



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Concepcion Depaz, Jhahayra Nicole (orcid.org/0000-0003-0449-5349)

ASESOR:

Dr. Espinoza de La Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Jhahayra Nicole Concepción Depaz

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo. De manera especial a mi tutor de tesis, Manuel Antonio Espinoza de la Cruz por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad César Vallejo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Jhahayra Nicole Concepción Depaz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023", cuyo autor es CONCEPCION DEPAZ JHAHAYRA NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 23 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 25- 06-2023 19:33:16

Código documento Trilce: TRI - 0548565



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CONCEPCION DEPAZ JHAHAYRA NICOLE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JHAHAYRA NICOLE CONCEPCION DEPAZ DNI: 72836867 ORCID: 0000-0003-0449-5349	Firmado electrónicamente por: JCONCEPCIOND el 23- 06-2023 11:19:40

Código documento Trilce: TRI - 0548567

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Análisis de la prueba de normalidad</i>	18
Tabla 2	<i>Estudio de correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours.....</i>	19
Tabla 3	<i>Frecuencias del nivel de clima organizacional</i>	20
Tabla 4	<i>Frecuencias del nivel de las dimensiones de clima organizacional.....</i>	21
Tabla 5	<i>Frecuencias del nivel de satisfacción laboral</i>	22
Tabla 6	<i>Frecuencias del nivel de las dimensiones de satisfacción laboral.....</i>	23
Tabla 7	<i>Estudio de correspondencia entre el clima organizacional y los factores intrínsecos en los colaboradores de la empresa Vima Tours</i>	24
Tabla 8	<i>Estudio de correspondencia entre el clima organizacional y los factores extrínsecos en los colaboradores de la empresa Vima Tours</i>	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	<i>Histograma del nivel de clima organizacional.....</i>	20
Figura 2	<i>Histograma del nivel de las dimensiones del clima organizacional.....</i>	21
Figura 3	<i>Histograma del nivel de satisfacción laboral.....</i>	22
Figura 4	<i>Histograma del nivel de las dimensiones de satisfacción laboral</i>	23

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023. De acuerdo a su metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal, su muestra la conformó 60 colaboradores de la empresa, la técnica para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados de acuerdo a su análisis descriptivo fue que el nivel del clima organizacional es medio así lo sostuvo el 66.7% de trabajadores, esto quiere decir que los trabajadores perciben que el ambiente físico y social de su ámbito de trabajo está medianamente bien, el nivel de la satisfacción laboral es bajo así lo sostiene el 66.7% de trabajadores, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras respecto a políticas de la empresa o reconocimiento. Respecto al análisis inferencial, las variables clima organizacional y satisfacción laboral poseen un valor Rho de Spearman igual a ,646 se asocia de manera positiva y moderada. En conclusión, si el clima organizacional que está conformado por el ambiente físico, social y las actitudes y valores es adecuado los trabajadores manifestaran satisfacción.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, empresa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of the company Vima Tours, Huaraz - 2023. According to its methodology, it was of an applied type, quantitative approach, correlational scope, non-experimental design of cross section, its sample was made up of 60 employees of the company, the technique to collect the data was the survey and the instrument the questionnaire. The results, according to their descriptive analysis, were that the level of the organizational climate is medium, as stated by 66.7% of workers, this means that workers perceive that the physical and social environment of their work environment is fairly good, the level of job satisfaction is low, so 66.7% of workers maintain, for which it is attributed that it would need certain improvements regarding company policies or recognition. Regarding the inferential analysis, the variables organizational climate and job satisfaction have a Spearman's Rho value equal to .646, which is positively and moderately associated. In conclusion, if the organizational climate that is made up of the physical and social environment and the attitudes and values is adequate, the workers will express satisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, collaborators, company.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se sabe que durante y después de la pandemia de Covid-19, los hábitos de vida de los sujetos y comunidades en general ha experimentado transformaciones en todos los lugares del mundo. El virus que en un inicio aquejó a China y se generalizó velozmente por todo el planeta, ocasionó graves dificultades en el sistema respiratorio. Esto desencadenó una catástrofe a nivel sanitario y humanitario, con efectos perjudiciales de gran magnitud en la economía global. En 2020, el sector de la restauración experimentó una disminución impresionante del 93,78%, (CEPAL/OIT, 2020). El primer efecto claro y evidente de la epidemia fue el aumento del desempleo, seguido la reducción de nivel de vida y la satisfacción profesional de los empleados fue otro impacto evidente.

A nivel de Latinoamérica, las formas de trabajo remoto y a distancia se volvieron más prevalentes. comenzaron a cobrar importancia, pues permitieron que las empresas siguieran siendo factibles y que el recurso humano mantuviera su trabajo. En el contexto de la epidemia, como resultado del aislamiento social, aproximadamente del 10% al 35% de los empleados adoptaron el trabajo a distancia. Además, en junio de 2020, dentro del 40% y el 20% de los empleados en países como, Uruguay México y Chile se llevaron a cabo de manera virtual. Por otro lado, la adopción de este nuevo tipo de trabajo remoto no es igualitaria, y no todos tienen acceso a él (BID, 2020).

