajo en comparación con lo que realmente consigue.

Asimismo, la satisfacción laboral también se manifiesta a través de sentimientos positivos hacia la organización, como el agrado por los objetivos institucionales, la forma de trabajar y el sentido de pertenencia. En este sentido, Shaun (1998) expone que cuando los trabajadores se sienten identificados con la visión y el propósito de la organización, tienden a experimentar orgullo por formar parte de ella, lo que refuerza su satisfacción en el ámbito laboral.

Por su parte, Fernández (1999) señala que la satisfacción laboral no se limita a un solo aspecto del trabajo, sino que refleja una postura general del trabajador frente a su actividad laboral. Esta postura se forma a partir de cómo valora las condiciones en las que desempeña su trabajo y de la experiencia que va construyendo día a día dentro de la organización. En ese proceso influyen sus expectativas personales, sus intereses, sus valores y lo que realmente vive en el entorno laboral, lo que genera una respuesta emocional positiva o negativa hacia su empleo.

En la misma línea, Durham y Smith (1996) explican que las actitudes laborales se expresan mediante sentimientos y reacciones emocionales que los colaboradores desarrollan respecto a su trabajo y al lugar donde lo realizan. Desde esta perspectiva, la satisfacción laboral se relaciona con la evaluación integral que el trabajador realiza sobre su empleo y las condiciones en las que lo desempeña, basada en sus creencias y valoraciones personales, y que suele reflejarse en su forma de actuar y comportarse en el ámbito laboral. Por ello, cuando un trabajador se siente satisfecho, es común que exprese una percepción favorable de su trabajo.

Asimismo, Robbins (2009) indica que la satisfacción laboral está influenciada por diversos elementos del entorno de trabajo, entre los que destacan la realización de tareas que resulten interesantes, una compensación económica percibida como justa y una convivencia adecuada con los compañeros. A estos aspectos se suman otros factores como el reconocimiento recibido, el tipo de actividades que se realizan, el respaldo de los superiores y la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la organización.

De forma similar, Herzberg (1989) propuso dos clases o grupos de características del puesto de trabajo como parte de la teoría dual: una clase de elementos extrínsecos o higiénicos, que, cuando están presentes en cantidades óptimas, evitan el descontento laboral; y otra clase de variables intrínsecas o motivacionales, que deciden o producen la satisfacción.

Ambas pueden influir en las competencias del trabajador. El trabajo en sí, la autonomía, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, los logros, el reconocimiento y la responsabilidad son ejemplos de variables intrínsecas. Estos elementos están relacionados con las tareas, las responsabilidades y la esencia del trabajo y tienen un impacto positivo a largo plazo en la satisfacción laboral y la productividad.

Además, Herzberg tiene en cuenta los siguientes aspectos extrínsecos, relacionados con el entorno en el que trabaja un empleado: beneficios sociales, condiciones de trabajo, normativa empresarial, supervisión, relaciones interpersonales, salario y seguridad.

2.2.2.1. Dimensiones de satisfacción laboral

a. Efectos de la Satisfacción

Cuando los colaboradores se sienten satisfechos con su empleo, no solo se refleja en su estado de ánimo, sino también en la forma en que realizan sus labores. Un colaborador que se siente a gusto suele mostrar mayor compromiso, rinde mejor y mantiene una relación más estable con la organización. En cambio, cuando existe insatisfacción, es común que disminuya

el rendimiento y aparezcan actitudes negativas frente al trabajo. En ese sentido, Arbaiza (2010) explica que la conducta de las personas permite identificar el grado de satisfacción que experimentan, y advierte que el descontento genera consecuencias tanto a nivel personal como dentro de la organización, afectando su funcionamiento y resultados (p. 88).

- **Indicadores de Efectos de la Satisfacción**

La salud

En los últimos años, el trabajo ha cambiado bastante y esto ha generado nuevas exigencias para las personas que laboran en diferentes sectores. Estas transformaciones han provocado que muchos trabajadores enfrenten mayores niveles de presión y cansancio emocional debido a su actividad laboral. Como consecuencia, han surgido más problemas relacionados con el estrés y otros factores que afectan la salud. Frente a esta situación, distintos especialistas, autoridades y responsables de las organizaciones han mostrado mayor interés en mejorar el ambiente laboral, con el fin de proteger tanto la salud física como el bienestar mental de los trabajadores (Pujol-Cols & Arraigada, 2017).

Las actividades hacia la vida

Las experiencias de los empleados tanto dentro como fuera de la organización los afectan ya que sus vidas personales se ven impactadas cuando están insatisfechos en el trabajo. Siguiendo a Bakker y Demerouti (2014), se postula que las personas en trabajos exigentes tienen acceso a altos recursos laborales, se resaltar, recursos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que son relevantes para lograr objetivos y que reducen las demandas laborales y promueven el desarrollo del empleado. Por consiguiente, algunos estudios indican que los gerentes a menudo sienten que el apoyo social y el reconocimiento que reciben de sus superiores, pares y subordinados es insuficiente.

El nivel de satisfacción de un trabajador no afecta solo su desempeño en la empresa, sino que también provoca una serie de efectos en su vida personal. Cuando un empleado no se

siente bien en su trabajo, su estado de ánimo suele afectar también a su familia y sus actividades personales o de ocio. Bakker y Demerouti (2014) argumentan que, en trabajos altamente demandantes, los colaboradores requieren contar con importantes recursos en la dimensión laboral, tales como apoyo, reconocimiento, un clima organizacional propicio y contrarrestar la sobrecarga. Además, se brinda la posibilidad de desarrollo, tanto personal como profesional. A pesar de que estos recursos son ampliamente reconocidos, muchos directivos tienden a experimentar, en sus contextos laborales, niveles de reconocimiento social y de apoyo, tanto de sus jefes como de sus pares, e incluso de sus colaboradores, que son notablemente inferiores.

El ausentismo

El ausentismo es cuando un empleado no realiza determinadas actividades o funciones de la empresa. Es decir, indica demora y/o demora, ya sea justificada o no. Algunos estudios, como el de Coulter y Robbins (2014), muestran una relación modesta pero directa entre ausentismo e infelicidad en el trabajo. Esto crea serios problemas financieros para la organización.

El abandono

Enríquez et al. (2021) afirma que uno de los elementos más relacionados con el descontento laboral es el permiso. El empleado tiene derecho a dimitir si está descontento. La rotación de empleados no sólo afecta los beneficios de la empresa, sino que también empeora el comportamiento de los empleados y sus relaciones. En general, el entorno laboral de la organización se verá afectado y la marca del empleador se deteriorará significativamente. Señala que es decisión del empleado dejar de manera inequívoca la prestación de servicios contratados a una empresa o entidad gubernamental.

b. Factores de situación específicos

De acuerdo con Vásquez (2019), las condiciones en las que una persona realiza su trabajo influyen directamente en su desempeño y bienestar. Entre estos aspectos se encuentran la forma en que está organizado el espacio laboral, los materiales y herramientas que se utilizan, así como elementos del ambiente físico como la iluminación, el ruido, la ventilación y la temperatura. Asimismo, la existencia de medidas adecuadas de seguridad y protección resulta fundamental para que el colaborador perciba estabilidad y bienestar en el lugar donde realiza sus actividades laborales.

Indicadores factores de situación específicos

Pago

Es un componente crucial que determina lo bien que se realiza cualquier tarea. Su significado viene determinado por su retribución, que tiene en cuenta los salarios de las personas que realizan trabajos similares. Los trabajadores quieren que los calendarios de ascensos y retribuciones sean transparentes, equitativos y acordes con sus expectativas.

Es probable que los empleados estén satisfechos cuando creen que su remuneración es razonable dadas las exigencias de su trabajo, su conjunto de habilidades y la escala salarial en el lugar de trabajo. Del mismo modo, las personas que creen que las decisiones sobre ascensos se toman de forma justa y honesta suelen sentirse satisfechas con su empleo (Bedoya et al., 2018).

Seguridad del Empleo

Campo técnico que incluye un conjunto de métodos y prácticas destinados a minimizar o erradicar por completo la posibilidad de que se produzcan percances en el lugar de trabajo. Cambios en la seguridad sobre la naturaleza del trabajo y la seguridad laboral en relación con otras particularidades del lugar de trabajo, como el salario o el reconocimiento de la propia valía (Cortez, 2023).

Participación y reconocimiento personal

La implicación laboral se manifiesta en el grado de vínculo emocional que los colaboradores desarrollan con sus funciones y en la motivación con la que desempeñan sus tareas. Este aspecto resulta determinante para el logro de los objetivos organizacionales; sin embargo, diversos estudios evidencian que solo una proporción reducida de colaboradores demuestra un nivel elevado de involucramiento en su trabajo. Fortalecer este compromiso favorece que los empleados se sientan valorados, asuman nuevos retos con mayor disposición, aporten ideas innovadoras y consoliden relaciones de cooperación dentro del entorno laboral (Bedoya et al., 2018).

Posición profesional

El nivel de satisfacción laboral no es uniforme, sino que se ve influido por el rol que cada trabajador desempeña dentro de la organización. Los cargos con mayores responsabilidades y reconocimiento suelen generar percepciones más favorables respecto al trabajo realizado. En este sentido, el capital humano constituye el eje fundamental de cualquier entidad, ya que mediante sus actividades cotidianas contribuye directamente al cumplimiento de las metas institucionales y al desarrollo organizacional. Cuando el colaborador se siente valorado dentro de su función, demuestra mayor disposición para comprometerse, aportar sus capacidades y orientar su desempeño hacia el logro de resultados organizacionales (Bedoya et al., 2018).