A nivel nacional, el clima laboral es un aspecto crucial para los trabajadores y puede afectar directamente su satisfacción laboral. Una encuesta ejecutada por Aptitud mostró que el 81% de los colaboradores peruanos contemplan el clima laboral como es de suma importancia para su desarrollo laboral. El 86% de los ciudadanos estaría dispuesto a abandonar su empleo actual si experimenta un entorno laboral negativo. No obstante, el 19% afirmó que este factor no afectaría su decisión. Las empresas tienen estrategias definidas para retener a sus consumidores, pero no saben por qué un colaborador escoge irse a otra empresa (América economía, 2018).

Actualmente, el ambiente laboral en Vima Tours ha sido muy criticado por parte de algunos colaboradores de la empresa. Pues, se percibe que falta una comunicación efectiva, así mismo hay un ambiente poco colaborativo y falta de motivación, todo

esto afecta negativamente a la satisfacción laboral y la productividad. Estos factores pueden ser atribuidos al clima organizacional, el cual es un aspecto fundamental para la satisfacción laboral pues la motivación, el compromiso se ven influenciados de manera notable la calidad de trabajo realizado por los colaboradores. Por ello, es importante evaluar el clima organizacional de Vima Tours para identificar qué factores están afectando a los colaboradores y como resultado de esto la eficiencia de la empresa. Una vez identificados estos factores, se podrá implementar acciones que mejoren el ambiente profesional y fomenten el bienestar entre los colaboradores lo cual tendrá, un resultado beneficioso en la eficiencia profesional y la satisfacción laboral.

La actual indagación se basó en fundamentar la correspondencia entre el clima de una compañía y satisfacción en el ámbito de trabajo del recurso humano que conforma la empresa Vima tours, Huaraz-2023, La empresa peruana, establecida en 1993, se dedica principalmente a ofrecer servicios de agencias de viajes y guías turísticas, en la actualidad ha experimentado serios problemas en su clima laboral ,como resultado de una marcada insatisfacción por parte de sus empleados .Ante esta situación resulta imperativo investigar si existe una relación entre estos factores.

El problema general planteado en este estudio fue: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023? Los problemas específicos que se plantearon son: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz-2023? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz -2023?

La recopilación de los estudios y trabajos académicos relacionados con el clima de la compañía y la satisfacción laboral, conectada a los conceptos teóricos que la sustentan, proporciona la justificación de este estudio. En este estudio se aplicó el método científico y se desarrollaron instrumentos para la recogida de información fiables y verificados que pueden utilizarse en otros estudios, lo que justifica la metodología utilizada. Además, la comprensión y la creación de conexiones entre las variables elegidas, el apoyo a las propuestas de los talleres, la defensa de los

ajustes y el impulso de las contribuciones en los contextos justifican socialmente este estudio.

Por otro lado, el objetivo general que se planteó para este estudio fue: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz -2023. Y los objetivos específicos fueron: (a) Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023. (b) Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023. (c) Identificar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023. (d) Identificar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Finalmente, la hipótesis general que se planteó fue: Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz– 2023. Respecto a su hipótesis nula fue: No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de carácter internacional, en Venezuela, Canales et al. (2021) emprendió una investigación para determinar cómo afectaba el entorno organizativo la eficiencia de los empleados dentro del sector de ventas Ferreyros S.A. en el año 2021, durante la epidemia de Covid-19. En la investigación se utilizó un método cuantitativo denominado correlación descriptiva no empírica. La muestra, que incluye 58 empleados de la división comercial de la empresa, se elige al azar de la población total. Como efecto, se demostró que hay una conexión relevante entre el clima organizativo y el rendimiento profesional, es decir, cuanto más productiva es una persona, más favorable percibe su lugar de trabajo.

En Colombia, Santiago y Rojas (2021) realizaron un estudio con la finalidad de obtener información, llevaron a cabo una investigación el objetivo de analizar el resultado de la epidemia de Covid-19 en el desempeño de las actividades de trabajo del recurso humano de las organizaciones que operan en el área de la industria energética colombiana. Utilizaron métodos cuantitativos, correlacionales, transversales y no experimentales. Se examinó a 113 trabajadores afiliados a la organización y los datos se recogen mediante una encuesta en línea. Según los resultados, existe una fuerte correlación ($r = 0,565$) entre la modificación de la circunstancia laboral y la existencia cotidiana provocados por la epidemia de Covid-19 como elemento laboral autónomo y el engagement como variable vinculado. Como consecuencia, el nivel de dedicación de los participantes a su ocupación y su nivel de adaptarse exitosamente al nuevo ambiente de trabajo es más del 92 %. Como resultado, la organización estudiada sería recomendable pensar en formas de reducir las horas de empleo, ya que el 61,06% de los participantes piensa que su día laboral es mayor a raíz de la modalidad laboral a distancia.

En Argentina, Bárcenas (2020) se efectuó una investigación en el Laboratorio Clínico de Córdoba con el objetivo de crear iniciativas para incrementar el ambiente empresarial durante la epidemia de Covid-19. Los planes de acción y los instrumentos de recogida de datos adecuados, como la observación, se utilizan junto con pruebas e investigaciones cuantitativas para obtener los datos necesarios. Mediante los cuales se forman los planes de acción y los equipos adecuados para la recopilación de información, como la vigilancia. Para identificar

y analizar el impacto del COVID-19 en el ambiente de trabajo de esta institución, fue necesario consultar materiales de investigación y aplicar la encuesta a las personas comprometidas. Esto se hizo luego de comprender los resultados obtenidos y entregar el planteamiento para progresar el ambiente.

En España, Santiago (2021) realizó una indagación con el propósito de examinar y descubrir la conexión entre el clima profesional y el desempeño de las tareas laborales en un ambiente infestado por el virus SARS-CoV-2, en una compañía de energía, aplicando un formato transitorio, un alcance de relación /coincidencia con la orientación. Los factores contribuyeron al éxito la flexibilidad de los horarios de trabajo, implementación de herramientas de colaboración así promover una atmósfera de confianza y cultivar la creación de un entorno en el que se sienta seguridad y apoyo entre los colaboradores los resultados se distinguen: en un grupo mutuamente explosivo y singular - $r = 0.913$ - entre los factores y el desempeño de CVL, evidentemente la discrepancia y cientos de compañías empezaron a confrontar el aviso de salud a nivel global de manera eficaz y las cualidades de empleo. La dinámica interpersonal entre las personas, la interacción entre los individuos y la contribución activa de un colaborador al enfrentar situaciones, tienen un impacto en él. En resumen, este estudio brinda oportunidades para futuras investigaciones relacionadas con el ámbito laboral, como explorar cómo la motivación en el contexto de la pandemia derivada por Covid-19 influye el desempeño y el control organizacional.

En Ecuador, Quiroz y Paredes (2021) ejecutaron una indagación para medir la correspondencia entre la cultura del lugar de trabajo y el desempeño de actividades laborales de los empleados en la mayor cadena de tienda comerciales de Ecuador. El estudio fue correlacional, transversal, cuantitativo, aplicado y hipotético no experimental, la ejemplar fue de 379 empleados de tres grandes empresas de venta al por menor que sirvieron de muestra para la indagación. Se utilizó el instrumento de evaluación estadístico SPSS-24 y un cuestionario con 55 ítems en una escala de Likert. Los resultados incluyen un factor alfa de Cronbach de 0,977 y una correspondencia entre las categorías y el coeficiente de Spearman emanado (= 0,294), y la medida KMO completa y la prueba de esfericidad de Bartlett también respaldan estas correlaciones. Las grandes cadenas de tiendas comerciales en

Ecuador enfatizan la importancia de establecer el entorno adecuado, proporcionando los prerrequisitos para el ambiente laboral óptimo, incrementando el rendimiento y asegurando que tanto los colaboradores como la empresa experimenten el mayor rendimiento, a pesar de que la relación entre las variables no está perfectamente explicada.

Como antecedentes nacionales, se considera a Vera (2018) quien realizó una indagación con el propósito de conocer cómo afecta el clima de trabajo en el desempeño de trabajo de los funcionarios ejecutivos para desempeñar eficientemente sus funciones en una institución militar, Callao en el año 2018. Para llevar a cabo su indagación, adoptó un diseño transversal no experimental con un nivel de carácter correlacional causal. Se utilizó el sistema informativo SPSS versión 23 para examinar los datos a partir de una muestra de 120 funcionarios administrativos que respondieron a dos cuestionarios con evaluaciones en escala de Likert. De acuerdo al factor de correlación de ($\rho = 0,574$) Separan y un valor p de 0,000, los resultados revelaron una conexión sumamente favorable entre el clima organizacional y el rendimiento en las actividades de trabajo administrativo de una Institución Militar, Callao 2018. Se ha demostrado que el clima de una compañía impacta considerablemente en la eficacia del colaborador administrativo de una institución Castrense.

Chávez y Galindo (2021) indagó un estudio con el objeto de evaluar el vínculo entre la cultura organizativa y el desempeño de actividades de trabajo de los empleados administrativos de un municipio. En el diseño de índole no experimental y marco de tiempo transversal del estudio se utilizó una muestra de un grupo de 153 miembros del personal administrativo a los que se facilitaron los instrumentos para ambas variables. Sus resultados indicaron que, mientras que los niveles de clima organizacional de los hombres son altos (16,3%) y medios (15%), los de las mujeres son medios (20,3%) y altos (16,3%). No se encuentran diferencias de nivel estadístico significativas entre el hombre y la mujer entre sí, según los logros del ensayo U de Mann-Whitney ($p=0,481$ y $p=0,069$). No hubo diferencias en la cultura organizativa ni en el rendimiento laboral entre los grupos de edad, según los resultados de la prueba de Kruskal Wallis. Se descubrió que las variables tenían una asociación positiva.

Ferreñan y Gonzales (2019) Elaboraron una investigación con el fin de determinar si existe una conexión entre el rendimiento laboral de los empleados de la Red de Salud Chepén y el clima de trabajo. El estudio empleó una muestra de 176 empleados de la Red de Salud Chepén, utilizando un muestreo aleatorio por conglomerados, que fueron interrogados por medio de cuestionarios para recolectar los datos. Con un diseño correlacional descriptivo transversal no experimental, se presentó como una técnica cuantitativa descriptiva. Una vez cargados la información en la hoja de cálculo de Excel, se utilizaron tablas de frecuencias y gráficos para evaluarlos. La conclusión, que la conjetura, es que existe una conexión entre rendimiento y ambiente de trabajo la Red de Salud.