Aumento de la satisfacción en el empleo

En lo laboral se fortalece cuando los trabajadores se sienten integrados a sus funciones y al equipo del que forman parte. Diversos estudios señalan que existe una relación directa entre el nivel de compromiso del personal y su percepción positiva del trabajo. Esta asociación se explica porque los colaboradores involucrados tienden a otorgar mayor sentido a sus actividades, participan activamente en los procesos colectivos, fortalecen los vínculos

interpersonales y experimentan un entorno laboral más favorable, lo que repercute en una valoración más satisfactoria de su experiencia laboral (Díaz, 2014).

Supervisión

La supervisión es cuando una persona se encarga de dirigir y controlar el trabajo de un grupo para que todos hagan bien sus tareas. Su función principal es ayudar a que el equipo trabaje mejor y que se logren los objetivos. Esto implica organizar el trabajo, distribuir tareas y usar los recursos disponibles de manera correcta. En una empresa, la supervisión se da en grupos que trabajan de forma constante y coordinada, y su propósito es mantener un buen desempeño en un ambiente que siempre cambia (Díaz, 2014).

2.3 Bases filosóficas

- **Teoría de Herzberg**

Un apartado filosófico que realizó Herzberg comentaba que el hombre tiene que satisfacer necesidades que son correspondientes a dos naturalezas a las que tiene que responder: (1) la naturaleza animal que orienta al hombre a evitar el daño y a concentrarse en las necesidades que son fisiológicas (supervivencia, hambre, sueño, etc.); (2) la naturaleza humana que lleva a la gente en la búsqueda de la realización y el crecimiento de la psique (necesidad de ser aceptado, la autorrealización, la formación de la familia, etc.). Para la evaluación de qué estudios de investigación se relacionan a la motivación, estos factores deberían considerarse, ya que por naturaleza las personas se tienden a inclinar por uno u otro.

Palomo (2017) recoge las aportaciones de Herzberg (1968) a esta teoría. Decía Herzberg que 'los factores que contribuyen a la satisfacción (y a la motivación) en el trabajo son distintos e independientes de los que tienden a provocar insatisfacción', que a continuación se describen, resumen su teoría.

- Elementos de motivación (satisfacción)

- Elementos higiénicos (insatisfacción)

Según la teoría de la motivación y la higiene de Herzberg, hay que tener en cuenta dos cosas: Los elementos del entorno que se consideran factores de higiene son los que están ahí pero no causan motivación ni infelicidad.

Herzberg (1968) comenta que "Los resultados obtenidos en su estudio están respaldados por 12 estudios adicionales sobre diferentes grupos objetivo, incluidos estudios realizados en Finlandia y Hungría. Utilizando estos estudios, el autor cree que, además de la mezcla de audiencias estudiadas, la validación transcultural fue también logrado, permitiendo que los resultados sean generalizables". Herzberg nos invita a pensar en la diferencia entre conseguir que la gente actúe o haga algo y estar motivado. En este sentido, la teoría de Herzberg puede estar llena de contradicciones y malentendidos. primero, vincula el entrenamiento con la motivación extrínseca, que tiene un efecto limitado sobre la intensidad y la duración. segundo, se trata de la motivación, que hoy se denomina motivación intrínseca, y que tiene un efecto significativamente más fuerte y duradero.

Entonces, cuando Herzberg dice que el dinero no tiene ningún efecto motivador, no está diciendo que no genera rotación, sino que no tiene un fuerte efecto a largo plazo, principalmente en los empleados de nivel medio y superior. Si el dinero se utiliza solo, sin tener en cuenta otras circunstancias o los aspectos esenciales del trabajo a realizar, esto no significa necesariamente que el dinero u otros factores de higiene no puedan utilizarse como factores motivadores en determinadas situaciones. En algunos niveles de empleados, se ocupan de actividades repetidas y utilizarán efectivamente bonos o enlaces para los empleados que necesitan ser ricos o complementados con factores estimulantes para promover la productividad. Sin embargo, debe comprender que el uso de este tipo de factor puede convertirse fácilmente en una obligación comercial y debe recolectarse en el medio. En otras palabras, se deben visitar más y más bonos y pago (Sachau, 2007).

2.4. Definición de términos básicos

Clima organizacional: se refiere a cómo perciben los colaboradores el ambiente donde realizan sus labores, especialmente en relación con su nivel de bienestar y satisfacción dentro del lugar de trabajo. Esta percepción se forma a partir de diferentes experiencias, como la forma en que son capacitados, el trato que reciben y las condiciones en las que desarrollan sus funciones. En ese sentido, la manera en que el empleado se siente dentro de la organización influye directamente en la imagen que tiene de la empresa en la que trabaja (Louffat, 2012).

Satisfacción laboral

Argumenta que la postura de un individuo transmite su grado de satisfacción o gratificación con su lugar de trabajo (Robbins, 2009).

Motivación

La motivación puede entenderse como aquello que impulsa a una persona a actuar y esforzarse por cumplir un objetivo. Estos impulsos pueden originarse tanto en el interior del individuo, como en su interés personal, como también en factores externos, por ejemplo, recompensas o reconocimiento. Cuando una persona se encuentra motivada, orienta su comportamiento y su energía hacia el logro de una meta específica, lo que influye directamente en la forma en que realiza sus actividades (Louffat, 2012).

(Louffat, 2012).

Comunicación

Para llegar a un entendimiento ideal y frecuente, los hechos deben compartirse entre dos o más sujetos o equipos. La comunicación es otro recurso humano que une a individuos y grupos (Louffat, 2012).

Comportamiento

El comportamiento proviene del término latino comportare, que hace referencia a actuar o reaccionar en conjunto con otros. Se entiende como el conjunto de respuestas que manifiesta

una persona cuando interactúa con su entorno. Estas reacciones pueden darse de manera consciente o inconsciente, así como ser voluntarias o involuntarias, dependiendo de la situación y del contexto en el que se desarrolla el individuo (Koontz, Weihrich y Cannice, 2008).

Seguridad

La seguridad se entiende como la capacidad que tiene una organización o entorno para responder de manera adecuada ante posibles riesgos, amenazas o situaciones vulnerables, así como para anticiparse a ellas mediante acciones de prevención, control y afrontamiento. Este concepto hace referencia a un estado en el que los peligros se reducen o se mantienen bajo control dentro de un contexto social y natural determinado (Robbins y Judge, 2017).

Organización

Se ha descubierto que las personas que tienen una autoestima básica positiva sobre su valía interior y su competencia básica son más felices en el trabajo que las que tienen una autoestima negativa (Chiavenato, 2017).

Pago

Para la mayoría de las personas, la felicidad y la satisfacción laboral están correlacionadas con el dinero; sin embargo, si un individuo alcanza una calidad de vida media, esta correlación puede debilitarse (Robbins y Judge, 2017).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. La motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.
- b. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.
- c. El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Clima organizacional	Motivación laboral	Intensidad Dirección Persistencia	Escala de Likert: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Relaciones interpersonales	Habilidades comunicativas Compromiso organizacional	
Satisfacción laboral	Comportamiento organizacional	Comportamiento individual Comportamiento de grupo Sistema organizacional Dinámica organizacional	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Efectos de la satisfacción	Actividades relacionadas con la salud y la vida Falta de asistencia Negativa	
	Factores de situación específicos	Pago estabilidad laboral Compromiso y autoconciencia Posición profesional Mayor satisfacción en el trabajo Supervisión	

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Enfoque de la investigación

La tesis adopta un enfoque cuantitativo, en el sentido de que se sirve de la ciencia estadística para extraer conclusiones sobre el tema de investigación, utilizando características numéricas que ayudan a comprender y valorar la realidad (Hernández-Sampieri, 2018).

3.1.2 Tipo

Asimismo, la investigación es de tipo aplicada, ya que busca información y la compara con la realidad para determinar los hechos tal y como se describen en la realidad (Hernández-Sampieri, 2018).

3.1.3 Diseño

La tesis adopta un diseño no experimental, porque no se realizaron cambios ni se manipularon las variables de manera deliberada. Es decir, la investigación se desarrolló observando la realidad tal como ocurre, sin intervenir en las condiciones del estudio (Hernández-Sampieri, 2018).

3.1.4. Nivel de investigación

La tesis adopta un enfoque correlacional, porque se buscó ver cómo se relacionan las variables. Para Hernández-Sampieri (2018), el diseño correlacional sirve para identificar vínculos entre dos o más variables en una etapa puntual. En este tipo de investigaciones no se describe cada variable por separado, sino que se analiza la relación que existe entre ellas.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

El universo de estudio estuvo constituido por 57 colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca.

3.2.2. Muestra

La siguiente fórmula se utilizará para calcular el tamaño de la muestra (Cortés et al. 2020)

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 57}{(0.05)^2 * (57 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Número total de la población	N	57
Probabilidad de ocurrencia	p	0.5
Probabilidad complementaria	q	0.5
Nivel de confianza estadístico	z	1.96
Margen de error permitido	e	0.05
MUESTRA	n	43

En el marco del estudio realizado, la muestra estuvo compuesto por 43 colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la encuesta.

Instrumento: Fue un cuestionario sirvió para cuantificar las dos variables analizadas. Los cuestionarios fueron respondidos por los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, cuyo referente se encuentra en el trabajo de Altunas (2022), tomando en cuenta que dichos instrumentos fueron adaptados y aplicados por el investigador actualmente de la misma manera.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

Para la correlación de variables, se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman.