Cedeño (2020) realizó un análisis con el fin de instaurar cómo afecta el ambiente de trabajo al desempeño laboral ejecutivo de la municipalidad distrital de La Esperanza. Para conseguir este objetivo se utilizaron encuestas debidamente validadas en un grupo representativo de 42 administrativos empleados por esta institución. Se partió del supuesto de que el empleado burocrático de la Municipalidad Distrital de La Esperanza se desempeña de manera diferente dependiendo de su entorno laboral. Una vez concluido el estudio, los hallazgos fueron analizados utilizando el programa SPSS 25 y distribuidos en gráficos y tablas para su posterior discusión. Con la ayuda de los hallazgos se pudo constatar que la tarea de los directivos y funcionarios es mejorar las condiciones de trabajo en esta institución para que repercutan beneficiosamente en la productividad de sus empleados.

Chanduví (2020) realizó una investigación para establecer un vínculo entre la cultura organizacional y el nivel de producción laboral de empleados del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, en Piura, 2019. Este estudio cuantitativo tuvo un diseño no manipulativo y un método de muestreo correlacional-transversal, su muestra fue de 46 colaboradores, la cual fue elegida aleatoriamente. A lo largo del procedimiento de recogida de recopilación de datos se utilizaron dos cuestionarios uno cada variable. Aunque los resultados ($\rho = .889$ y $P = .021$) indican que no está presente asociación importante entre clima organizacional y desempeño laboral, también se observó que la relación de la variable está estrechamente relacionada con varias características de rendimiento laboral, se

encontró que la variable clima de una compañía no está relacionada con el desempeño del recurso humano de la institución de salud Bellavista de la Unión.

El marco teórico comienza con la explicación del primer factor, el clima de una compañía, que se refiere al entorno del contexto interno de interacción los integrantes del personal y los niveles de motivación de los miembros, teniendo en cuenta la conexiones sociales y laborales entre los individuos difieren porque dependen de la percepción individual. La manera en la que las personas interactúan en un entorno organizacional se refleja en el comportamiento laboral. Además, el estudio de la conducta laboral dentro de la empresa se vincula con el análisis del impacto que dicho comportamiento tiene en su rendimiento.

El estudio de los entornos organizativos se centra en el entorno dinámico en el que trabajan y viven las personas, donde la conciencia colectiva afecta al comportamiento y tiene el poder de cambiar el entorno en el que operan. Por ello, contar con los mejores empleados proporciona a una corporación una posición favorable en el mercado que otorga una ventaja competitiva, ya que las personas son, en última instancia, su recurso más valioso. (Amado, 2022).

Comprender el entorno laboral es crucial para el éxito empresarial. También proporciona a los responsables de la organización los medios para concentrar sus esfuerzos en los elementos que afectan favorable o adversamente al comportamiento de los empleados. El diagnóstico y la investigación exhaustiva de la pandemia COVID-19 no sólo sirven para organizar directamente y sirven para crear Normativas adecuados que permitan a los trabajadores crear un ambiente propicio para cumplir sus labores de forma perfecto y en condiciones adecuadas enfrentando la pandemia, sino que también mejoran el rendimiento (Cedeo, 2020).

Si el clima organizativo es inusual, puede desglosarse en términos de estructura organizativa, técnicas de comunicación y estilo de liderazgo. El clima organizacional impacta sustancialmente, la conducta exhibida por los individuos dentro de la organización (Cruz, 2018). En consecuencia, se establecen las siguientes características:

El intercambio continuo de mensajes que se produce entre emisor y receptor se conoce como comunicación interpersonal. El acto de expresar los propios Al

transmitir información, reflexiones, conceptos y aspiraciones a través de medios electrónicos o digitales personas se conoce como comunicación interpersonal (Vera, 2018).

Asimismo, Rojas y Santiago (2021) hacen referencia a diversas formas de interacción entre individuos dentro del entorno profesional.

La comunicación verbal: puede ser inmediata o mediana. Hablar y escribir se consideran formas de comunicación directa, mientras que el lenguaje corporal y los movimientos anatómicos se utilizan para expresar sentimientos, emociones, intenciones y deseos a los demás.

Comunicación oral: es un método de comunicación en el que dos o más personas utilizan el lenguaje como código y el aire como medio. Cuando hablamos, siempre utilizamos palabras y únicamente nuestra voz para transmitir información.

Comunicación escrita: A diferencia de la comunicación oral, que está limitada por las ideas de lugar y tiempo, la comunicación escrita es otro tipo de comunicación verbal. Aunque lo escrito dura para siempre, la comunicación entre emisor y receptor es inmediata y puede no producirse nunca.

Comunicación digital: fundamentadas en las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), combina tres componentes fundamentales, principalmente las telecomunicaciones, la informática y la microelectrónica. Afecta a todos los aspectos de la sociedad, cambia e incide directamente en nuestro entorno y abre oportunidades de comunicación entre humanos y máquinas, así como de integración de ambos.