De este modo, los resultados fueron presentados en tablas y figuras, por medio del software Statistical Package for the Social Sciences - SPSS.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Dentro del capítulo de resultados se ubica la interpretación de los datos obtenidos como resultado de aplicar un instrumento de recolección de datos, mediante un análisis estadístico de resultados que de acuerdo el autor Flores (2021) la interpretación de datos es la parte intelectual del proceso.

Es un paso crucial en el proceso de tratamiento de la información que implica la aplicación de procedimientos que evalúan los datos para extraer conclusiones bien fundamentadas. Trata de dar sentido a una investigación comparando los resultados con los conocimientos existentes sobre el tema.

Este análisis comienza aplicando el cuestionario a 43 colaboradores pertenecientes a la Empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, este mismo fue diseño para el trabajo en cuestión el cual cuenta con 19 ítems relacionados al tema, de ello se obtuvo información veraz y de la primera mano.

Los resultados se presentan a continuación detallados con tablas y gráficos y la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 1

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	22,0	22,0	22,1
	Medio	28	65,0	65,0	78,0
	Alto	5	13,0	13,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023.

Para apreciar y comparar de una mejor manera mostramos la figura a continuación:

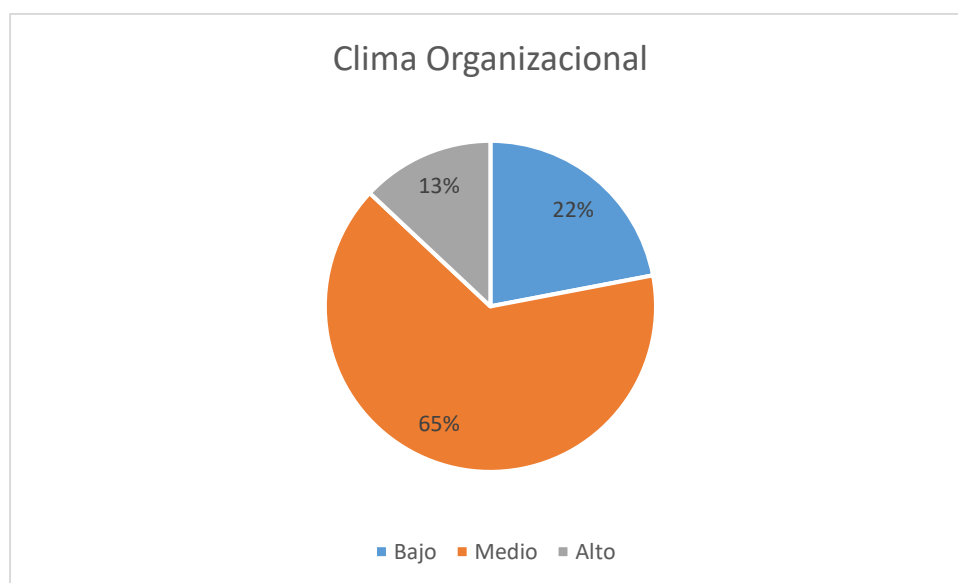


Figura 1. Continuidad de atención

Análisis: Con respecto a la figura 1, un 65% de los colaboradores expresan la notoriedad de un nivel medio sobre la variable clima organizacional, un 22% tiene bajo nivel y un 13% nivel alto en esta empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 2

Motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	47,0	47,0	47,0
	Medio	16	36,0	36,0	53,0
	Alto	7	17,0	17,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca,2023.

Presentamos la siguiente figura que nos permite apreciar y comparar de una mejor manera:

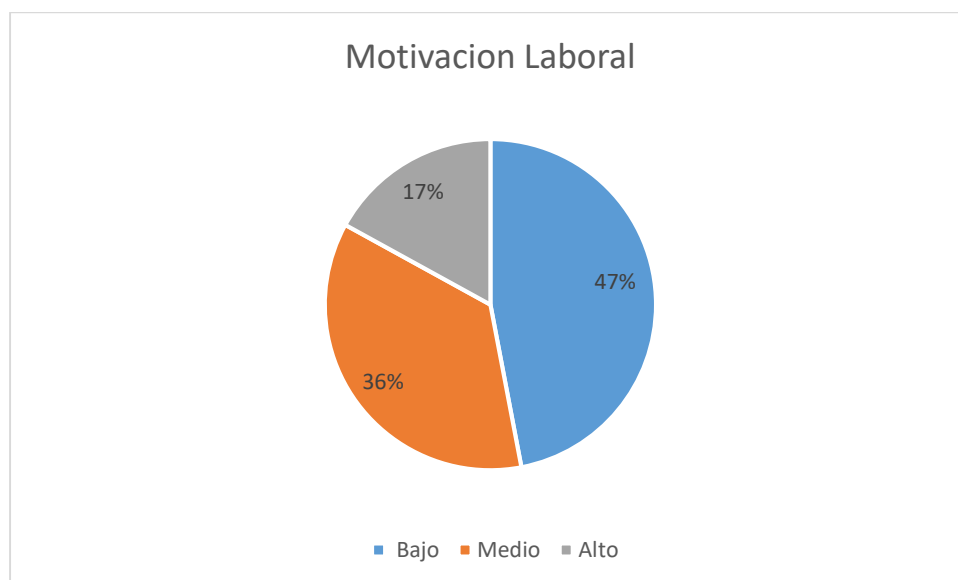


Figura 2. Motivación laboral

Análisis: En relación a los resultados de la figura 2 y la tabla un 46,5% de los colaboradores presentan en su escogencia que se observa un nivel bajo en cuanto a la dimensión correspondiente a la motivación laboral, un 36,0% dice que existe un nivel medio y un 17,4% un alto nivel en esta empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 3

Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	58,0	58,0	58,1
	Medio	13	30,0	30,0	42,0
	Alto	5	12,0	12,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente Cuestionario aplicado a los colaboradores empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca,2023.

Presentamos la siguiente tabla para mejor comparación y apreciación:

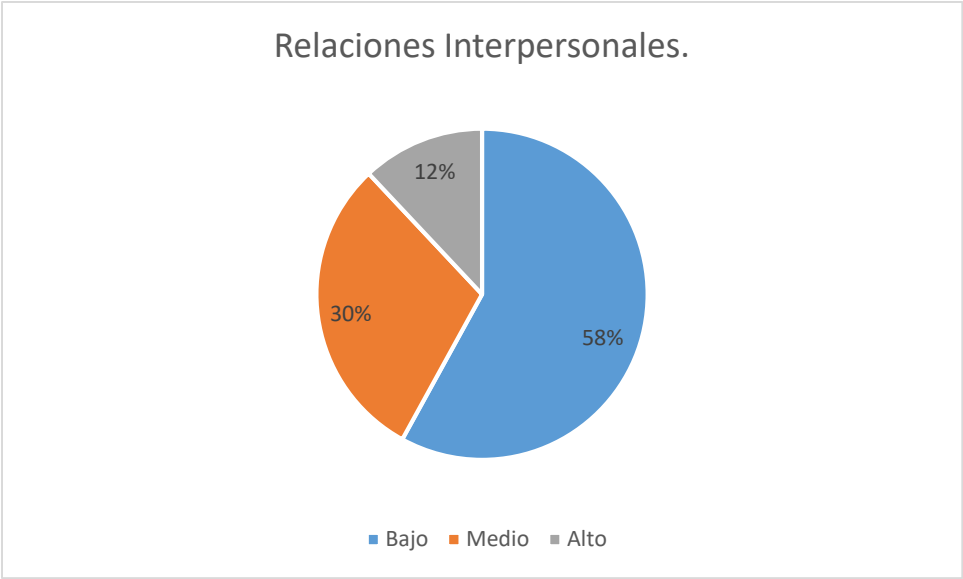


Figura 3. Relaciones interpersonales

Análisis: Con respecto a la figura 3 y la tabla, el 58,0% de los encuestados expresaron a través de sus respuestas que se observa un bajo nivel en cuanto a la dimensión correspondiente a relaciones interpersonales, el 30,0% indica el nivel medio y un 12,0 % se declinan por un alto nivel presente en empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 4
Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	43,0	43,0	43,0
	Medio	20	45,0	45,0	57,0
	Alto	5	12,0	12,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023

Para apreciar y obtener una mejor comparación se muestra la siguiente figura:

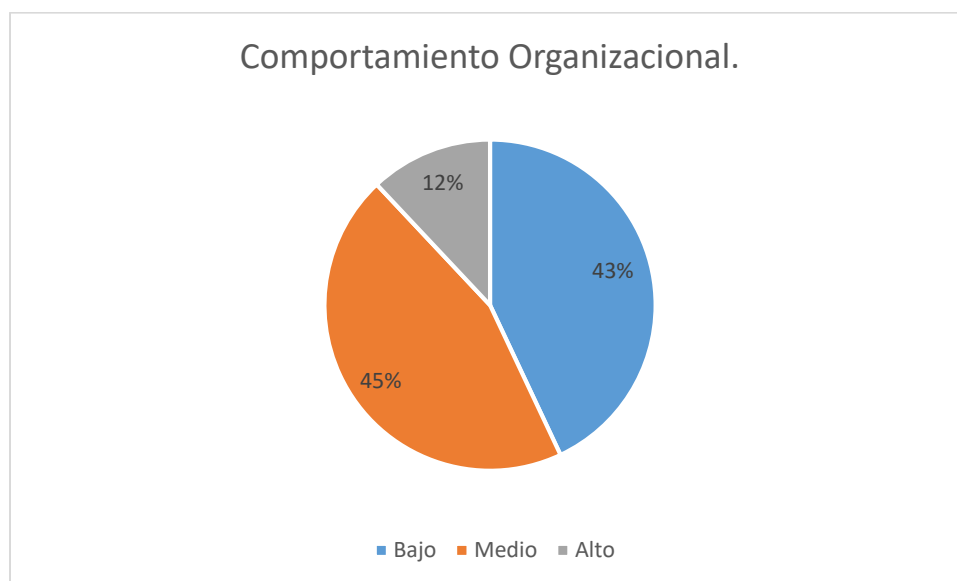


Figura 4. Comportamiento Organizacional.