Respecto a la autonomía, Una persona alcanza la autonomía cuando tiene la habilidad de establecer sus propios estándares y no se rige únicamente por instrucciones externas, sino por principios que considera apropiados para todos, independientemente de si los demás deciden seguirlos o no. Asimismo, la autonomía laboral se refiere a las aptitudes del personal para el manejo del estado en el ámbito profesional (Canales et al., 2021).

Según el tipo de coordinación y la industria, la independencia de los trabajadores puede estar vinculada a la selección de empresas con actividades de los

consumidores, la autonomía de sus empleados también redundará en beneficio de la organización, y los siguientes tipos de autonomía: técnicas de trabajo, horarios y criterios- tienen un impacto beneficioso en la felicidad laboral (Crespo, 2018).

Respecto a la estimulo profesional, está la manera en que las personas se comportan varía de un individuo a otro, lo cual conduce al desarrollo de distintos patrones de conducta. A pesar de las diferencias entre personas, el proceso de estimulación y desencadenamiento de los estímulos y la respuesta, sigue siendo el mismo. Hay tres principios fundamentales que explican el comportamiento humano: la causalidad conductual, que se atribuye a estímulos tanto internos como externos; el comportamiento motivado, que implica que todo comportamiento está impulsado por una necesidad o impulso, y busca señalar la causa de dicho comportamiento; y, por último, el comportamiento tiene un propósito, ya que cada acción tiene una meta u objetivo que se busca alcanzar (Paredes y Quiroz, 2021).

El incentivo se refiere a un requerimiento interno un mayor interés para aprehender la conducta de los individuos. Para que exista motivación, es imprescindible que exista interacción entre los sujetos y el entorno actual. Se pueden identificar tres variantes de comportamiento humano que determinan la manera en que el comportamiento no es espontáneo ni carente de sentido. En primer lugar, la forma de comportarse es originado por el entorno, ya que este desempeña un papel determinante en la creación de estímulos tanto internos como externos. En segundo lugar, las actitudes comportamentales son incentivadas, ya que está dirigido hacia algún propósito o meta. Por último, el comportamiento es intencional, ya que se manifiestan las causas, anhelos, requerimiento y tendencias que se utilizan para indicar las razones detrás de la conducta (Santiago, 2021).

Por lo tanto, la motivación se refiere en sentido amplio a una variedad de impulsos, necesidades, deseos, anhelos e impulsos similares; por ejemplo, los directivos de las empresas inspiran a sus subordinados gratificando impulsos y deseos para animar al personal a operar de manera eficaz.

Como variable dependiente se tiene a la satisfacción laboral, esta se describe como la condición emocional favorable o agradable que resulta la valoración del desempeño o historial laboral de una persona, asimismo, es describa como la

postura generalmente estable de un ser humano hacia su empleo, basada en los valores y creencias que ha obtenido a través de su trayectoria laboral (Aliaga, 2020).

Los niveles de satisfacción varían ampliamente entre las personas según los rasgos personales. Estos dependerán además de factores como: antecedentes personales, edad, sexo, aptitudes, autoestima, autoevaluación y el contexto social y sociedad en el que se avanza el sujeto porque cada ser persona es único e inigualable. En lo que respecta a los dominios personal y profesional, estas especificidades crearán una colección de anticipaciones, deseos y expectativas que establecerán los niveles antes mencionados. (Rosa, 2019)

La satisfacción laboral está definida por cinco componentes : satisfacción con el control, que es como los líderes juzgan el trabajo, la aproximación y continuidad de la inspección, la ayuda recibida de líderes, y la equidad imparcialidad de cuidado recibido en la compañía la satisfacción con el entorno real, en referencia al lugar de trabajo y cómo influye la limpieza, el aire, la temperatura y la luz; la satisfacción con los aportes realizados se refiere a cómo la institución responde al acuerdo laboral en términos de salario, reconocimiento, promociones y apoyo a la capacitación; la satisfacción interior, referida a los placeres que proporciona el trabajo, así como la oportunidad de crecer y tener éxito en lo que disfruta para perfeccionar la meta y lograr los objetivos y satisfacción con la colaboración, se centra en la toma de determinaciones durante el progreso de la tarea. (Milla, 2020)

Para Aliaga (2020) la satisfacción laboral se divide en dos dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos.

La primera dimensión, factores intrínsecos, están asociados con la satisfacción laboral y el entorno de las funciones desempeñadas por las personas. Como resultado, debido a que están atados a lo que el hombre hace y realiza, estos están bajo su control. Incluyen sentimientos sobre el desarrollo y avance del empleado, acreditación profesional, deseos de realización personal, mayor compromiso y las labores que una persona ejecuta en su actividad (Aliaga, 2020).

Las tareas y roles se han desarrollado y definido con el único objetivo de cuidar a las bases de eficiencia y economía. Dado que la empresa solo proporciona un lugar

respetable para trabajar, pierden su valor psicológico para la persona que los implementa y manifiesta un efecto de "desaliento" que se traduce en indiferencia, desinterés y falta de significado psicológico. Cuando los factores intrínsecos están en su mejor momento, hacen que los colaboradores se sientan contentos. su efecto en la conducta de los colaboradores es considerablemente más intenso y más duradero, Pero cuando las cosas son inciertas, se mantienen alejados. También se conocen como "factores de satisfacción" debido a su conexión con los grados de satisfacción de los empleados (Aliaga, 2020).

Los elementos extrínsecos, que componen la segunda dimensión, se asocian a la infelicidad laboral porque están presentes en el entorno de los individuos e incluyen las circunstancias en las que desarrollan su trabajo. Los elementos higiénicos están fuera del alcance de la gente porque la corporación maneja y decide esas condiciones. Incluyen: salarios, apoyos solidarios, la manera de dirigir o inspección que el recurso humano adquieren de sus jefes, los factores físicos y de ambiente de labor, las normas y lineamientos corporativos, la atmósfera de la correspondencia entre la compañía y sus empleados, las reglas internas, el estado y prestigio, protección personal, etc. (Aliaga, 2020). Son elementos de contexto que se manifiestan en el contexto inmediato de la persona. En el pasado, solo se hacían consideraciones higiénicas al motivar a los empleados porque el trabajo se veía como una eficiencia desagradable y para alentar a los empleados a trabajar más duro, era necesario acudir a remuneración e incentivos salariales, liderazgo democrático, prácticas comerciales veraz y estimulantes., o recompensas externas para el individuo a cambio de su trabajo. Además, algunas personas motivan a otras a trabajar recompensándolas o castigándolas.

Cuando los factores sanitarios están en su mejor momento, solo sirven para reducir la infelicidad de los empleados, ya que rara vez la aumentan y, cuando lo hacen, difícilmente la mantienen por mucho tiempo. Sin embargo, cuando las condiciones sanitarias son deficientes o inestables, provocan la infelicidad de los empleados. Dado que son indispensable y preventivos, evitan la infelicidad, pero no producen satisfacción, se les conoce como factores de higiene por su impacto, más dirigido a la insatisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2018) el tipo de investigación es aplicada cuando se considera teorías que existen de diferentes autores, así como aquellos conocimientos que ayudan a dar respuesta al problema de estudio. En efecto, la indagación fue de tipo aplicada, dado que mediante las teorías y conocimientos dados se pudo responder el problema e hipótesis de estudio.

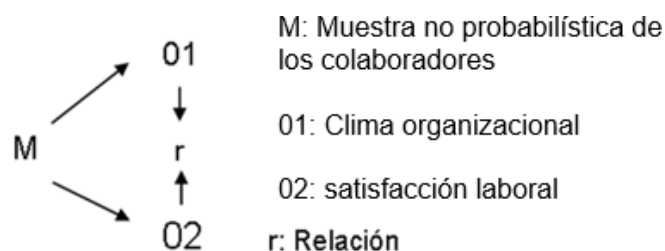
3.1.2 Diseño de investigación

Según Álvarez (2020), el diseño utilizado en la indagación fue no experimental, considerándose que no se realizarán modificaciones en las categorías de estudio, lo que se realiza es un examen y análisis de las variables en su contexto real. Además, se utilizó un diseño de corte transversal para describir la correspondencia entre las dos variables de estudio en un marco temporal específico y predefinido en el tiempo.

Un enfoque utilizado se basa en una perspectiva cuantitativo, ya que los fenómenos investigados son susceptibles de ser medidos y expresados mediante valores, mediante el uso von enfoques estadísticos para evaluar los datos obtenidos (Otero, 2018). En concordancia, en esta investigación se cuantificó cada uno de los datos que se pudo obtener de la encuesta realizada, por lo que se dice que su enfoque fue de índole cuantitativo.

En la presente indagación se tuvo una medida correlacional, una vez recopilado la información pertinente sobre el fenómeno en estudio, se procedió analizar y especificar la conexión que existe entre ambas variables durante un periodo de tiempo determinado. En la investigación se infirió la correlación entre las variables “Clima organizacional” y “satisfacción laboral”.

Diseño de estudio:



3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: “Clima Organizacional”

Definición Conceptual: El clima organizacional se define como el contexto interno de una compañía donde el recurso humano interactúa y experimenta niveles de estimulación para desenvolverse dentro de sus actividades laborales, conociéndose que las relaciones sociales y de trabajo entre los sujetos pueden variar debido a lo que pueda percibir cada individuo (vaquero et al.,2020)

Definición Operacional: El clima organizacional juega un papel fundamental en todas las empresas ya que un entorno laboral adecuado reduce significativamente el riesgo de que los colaboradores carezcan de motivación para cumplir con sus responsabilidades y metas, tanto a nivel individual como colectivo,

Dimensiones: Ambiente físico, ambiente social, actitudes y valores.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: “Satisfacción Laboral”

Definición Conceptual: La satisfacción laboral se describe como la disposición afectiva favorable o placentero que resulta de la evaluación del desempeño o historial laboral de una persona. Asimismo, es considerada como la actitud generalmente estable de un trabajador hacia su trabajo, basada en los valores y creencias que ha conseguido a través de su experiencia profesional (Aliaga, 2020).

Definición Operacional: La satisfacción laboral es la actitud emocional estable del colaborador frente a su ambiente de trabajo, se mide en función a factores intrínsecos y extrínsecos.