Análisis: Los resultados relacionados con la figura 4 y la tabla arrojaron que un 45 % de los que laboran allí, revelaron a través de la opción escogida que, se presenta con nivel medio en lo concerniente a la dimensión comportamiento organizacional, un 43,0% observa un bajo nivel y un 12%, se declina por un alto nivel dentro de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023

Tabla 5

Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	37,0	37,0	37,0
	Medio	24	55,0	55,0	63,0
	Alto	3	8,0	8,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento que se aplico a colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023

Presentamos la siguiente figura para mejor apreciación y mejor comparación:

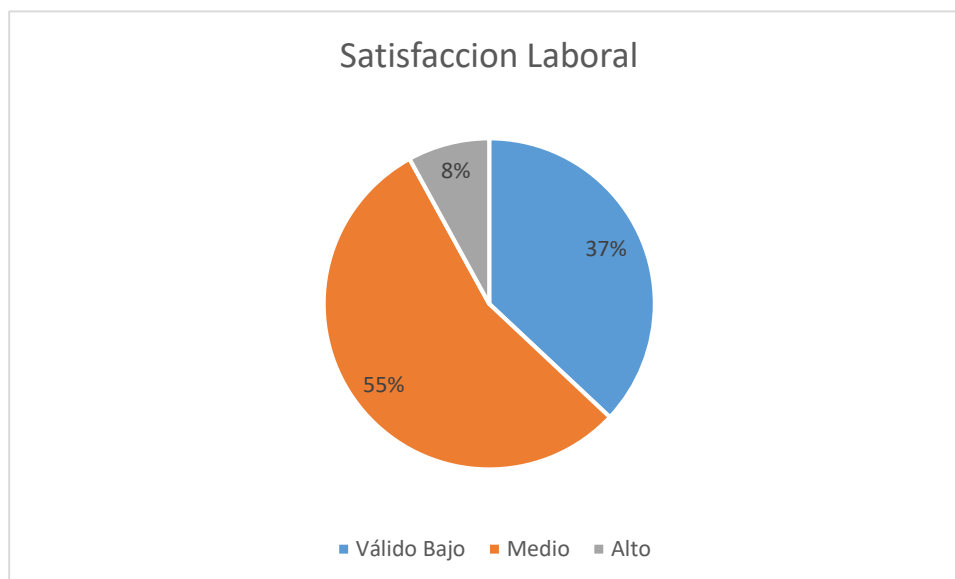


Figura 5. Satisfacción laboral

Análisis: Siguiendo el orden de las dimensiones la figura 5 y la tabla correspondiente, los resultados se inclinaron en que un 55 % de los colaboradores exteriorizaron en sus respuestas, que se observa la presencia de un nivel medio con respecto a la variable satisfacción laboral, el 37, % manifiesta un bajo nivel y el 8 % manifiesta que existe un nivel alto dentro de esta empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 6

Efectos de la satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	41,0	41,0	41,0
	Medio	22	51,0	51,0	59,0
	Alto	3	8,0	8,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente. Cuestionario aplicado a los colaboradores empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C.

Cajamarca, 2023

A continuación, se muestra la siguiente figura para apreciar y comparar de mejor manera:

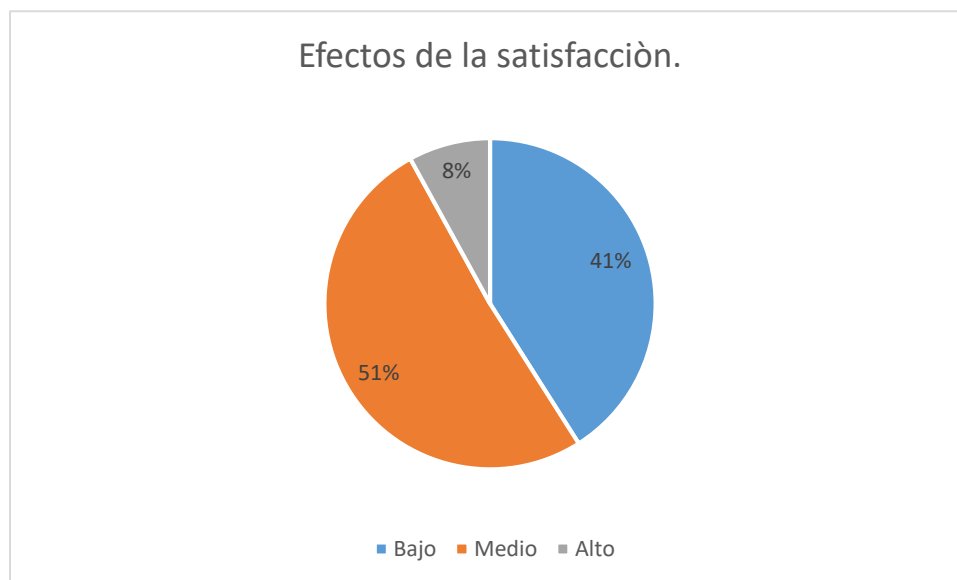


Figura 6. Efectos de la satisfacción.

Análisis: Observando las respuestas del cuestionario se concluye que en esta figura 6, el 51 % de los encuestados colaboradores confirmaron que el nivel existente es medio en cuanto a la dimensión efectos de la satisfacción, el 41 % considera un bajo nivel y el 8 % encuentra un alto nivel en dicha empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 7

Factores de situación específicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	30,0	30,0	30,0
	Medio	24	56,0	56,0	70,0
	Alto	6	14,0	14,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C.

Cajamarca, 2023

Presentamos la siguiente figura para mejorar la comprensión y comparación:

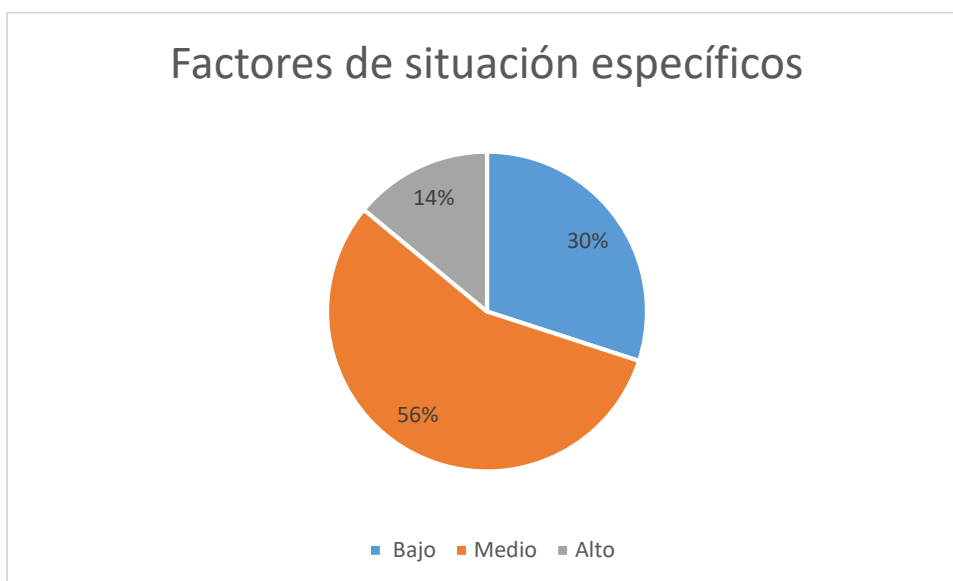


Figura 7. Factores de situación específicos

Análisis: En referencia a la tabla 7 y la figura 7, un 56% de los colaboradores declaran por medio de los resultados que se hay existencia de un nivel medio con respecto a la dimensión factores de situación específicos, el 30 % observa que hay un bajo nivel y el 14,0% un alto nivel dentro de dicha empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

4.2 Contrastación de hipótesis

Dado que se presentan dos variables que son cuantitativas, anticipado al análisis estadístico de inferencia, se necesita demostrar si aquellos datos correspondientes a la variable de condición que se estudia construyen normalmente su distribución probabilística dentro del modelo.

Se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para realizar pruebas de normalidad.

Prueba de normalidad correspondiente a la variable sobre el Clima Organizacional

Al llevar a cabo la prueba de normalidad correspondiente a la variable de clima organizacional, se procedió a lo siguiente:

- a. Planteamiento de las hipótesis:

H_i: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

- b. Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

- c. Prueba Estadística: Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 8

Prueba de normalidad respecto a la variable clima organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,205	43	,000

- a) Regla de decisión:

- Si: $P_{\text{valor}} (\text{Sig}) \leq 0,05$ la hipótesis nula se rechaza.
- Si: $P_{\text{valor}} (\text{Sig}) > 0,05$ la hipótesis nula no se rechaza.

Análisis: Acerca de esta variable de clima organizacional, el p-valor = Sig = es igual 0,000 dado que el valor es menor a 0,05 se entiende que estadísticamente existe total evidencia que rechaza la hipótesis nula, llegando a concluir que sus datos no vienen de una normal distribución.

Prueba de normalidad con respecto a la variable satisfacción laboral

Para esta prueba se manejó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, siguiendo el procedimiento a continuación:

a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis H_{11} : Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Hipótesis H_{01} : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023

Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

b) Prueba estadística: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 9

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,205	43	,000

c) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la nula
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Análisis: Con respecto a la variable de satisfacción laboral, el $p_valor = Sig =$ es igual 0,000 por cuanto dicho valor da menor a 0,05 se entiende que estadísticamente hay total evidencia que rechaza la hipótesis nula, llegando a concluir que sus datos no vienen de una normal distribución.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Hipótesis Nula H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 10

El clima organizacional y la satisfacción laboral

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1000,853**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	43
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,853*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	43

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

Análisis: En esta tabla se puede afirmar que se dio como resultado un coeficiente de correlación de $r = 0,853$ con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, es claro que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de clima organizacional y Satisfacción de los empleados con el trabajo. Compañía. Cajamarca, 2023. Se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un tamaño muy bueno.

Hipótesis Específica 1.

Hipótesis Alternativa: H_{i1} : Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión motivación laboral y la satisfacción de los empleados de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023

Hipótesis Nula H_{01} : No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión motivación laboral y satisfacción de los empleados con el trabajo de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Tabla 11

La motivación laboral y la satisfacción laboral

			Motivación laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Análisis: Referente a esta tabla se observó un coeficiente de correlación $r = 0.692$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) Por tanto, acepte la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula. Es por lo tanto claro que Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. entre los empleados, existe una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables motivación laboral y satisfacción laboral. Cajamarca, 2023. Se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un tamaño muy bueno.

Hipótesis Específica 2.

Hipótesis Alternativa: H_{i2} : Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Relación y satisfacción de los empleados de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.

Hipótesis Nula H_{02} : No existe correlación estadísticamente significativa entre el aspecto Relaciones interpersonales y satisfacción de los empleados de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. con el trabajo. Cajamarca, 2023.

Tabla 12

Las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

			Relaciones interperson ales	Satisfacció laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Análisis: Con relación a esta tabla 12 el coeficiente de correlación resultó de $r = 0.619$, con $ump = 0.000$ ($p < 0.05$) Por tanto, acepte la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula. Es por lo tanto claro que Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. entre los empleados existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral. Cajamarca, 2023. Se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un tamaño muy bueno.

Hipótesis Especifica 3

Hipótesis Alternativa Hi3: Existe una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Comportamiento Organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023.

Hipótesis nula H03: No existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión Comportamiento Organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023.

Tabla 13

El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral

		Comportamiento Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,854**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.43
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,43

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

Análisis: Con respecto a esta tabla 13 el un coeficiente de correlación resultó de $r=0.854$, con una $p=0.000(p<0.05)$ Por tanto, acepte la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula. Es por lo tanto claro que Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. entre los empleados, existe una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables Comportamiento Organizacional y Satisfacción Laboral. Cajamarca, 2023. Se puede observar que el coeficiente de correlación tiene un tamaño muy bueno.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Los deducciones que se expresan a traves de los resultados obtendos arrojaron que si hay una concordancia significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados, de la asociación Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, como consecuencia de la reciprocidad dada en el coeficiente de Spearman con un un valor de 0.853, se demuestra una autentica integracion de los empleados, de la industria de Mercados Universales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023 y esto origina en el coeficiente de Spearman una valoracion de 0,692, constituyendo una importante unidad entre las variables observadas entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.

Con respecto a la dimensión numero dos también se puedo visualizar que se establecio una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los empleados del organismo empresarial de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, por la correlación de Spearman que señalo una cantdad de de 0.619, simbolizando una asociación conveniente.

En la dimensión, tres se observa claramente la reciprocidad con respecto al comportamiento organizacional unido a la satisfacción laboral de los empleados. en la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023 en relacion a Spearman que muestra un valor de 0.854, constituyendo una asociación favorable en ambas variables. (Esto nos ayuda a comprender la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados. Actualmente Paredes y Quiroz 2021), coinciden con estos resultados, pues se observó que el Clima Organizacional tiene una concordancia reveladora con el servicio profesional de los participantes de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. La correspondencia muestra un eminencia de Significacon de

0,000 (bilateral) menor al p-valor de 0,05, lo que confirma la coexistencia de una reciprocidad importante de las variables que permite aceptar la HG. Según las conclusiones, las principales redes de locales de alimentos de Ecuador están conscientes de proveer a sus colaboradores un adecuado clima organizacional, cuyo objetivo principal es la consecución de un alto desempeño.

Por otra parte Achoma (2020), en su trabajo también coincide con los resultados obtenidos, sin embargo, con un grado moderado la tesis presentada aquí, ya que su objetivo fue establecer el nivel de correspondencia entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores fue de manera moderado. Los resultados de la investigación muestran a las variables estudiadas en una correlación entre ellas, en la cual el chi cuadrado (χ^2), es 0,002; el valor computado de tau_b kendall es de 0,516 y el valor de significancia es 0,0014; con lo que se prescribió, de acuerdo a los baremos señalados en el nivel de afinidad, que se presenta una correspondencia positiva moderada. Se concluyó que tomando en cuenta los resultados logrados se formalicen propuestas de mejoramiento que ayudarán a conservar un armonioso ambiente dentro de la institución en relación al desempeño laboral en la asociación mencionada y así motivar a los empleados a la honestidad y fidelidad a la misma.

Así mismo Zambrano (2019), apoya pero no totalmente en su presentación sobre, ya que según su finalidad La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral entre los altos funcionarios y directivos, expresaron libremente los beneficios que dicha armonía trae para la empresa y su efecto en cualquier otro tipo de institución en el conjunto del país. En cuanto al clima de gestión, el 30,76% de los encuestados afirmó que los supervisores enviados por la empresa les trataron bien. Por otro lado, en cuanto a la variable satisfacción con el trabajo de la dimensión ambiente físico, el 7,69% de las personas expresaron insatisfacción con la comodidad del área de trabajo (sala de reuniones, mobiliario de salón). El estudio finalizó que hay una familiaridad verdadera entre los empleados, cuando exista una mejor disposición de la

empresa, de mejorar el ambiente organizacional, lo cual conlleva a realizar las tareas diarias con mayor motivación y agrado.

El autor Arismendi (2021), en su trabajo no presenta suficientemente la coexistencia de una buena correlación entre las dos variables, el objetivo general de este trabajo antecedente fue examinar el grado de complacencia que sienten los empleados de la compañía, se evidenció a través de los resultados obtenidos que, el grado de confianza del ambiente organizacional a nivel general fue de 39%. Se observó un grado preocupante y según GPTW, esta institución no pasó en sí la prueba de un buen clima laboral, por lo que se concluye que esto es perjudicial para las metas de desarrollo de la asociación empresarial. Por lo que se desarrolló una propuesta que contiene recomendaciones y procedimientos que funcionan en el corto plazo para fortalecer el clima organizacional y así mejorar el esfuerzo laboral de los colaboradores de la empresa.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.

De los instrumentos utilizados y sus resultados se puede concluir:

1. De acuerdo al objetivo general, referente a clima organizacional y la satisfacción laboral, en este estudio se alcanzó a entender que se presenta una muy buena agrupación de los empleados de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, cuyo origen se detectó a través del factor de correspondencia Spearman quien indicó un valor de 0,692, constituyendo una buena relación entre las dos variables estudiadas.

2. En relación al objetivo específico 1: sobre la dimensión motivación laboral y la satisfacción laboral, se evidenció una apropiada asociación de los entes laborales de la industria de Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, revelada mediante el factor de correspondencia de Spearman que señalo un valor de 0,692, significando una relación muy oportuna dada entre las variables.

3. Por otra parte el objetivo específico 2: sobre la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, mostro una correlación importante dentro de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, generada al aplicar el factor estadístico de Spearman que indico una cifra de 0.619, presentando una relación estable entre ambas variables .

4. Para finalizar las conclusiones, de acuerdo al objetivo específico 3: sobre dimensión comportamiento organizacional y la satisfacción en la de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023, en relación al factor a la reciprocidad de Spearmanun se observó un valor de 0.854, señalándose as una apropiada relación.

6.2. Recomendaciones

En concordancia a los estudios delimitados en este trabajo investigativo, se hace oportuno proponer una serie de gestiones orientadas a las empresas y a estudiosos en el futuro, para el mejoramiento de los componentes del clima organizacional y así incrementar el grado de satisfacción de los empleados, se plantean lo siguiente:

1. Se sugiere a las empresas la evaluación de las directrices leyes y normativas orientadoras de la organización para que desde ellas se propicie un apropiado clima organizacional para la motivación de los colaboradores, replanteando novedosas directrices dirigidas a establecer el trabajo de los contribuyentes, de allí que se deben tomar muy en enserio las propuestas del personal laboral para trabajar en armonía.

2. Se propone a los regentes de las empresas implantar un programa de ayudas que impulse una reciprocidad productiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral, de igual forma de manera imperativa se deben generar el aumento de las dimensiones que se hayan involucradas en la interrelación del clima laboral y la satisfacción del personal de labores .

3. Se sugiere reestructurar el organigrama de los organismos empresariales presentando un esquema organizacional funcional y concretando viablemente las líneas jerárquicas de servicio y las redes de enlace entre los partes y espacios de labor mostrándolo públicamente al menos para los colaboradores de la empresa.

4. Se sugiere a los dueños de la institución ofrecer a sus colaboradores los medios imprescindibles para que estos alcancen a realizar las labores encomendadas con excelencia y que las peticiones que ellos hagan al solicitar algún implemento de trabajo no sean ásperas y molestosas.