Dimensiones: Factores intrínsecos y Factores extrínsecos.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Referente a la población Hernández et al. (2018), afirma que es un conjunto formado por componentes o individuos que son objeto de investigación por presentar un rasgo común o peculiaridad relevante para el estudio.

Para el presente trabajo de indagación, la población consistió en la totalidad de los empleados de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Respecto a los elementos de inclusión, corresponde al total de trabajadores de la empresa Vima Tours, que dispongan de un contrato que se encuentre en vigencia

actual, que sean residentes de la localidad de Huaraz y estén dispuestos a ser partícipes de la indagación.

De acuerdo con los elementos de exclusión, se consideró a los empleados que no posean contrato vigente y que por diferentes razones decidan no ser partícipes en el estudio.

3.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2018), la muestra se define como un agrupamiento menor o subconjunto extraído del universo general. Esta selección de muestra permite obtener una representación adecuada de la población, lo cual posibilita llevar a cabo el estudio de manera más eficiente en términos de tiempo y presupuesto, al tiempo que facilita un análisis más exhaustivo de las variables en cuestión.

Por lo que, la muestra que se ha considerado para la indagación es de 60 empleados de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

3.3.3 Muestreo

En esta indagación se realizó el muestreo cuyo proceso fue el probabilístico con aleatoriedad simple, al considerarse que todas las unidades tienen igual oportunidad de elegirse para el estudio (Hernández et al., 2018). Como la muestra es censal se estudió a todos los elementos, es decir a los 60 sujetos considerados en la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de estudio es aquel elemento específico y particular que sirve para realizar un análisis (Hernández et al., 2018). Por lo tanto, en esta indagación fue llevada a cabo por los colaboradores de la empresa Vima Tours.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

En relación a la encuesta, Hernández et al. (2018) expresa que la técnica optó por utilizar la encuesta como elemento de recojo de información, la cual consiste en una serie de preguntas diseñadas para medir variables específicas. Esta técnica se considera parte integral del procedimiento ya que permite obtener información de manera eficiente y rápida. En esta indagación, se empleó la encuesta como un recurso para obtener datos relevantes, lo que facilitó el recojo de datos de la muestra elegida.

Los instrumentos son las formas o técnicas que permiten realizar los procesos de recolección y almacenar de los datos uno de ellos es el cuestionario, el mismo que se encuentra estructurado en un conjunto de preguntas que permiten medir las categorías de investigación (Hernández et al., 2018). Por lo que se utilizó el instrumento de la encuesta, la misma que estaba compuesta con opciones de respuesta según una escala de Likert con el objeto de dar un orden y clasificación a las respuestas recabadas.

3.5 Procedimientos

Se requirió la autorización directa del gerente de la empresa para poder realizar la investigación por medio de un documento específico (consentimiento informado). Luego se procedió a elaborar las encuestas con sus respectivos cuestionarios, seguidamente se llegó a un acuerdo sobre las fechas de realización de las encuestas, posteriormente se aplicó a 60 trabajadores de la empresa Vima Tours, Huaraz, realizándose presencialmente o física en la empresa. Se llevó a cabo la obtención de información, después se recurrió a analizar los datos mediante el empleo de las herramientas Excel y SPSS-28. Estos programas se utilizaron para estructurar los datos en tablas y gráficos estadísticos adecuados a las cuestiones plantadas y las variables a evaluar, este enfoque permitió lograr una comprensión más clara de los resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Con el propósito de analizar los datos recopilados, se emplearon las aplicaciones informáticas SPSS-28 y Excel como bases de datos. Asimismo, se consideró la evaluación de la normalidad de las categorías mediante pruebas específicas. Los resultados obtenidos se presentaron de manera visual a través de tablas y gráficos, con el objetivo de representar de forma dinámica los diversos descubrimientos de manera exhaustiva. Esta metodología permitió procesar los datos y obtener los resultados deseados. Además, se fundamentó la correlación de Rho Spearman para explorar la correspondencia estadística entre las categorías de investigación y lograr una comprensión más profunda de su interconexión.

3.7 Aspectos éticos

Se midió la confiabilidad de los hallazgos, ya que se realizaron los cálculos necesarios para asegurar la fiabilidad de los hallazgos recabados, además se utilizará el principio de independencia, se siguieron todos los fundamentos legales y éticos en la realización de este estudio, otorgando importancia a los siguientes criterios en detalle. Los cuestionarios se llevaron a cabo de manera rigurosa, asegurando el respeto a las decisiones individuales y la libre voluntad de los encuestados para participar. Se proporcionó a cada persona información detallada sobre el estudio antes de solicitar su consentimiento informado, garantizando así su participación adecuada y conforme a las regulaciones establecidas (Espinoza y Calva, 2020).

Asimismo, se cumplió con el principio de beneficencia al incrementar el conocimiento y comprender referente al desempeño de los trabajadores y la percepción de complacencia en su ambiente y tareas laborales. Además, se garantizó el principio de no maleficencia al asegurar a todos los individuos participantes de la encuesta que su participación no implicaba ningún riesgo para su bienestar. Por último, se respetó el principio de justicia al tratar a cada encuestado de forma amable y equitativa, sin ningún tipo de discriminación o preferencia.