5. Se recomienda a los directores de las empresas dar reconocimientos del trabajo realizado a través de incentivos; no exclusivamente de orden monetario, se podrán entregar

diplomas, ascensos, o algún homenaje. De igual manera, deben considerarse como un valor importante y valioso para la organización el tiempo de servicios de los empleados.

6. Se propone fomentar más estudios acerca de las variables analizadas en los cuales haya mayor cantidad de participantes en la muestra así se presentaran resultados más amplios y precisos.

7. REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Arbaiza Fermini, L., & D, P. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires - Argentina: 1° Edicion - Buenos Aires.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2014). Job demands–resources theory. In C. Cooper & P. Chen (eds.), Wellbeing. A Complete reference guide (pp. 37-64). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional. México: McGraw Hill.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2014). Administration. México, D.F.: Pearson
- Durham, H. Y Smith, M. (1996) El Gerente Eficaz. Buenos Aires. Editorial Sudamericana.
- Fernández-Ríos, M. (1999) Diccionario de recursos humanos: organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
- Goncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Herzberg, Z. (1989) Teoría de la Higiene. México. Editorial MCGRAW-HILL.
- Ibañez, M. (2002). Comportamiento organizacional de las empresas. Lima: Universitaria.
- Louffat, E. (2012). Administración de potencial humano (2 ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Martínez, M. (2013). La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores. España: Díaz de Santos.
- Matute, G., Becerra, M. y Muñoz, R. (2008). Clima organizacional en las empresas mineras: caso Orcopampa. Lima: Universidad Esan.

- Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral. (Tesis en Licenciatura en Psicología. Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar.
- Palomo, T. (2017). Liderazgo y motivación en equipos de trabajo.
- Robbins, S., & Judge, A. (2009). Organisational Behaviour. Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional (17 ed.). México: Pearson.
- Shaun, S. (1998) Satisfacción Laboral. México. Editorial Trillas.

7.2. Fuentes electrónicas

- Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. – 2019*. Tesis de maestría, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9cea0113-e8c2-47a5-90f2-575bcb47c1e0/content>
- Altunas, M (2022). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa agraria azucarera Andahuasi S.A.A. – Huaura -2022*, Tesis de maestría, Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7456>
- Aragón, A. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32867>
- Arismendi, J. (2021). *El diagnóstico de clima organizacional como herramienta de mejora del desempeño laboral en la empresa industria de alimentos de la Ciudad De El Alto (Iacea)*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simon Bolivar. Recuperado el 19 de

noviembre de 2023, de

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1381/2/TE-291.pdf>

Barrantes Navarro, Fiorela Cecilia. *El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional en el sub sector construcción en la ciudad de Cajamarca: 2021* Universidad Nacional De Cajamarca Cajamarca – Perú. 2021.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4577>

Bedoya Marrugo, E. A., Carrillo Landazabal, M. S., Severiche Sierra, C. A., & Espinosa Fuentes, E. A. (2018). Factors associated with job satisfaction in teachers of a higher education institution in the Colombian Caribbean. *Revista Espacios*, 39(2), 2.
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/3312>

Cortés Manuel E., Mur Norma, Iglesias Miriam, Cortés Manuel. (2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *Medisur*; 18 (5): 937-942. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937&lng=es

Cortez Rodríguez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 14(27). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>

Chunga Diaz, T. O., & Escuza Pasco, M. E. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. *Diversitas*, 19(1). Recuperado a partir de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/9109>

Chagray Ameri, Néstor Humberto, Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto, Neri Ayala, Abrahan Cesar, Maguiña Maza, Rufino Máximo, & Hidalgo Vasquez, Yaneline Nilda. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 3297. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

- Del Toro, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en la empresa de servicios. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 11(1), 75-83. 10.4067/305. <https://riat.utalca.cl/index.php/test/article/view/305>
- Díaz, M. G., Peña, M. y Castellanos, B. (2014). El liderazgo y las Relaciones interpersonales dentro del clima organizacional. *Revista Global de Negocios*, 2(1), 1-10. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=2324967>
- Durán Froylan (2021). Un adecuado clima laboral ayuda a mejorar la productividad empresarial, tras la pandemia COVID-19. <https://ascend.org.mx/un-adecuado-clima-laboral-ayuda-a-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-covid-19/>
- Duche, A., Gutiérrez, O. y Paredes F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista Conrado*, 15(70), 15-24. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1099>
- Enríquez Chugá, Jenny Fernanda, Pantoja Burbano, Miriam Janneth, & Cuarán Guerrero, Mireya Silvana. (2021). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. *Tendencias en las universidades ecuatorianas. Conrado*, 17(81), 211-219. Epub 02 de agosto de 2021. Recuperado en 23 de noviembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400211&lng=es&tlng=es.
- Ferrer Dávalos, Raúl Marcelo. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Academo* (Asunción), 5(2), 169-178. <https://doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
- Flores, A. (2021). La interpretación de datos y su importancia para tu negocio. En crehana. Recuperado de <https://www.crehana.com/ec/blog/desarrollo-web/interpretacion-datos/>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill

- Education, Año de edición: 2018. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Harvard Business Review, 46(1), 13-22. <https://academia.uat.edu.mx/pariente/Articulos/Administracion/Como%20motiva%20usted%20a%20sus%20empleados.pdf>
- Hughes, R., Ginnett, R., & Curphy, G. (2007). Liderazgo: Cómo aprovechar las lecciones de la experiencia. McGrawHill. <https://formacioncontinuaedomex.files.wordpress.com/2012/12/7-hughes-richard.pdf>
- Hanco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, & Torres Esperón, Julia Maricela. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34(1), e1257. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 23 de noviembre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es.
- Moreno Perea, S. I. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. CES Derecho, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Montero, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el centro de Salud Néstor Gambetta - Callao, 2019*. Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Perú. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7273/PGS00190M84.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Noboa Salazar, J. G., Barrera Cosiun, G. J., & Rojas Torres, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>

Lozano Treviño, D. F., & Barragán Codina, J. N. (2015). La necesidad de apreciar historias dentro de las teorías sobre necesidades humanas. *InnOvaciones De Negocios*, 12(24), 295 –. <https://doi.org/10.29105/rinn12.24-7>

Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1. (46), 81-93. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081

Pedraza Melo, N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 15, núm. 1, 2018, Enero-Junio, pp. 90-101. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/69559148009.pdf>

Peñaranda, W. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la universidad de La Guajira, Sede Riohacha, Tesis de maestría, Universidad De La Guajira. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/507>

Quiroz Tirado, V. J. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca Sac 2019. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5363>

- Pujol-Cols, L., & Arraigada, M. C. (2017). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Riesgos Psicosociales Copsoq-Istas 21 y aplicación en docentes universitarios argentinos. *Cuadernos de Administración*, 30(55), 97-125. <https://doi.org/10.11144/javeriana.cao30-55.ppcr>
- Rupert Bravo, F. A. (2024). Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Aqua Santa Del Cantón Jipijapa. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6042>
- Sachau, D. (2007). Resurrecting the Motivation-Hygiene Theory: Herzberg and the Positive Psychology Movement. *Human Resource Development Review*, 6(4), 377-393. doi: <https://doi.org/10.1177/1534484307307546>
- Vásquez, V., Gómez, J., Martínez, J. y Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 110. <https://www.siicsalud.com/dato/experto.php/158957>
- Vértiz-Osores, J., Vílchez, G., Vértiz-Osores, R., Damián-Núñez, E., Chico, H., & Rodríguez-Fuentes, A. (2019). TeacherDiscomfort: Reflections on the low academic performance of university students. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 273-299. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.387>
- Vilela, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una empresa constructora de Trujillo, 2022*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100865/Vilela_SJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Zambrano, Y. (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá)*. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 19 de noviembre de

2023, de <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/20d86c0c-f9a1-4320-be00-bf92d65d2ce0>

García Solarte, Mónica. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, pp. 43-61. Universidad del Valle. Cali, Colombia.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
Problema general ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023?	Objetivo general Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.	Hipótesis general El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Motivación Laboral Relaciones Interpersonales Comportamiento organizacional	Intensidad Dirección Persistencia Habilidades comunicativas Compromiso Organizacional Comportamiento Individual Comportamiento de grupo Sistema organizacional Dinámica organizacional	Población: 57 colaboradores Muestra: 43 colaboradores Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Procesamiento y análisis de datos: Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smimov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman. Para presentación de datos: Cuadros, gráficos y figuras Diseño de la investigación: Enfoque de la investigación cuantitativo De tipo básica De diseño no experimental. Nivel es correlacional
Problemas específicos a. ¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023? b. ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023? c. ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023?	Objetivos específicos a. Identificar cómo se relaciona la motivación laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023. b. Identificar cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca, 2023. c. Identificar cómo se relaciona el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.	Hipótesis específicas a. La motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023. b. Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023. c. El comportamiento organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023.	SATISFACCIÓN LABORAL	Efectos de la Satisfacción Factores de situación específicos	Actividades relacionadas con la salud y la vida Falta de asistencia Negativa Pago estabilidad laboral Compromiso y autoconciencia Posición profesional Mayor satisfacción en el trabajo Supervisión	

Anexo N° 2. Instrumento de investigación

“Cuestionario para indagar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa de la empresa Servicios Generales Hermanos Mego S.A.C. Cajamarca 2023”.

Estimado participante esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar, cuyo propósito es compilar información para tener conocimiento del contexto organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la empresa objeto de estudio.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una equis (x) la escala más cercana a la realidad de la organización.

Escala valorativa

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	Motivación Laboral	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Cuál es la periodicidad de la energía invertida por una persona para finalizar una actividad laboral?					
02	¿Con que continuidad se involucra la elección de acciones que un sujeto compromete para alcanzar el objetivo en su labor?					
03	¿Con que periodicidad la constancia ayuda a las personas a superar las dificultades que encuentran para alcanzar sus objetivos laborales?					
N°	Relaciones interpersonales	N.	C.N	A.	C.S.	S.

04	¿Cuál es la continuidad que la comunicación proyecta en sus diferentes formas y códigos?					
05	¿Con qué periodicidad un contribuyente se identifica con la organización en sus metas y objetivos?					
Nº	Comportamiento organizacional	N.	C.N	A.	C.S.	S.
06	¿Con qué frecuencia el individuo se identifica conscientemente con las características de la organización?					
07	¿Con qué continuidad se aprecia que la conducta de los sujetos en las reuniones es diferente al distanciarse de los demás?					
08	¿Con qué insistencia se consigue el nivel más alto de la naturaleza multifacética?					
09	¿Con qué periodicidad el sujeto llega al nivel más valorativo de la naturaleza multifacética?					

Satisfacción laboral (Y)						
Nº	Efectos de la Satisfacción	N.	C.N	A.	C.S.	S.
10	¿Con que frecuencia la insatisfacción puede originar perturbaciones de depresión y estrés?					
11	¿Con que continuidad los colaboradores están influenciados por las experiencias que viven interna o externamente fuera de su entorno organizacional?					
12	¿Con que periodicidad se manifiesta un gran declive a nivel económico en la empresa?					
13	¿Con que regularidad el abandono de cargo en una organización se relaciona con la desmotivación laboral?					

N°	Factores de situación específicos	N.	C.N	A.	C.S.	S.
14	¿Con que insistencia se manifiesta la importancia de estar satisfecho con el salario que se recibe referente a otros que ejecutan el mismo trabajo?					
15	¿Con que regularidad la seguridad contrasta con otros aspectos específicos del trabajo?					
16	¿Con que continuidad se motiva al trabajador para que experimente una auto realización y valoración personal?					
17	¿Con que regularidad cambia un empleado con respecto a la posición profesional dentro de la organización?					
18	¿Con que continuidad se valora al empleado en su estándar propio de necesidades, fortalezas y debilidades?					
19	¿Con que regularidad se intenta que los colaboradores hagan cambios positivos en sus actitudes?					

Anexo N° 3. Ficha de confiabilidad firmado por el Juez Experto

NOMBRE DEL EXPERTO N° 1: _____

ESPECIALIDAD: _____

“Calificar cada ítem con (1, 2, 3, 4) respecto a los criterios de relevancia”

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación Laboral	¿Cuál es la periodicidad de la energía invertida por una persona para finalizar una actividad laboral?				
	¿Con que continuidad se involucra la elección de acciones que un sujeto compromete para alcanzar el objetivo en su labor?				
	¿Con que periodicidad la constancia ayuda a las personas a superar las dificultades que encuentran para alcanzar sus objetivos laborales?				

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relaciones interpersonales	¿Cuál es la continuidad que la comunicación proyecta en sus diferentes formas y códigos?				
	¿Con qué periodicidad un contribuyente se identifica con la organización en sus metas y objetivos?				

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación Laboral	¿Con qué frecuencia el individuo se identifica conscientemente con				

	las características de la organización?				
	¿Con qué continuidad se aprecia que la conducta de los sujetos en las reuniones es diferente al distanciarse de los demás?				
	¿Con qué insistencia se consigue el nivel más alto de la naturaleza multifacética?				
	¿Con qué periodicidad el sujeto llega al nivel más valorativo de la naturaleza multifacética?				

Variable Dependiente: Satisfacción laboral					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Efectos de la Satisfacción	¿Con que frecuencia la insatisfacción puede originar perturbaciones de depresión y estrés?				
	¿Con que continuidad los colaboradores están influenciados por las experiencias que viven interna o externamente fuera de su entorno organizacional?				
	¿Con que periodicidad se manifiesta un gran declive a nivel económico en la empresa?				
	¿Con que regularidad el abandono de cargo en una organización se relaciona con la desmotivación laboral?				

Variable Dependiente: Satisfacción laboral					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Factores de situación específicos	¿Con que insistencia se manifiesta la importancia de estar satisfecho con el salario que se recibe referente a otros que ejecutan el mismo trabajo?				
	¿Con que regularidad la seguridad contrasta con otros aspectos específicos del trabajo?				
	¿Con que continuidad se motiva al trabajador para que experimente				

	una auto realización y valoración personal?				
	¿Con que regularidad cambia un empleado con respecto a la posición profesional dentro de la organización?				
	¿Con que continuidad se valora al empleado en su estándar propio de necesidades, fortalezas y debilidades?				
	¿Con que regularidad se intenta que los colaboradores hagan cambios positivos en sus actitudes?				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (). En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ().

Firma y Sello

NOMBRE DEL EXPERTO N° 2: _____

ESPECIALIDAD: _____

“Calificar cada ítem con (1, 2, 3, 4) respecto a los criterios de relevancia”

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación Laboral	¿Cuál es la periodicidad de la energía invertida por una persona para finalizar una actividad laboral?				
	¿Con que continuidad se involucra la elección de acciones que un sujeto compromete para alcanzar el objetivo en su labor?				
	¿Con que periodicidad la constancia ayuda a las personas a superar las dificultades que encuentran para alcanzar sus objetivos laborales?				

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relaciones interpersonales	¿Cuál es la continuidad que la comunicación proyecta en sus diferentes formas y códigos?				
	¿Con qué periodicidad un contribuyente se identifica con la organización en sus metas y objetivos?				

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación Laboral	¿Con qué frecuencia el individuo se identifica conscientemente con las características de la organización?				
	¿Con qué continuidad se aprecia que la conducta de los sujetos en las reuniones es				

	diferente al distanciarse de los demás?				
	¿Con qué insistencia se consigue el nivel más alto de la naturaleza multifacética?				
	¿Con qué periodicidad el sujeto llega al nivel más valorativo de la naturaleza multifacética?				

Variable Dependiente: Satisfacción laboral					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Efectos de la Satisfacción	¿Con que frecuencia la insatisfacción puede originar perturbaciones de depresión y estrés?				
	¿Con que continuidad los colaboradores están influenciados por las experiencias que viven interna o externamente fuera de su entorno organizacional?				
	¿Con que periodicidad se manifiesta un gran declive a nivel económico en la empresa?				
	¿Con que regularidad el abandono de cargo en una organización se relaciona con la desmotivación laboral?				

Variable Dependiente: Satisfacción laboral					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Factores de situación específicos	¿Con que insistencia se manifiesta la importancia de estar satisfecho con el salario que se recibe referente a otros que ejecutan el mismo trabajo?				
	¿Con que regularidad la seguridad contrasta con otros aspectos específicos del trabajo?				
	¿Con que continuidad se motiva al trabajador para que experimente una auto realización y valoración personal?				
	¿Con que regularidad cambia un empleado con respecto a la posición profesional				

	dentro de la organización?				
	¿Con que continuidad se valora al empleado en su estándar propio de necesidades, fortalezas y debilidades?				
	¿Con que regularidad se intenta que los colaboradores hagan cambios positivos en sus actitudes?				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (). En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado:

SI () NO ().

Firma y Sello

NOMBRE DEL EXPERTO N° 3: _____

ESPECIALIDAD: _____

“Calificar cada ítem con (1, 2, 3, 4) respecto a los criterios de relevancia”

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación Laboral	¿Cuál es la periodicidad de la energía invertida por una persona para finalizar una actividad laboral?				
	¿Con que continuidad se involucra la elección de acciones que un sujeto compromete para alcanzar el objetivo en su labor?				
	¿Con que periodicidad la constancia ayuda a las personas a superar las dificultades que encuentran para alcanzar sus objetivos laborales?				

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Relaciones interpersonales	¿Cuál es la continuidad que la comunicación proyecta en sus diferentes formas y códigos?				
	¿Con qué periodicidad un contribuyente se identifica con la organización en sus metas y objetivos?				

Variable Independiente: Clima Organizacional					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Motivación Laboral	¿Con qué frecuencia el individuo se identifica conscientemente con las características de la organización?				
	¿Con qué continuidad se aprecia que la conducta de los sujetos en las reuniones es				

	diferente al distanciarse de los demás?				
	¿Con qué insistencia se consigue el nivel más alto de la naturaleza multifacética?				
	¿Con qué periodicidad el sujeto llega al nivel más valorativo de la naturaleza multifacética?				

Variable Dependiente: Satisfacción laboral					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Efectos de la Satisfacción	¿Con que frecuencia la insatisfacción puede originar perturbaciones de depresión y estrés?				
	¿Con que continuidad los colaboradores están influenciados por las experiencias que viven interna o externamente fuera de su entorno organizacional?				
	¿Con que periodicidad se manifiesta un gran declive a nivel económico en la empresa?				
	¿Con que regularidad el abandono de cargo en una organización se relaciona con la desmotivación laboral?				

Variable Dependiente: Satisfacción laboral					
DIMENSIÓN	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Factores de situación específicos	¿Con que insistencia se manifiesta la importancia de estar satisfecho con el salario que se recibe referente a otros que ejecutan el mismo trabajo?				
	¿Con que regularidad la seguridad contrasta con otros aspectos específicos del trabajo?				
	¿Con que continuidad se motiva al trabajador para que experimente una auto realización y valoración personal?				
	¿Con que regularidad cambia un empleado con respecto a la posición profesional				

	dentro de la organización?				
	¿Con que continuidad se valora al empleado en su estándar propio de necesidades, fortalezas y debilidades?				
	¿Con que regularidad se intenta que los colaboradores hagan cambios positivos en sus actitudes?				

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (). En caso de sí. ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ().

Firma y Sello

Anexo N° 4. Data de confiabilidad

Confiabilidad de Alfa Cronbach

La relación media entre las variables (o ítems) que componen la medida es siempre lo que determina el Alfa de Cronbach. Existen dos métodos para calcularlo: asociación con factores o contraste. Tenga en cuenta que se trata de una variación de dos fórmulas, una de las cuales puede deducirse.

A partir de las varianzas el Alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el Alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n-1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems

Midiendo los ítems del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,899	19

Anexo N° 5. Data de la investigación

N°	Clima organizacional																ST1	X
	Motivación Laboral					Relaciones interpersonales				Comportamiento organizacional								
	1	2	3	S1	D1	4	5	S2	D2	6	7	8	9	S3	D3			
1	2	3	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	1	3	2	3	9	Bajo	20	Bajo	
2	2	1	2	5	Bajo	1	1	2	Bajo	3	1	1	1	6	Bajo	13	Bajo	
3	3	2	5	10	Medio	2	3	5	Bajo	5	2	3	3	13	Medio	28	Medio	
4	5	4	5	14	Alto	5	5	10	Alto	3	5	5	5	18	Alto	42	Alto	
5	2	4	2	8	Medio	3	3	6	Medio	2	3	3	2	10	Bajo	24	Medio	
6	1	3	3	7	Bajo	1	4	5	Bajo	3	1	4	4	12	Medio	24	Medio	
7	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	2	3	11	Medio	22	Medio	
8	4	2	3	9	Medio	4	3	7	Medio	5	4	3	4	16	Medio	32	Medio	
9	3	1	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	16	Bajo	
10	5	4	5	14	Alto	2	2	4	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	27	Medio	
11	2	2	3	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	3	3	1	9	Bajo	22	Medio	
12	3	3	1	7	Bajo	2	3	5	Bajo	1	2	3	3	9	Bajo	21	Bajo	
13	3	4	2	9	Medio	1	5	6	Medio	3	1	5	2	11	Medio	26	Medio	
14	4	2	3	9	Medio	3	2	5	Bajo	2	3	2	4	11	Medio	25	Medio	
15	2	3	4	9	Medio	3	2	5	Bajo	4	3	2	3	12	Medio	26	Medio	
16	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	3	5	5	5	18	Alto	40	Alto	
17	3	2	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	3	2	2	3	10	Bajo	22	Medio	
18	4	1	2	7	Bajo	2	3	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	22	Medio	
19	2	3	1	6	Bajo	5	3	8	Medio	2	5	3	2	12	Medio	26	Medio	
20	3	1	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	16	Bajo	
21	2	3	3	8	Medio	3	3	6	Medio	3	3	3	3	12	Medio	26	Medio	
22	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	3	5	5	5	18	Alto	40	Alto	
23	2	3	1	6	Bajo	1	5	6	Medio	5	1	5	2	13	Medio	25	Medio	
24	2	3	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	1	3	2	3	9	Bajo	20	Bajo	
25	2	1	2	5	Bajo	1	1	2	Bajo	3	1	1	1	6	Bajo	13	Bajo	
26	3	2	5	10	Medio	2	3	5	Bajo	5	2	3	3	13	Medio	28	Medio	
27	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	3	5	5	5	18	Alto	40	Alto	
28	2	4	2	8	Medio	3	3	6	Medio	2	3	3	2	10	Bajo	24	Medio	
29	1	3	3	7	Bajo	1	4	5	Bajo	3	1	4	4	12	Medio	24	Medio	
30	3	2	1	6	Bajo	3	2	5	Bajo	3	3	2	3	11	Medio	22	Medio	
31	4	2	3	9	Medio	4	3	7	Medio	5	4	3	4	16	Medio	32	Medio	
32	3	1	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	16	Bajo	
33	5	3	5	13	Alto	2	2	4	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	26	Medio	
34	2	2	3	7	Bajo	3	3	6	Medio	2	3	3	1	9	Bajo	22	Medio	
35	3	3	1	7	Bajo	2	3	5	Bajo	1	2	3	3	9	Bajo	21	Bajo	
36	3	4	2	9	Medio	1	5	6	Medio	3	1	5	2	11	Medio	26	Medio	
37	4	2	3	9	Medio	3	2	5	Bajo	2	3	2	4	11	Medio	25	Medio	
38	2	3	4	9	Medio	3	2	5	Bajo	4	3	2	3	12	Medio	26	Medio	
39	5	2	5	12	Alto	5	5	10	Alto	3	5	5	5	18	Alto	40	Alto	
40	3	2	3	8	Medio	2	2	4	Bajo	3	2	2	3	10	Bajo	22	Medio	
41	4	1	2	7	Bajo	2	3	5	Bajo	3	2	3	2	10	Bajo	22	Medio	
42	2	3	4	9	Medio	5	3	8	Medio	2	5	3	2	12	Medio	29	Medio	
43	3	1	2	6	Bajo	2	1	3	Bajo	2	2	1	2	7	Bajo	16	Bajo	

N°	Satisfacción laboral															
	Efectos de la Satisfacción						Factores de situación específicos								ST2	Y
	10	11	12	13	S1	D1	14	15	16	17	18	19	S2	D2		
1	1	4	3	3	11	Medio	1	3	2	3	2	3	14	Bajo	25	Medio
2	2	2	4	5	13	Medio	3	1	1	1	1	1	8	Bajo	21	Bajo
3	5	1	2	2	10	Bajo	5	2	3	3	3	3	19	Medio	29	Bajo
4	5	5	5	4	19	Alto	3	5	5	5	5	5	28	Alto	47	Medio
5	2	3	2	2	9	Bajo	2	3	3	2	3	2	15	Medio	24	Bajo
6	3	5	3	3	14	Medio	3	1	4	4	4	4	20	Medio	34	Bajo
7	1	2	3	2	8	Bajo	3	3	2	3	2	3	16	Medio	24	Bajo
8	3	4	5	1	13	Medio	5	4	3	4	3	4	23	Alto	36	Bajo
9	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	1	2	1	2	10	Bajo	19	Bajo
10	5	3	3	3	14	Medio	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	27	Bajo
11	3	1	2	5	11	Medio	2	3	3	1	3	1	13	Bajo	24	Bajo
12	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	3	3	3	15	Medio	23	Bajo
13	2	2	2	2	8	Bajo	3	1	5	2	5	2	18	Medio	26	Bajo
14	3	2	1	1	7	Bajo	2	3	2	4	2	4	17	Medio	24	Bajo
15	4	3	3	3	13	Medio	4	3	2	3	2	3	17	Medio	30	Bajo
16	5	5	5	4	19	Alto	3	5	5	5	5	5	28	Alto	47	Medio
17	3	2	4	2	11	Medio	3	2	2	3	2	3	15	Medio	26	Bajo
18	2	3	3	4	12	Medio	3	2	3	2	3	2	15	Medio	27	Bajo
19	1	4	2	3	10	Bajo	2	5	3	2	3	2	17	Medio	27	Bajo
20	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	1	2	1	2	10	Bajo	19	Bajo
21	3	2	5	1	11	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	29	Bajo
22	1	4	3	3	11	Medio	1	3	2	3	5	5	19	Medio	30	Bajo
23	2	2	4	5	13	Medio	3	1	1	1	5	2	13	Bajo	26	Bajo
24	1	4	3	3	11	Medio	1	3	2	3	2	3	14	Bajo	25	Bajo
25	2	2	4	5	13	Medio	3	1	1	1	1	1	8	Bajo	21	Bajo
26	5	1	2	2	10	Bajo	5	2	3	3	3	3	19	Medio	29	Bajo
27	5	5	5	4	19	Alto	3	5	5	5	5	5	28	Alto	47	Medio
28	2	3	2	2	9	Bajo	2	3	3	2	3	2	15	Medio	24	Bajo
29	3	5	3	3	14	Medio	3	1	4	4	4	4	20	Medio	34	Bajo
30	1	2	3	2	8	Bajo	3	3	2	3	2	3	16	Medio	24	Bajo
31	3	4	5	1	13	Medio	5	4	3	4	3	4	23	Alto	36	Bajo
32	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	1	2	1	2	10	Bajo	19	Bajo
33	5	3	3	3	14	Medio	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	27	Bajo
34	3	1	2	5	11	Medio	2	3	3	1	3	1	13	Bajo	24	Bajo
35	1	2	3	2	8	Bajo	1	2	3	3	3	3	15	Medio	23	Bajo
36	2	2	2	2	8	Bajo	3	1	5	2	5	2	18	Medio	26	Bajo
37	3	2	1	1	7	Bajo	2	3	2	4	2	4	17	Medio	24	Bajo
38	4	3	3	3	13	Medio	4	3	2	3	2	3	17	Medio	30	Bajo
39	5	5	5	4	19	Alto	3	5	5	5	5	5	28	Alto	47	Medio
40	3	2	4	2	11	Medio	3	2	2	3	2	3	15	Medio	26	Bajo
41	2	3	3	4	12	Medio	3	2	3	2	3	2	15	Medio	27	Bajo
42	1	4	2	3	10	Bajo	2	5	3	2	3	2	17	Medio	27	Bajo
43	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	1	2	1	2	10	Bajo	19	Bajo