Además, se ha prestado especial atención a las recomendaciones brindadas por la guía metodológica, asegurándose de seguir sus directrices de manera minuciosa. Por último, se empleó el programa Turnitin para evaluar el presente trabajo, un software diseñado para mitigar en gran medida cualquier potencialidad de plagio.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Prueba de normalidad

Ho (hipótesis nula): el agrupamiento de datos presenta una distribución normal

Ha (hipótesis alternativa): el agrupamiento de datos presenta una distribución no normal

En efecto, el juicio de decisión tendrá el siguiente fundamento:

- Si $p < 0.05$ rebatimos la Ho y admitimos la Ha.
- Si $p \geq 0.05$ admitimos la Ho y rebatimos la Ha.

Tabla 1

Análisis de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,150	60	,002	,873	60	,000
Ambiente físico	,105	60	,163	,965	60	,079
Ambiente social	,164	60	,000	,872	60	,000
Actitudes y valores	,235	60	,000	,814	60	,000
Satisfacción laboral	,275	60	,000	,711	60	,000
Factores intrínsecos	,335	60	,000	,686	60	,000
Factores extrínsecos	,246	60	,000	,805	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. El estudio de normalidad se efectuó con la información obtenida de la herramienta de estudio.

Interpretación: En consideración con lo arrojado en la prueba de normalidad realizada, se puede fundamentar que la significancia bilateral de la categoría “clima organizacional” fue igual a 0,002 valor que es menor a 0,05, lo que quiere decir que cumple con una distribución no normal, respecto a la categoría “satisfacción laboral” tuvo un grado bilateral de 0,000 menor a 0,05, por lo tanto, también cumple con una distribución no normal. Ante estos resultados, queda rechazada la hipótesis que no prevalece correspondencia de variables y se admite la hipótesis alterna que asevera que si preexiste correlación. Además, al ser una distribución no normal, el estadístico de correlación se realizó empleando el Rho de Spearman.

Tabla 2

Estudio de correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours

			Clima organizacional	Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. El análisis se realizó con la información obtenida de la herramienta de estudio.

Interpretación: El estudio de correspondencia que revela la tabla número 2 manifiesta que las variables clima organizacional y satisfacción laboral poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,646 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. Es decir, si el clima organizacional que está estructurado por el ambiente físico, social y las actitudes y valores es adecuado los trabajadores manifestaran satisfacción en sus puestos de trabajo.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Tabla 3

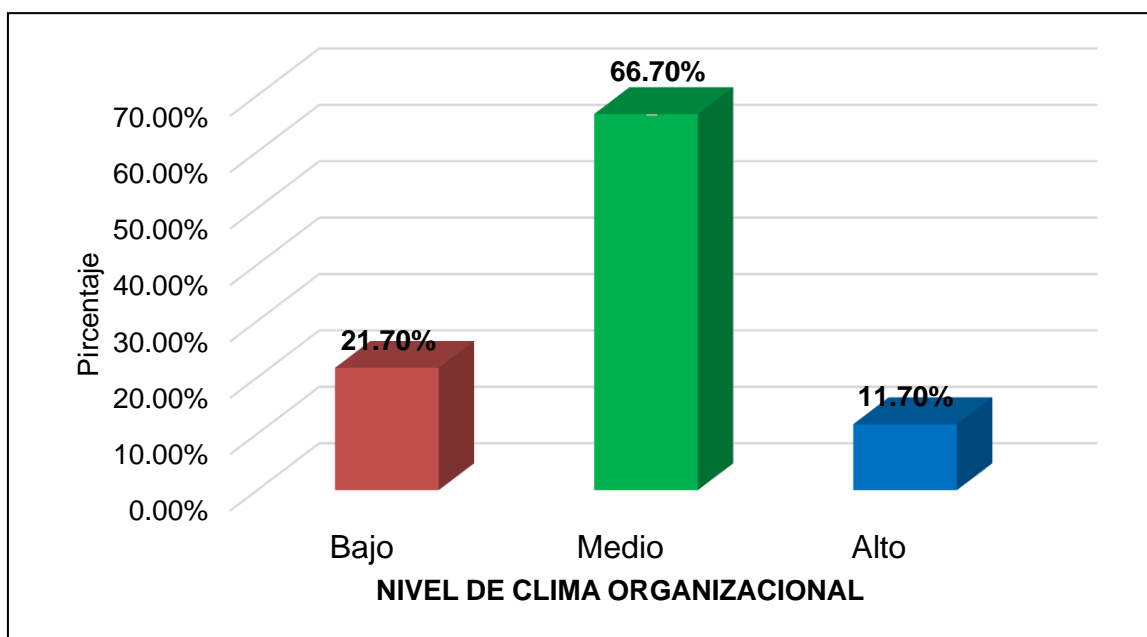
Frecuencias del nivel de clima organizacional

Nivel	f	%
Bajo	13	21,7%
Medio	40	66,7%
Alto	7	11,7%
Total	60	100,0%

Nota. El análisis se realizó con la información obtenida de la herramienta de estudio.

Figura 1

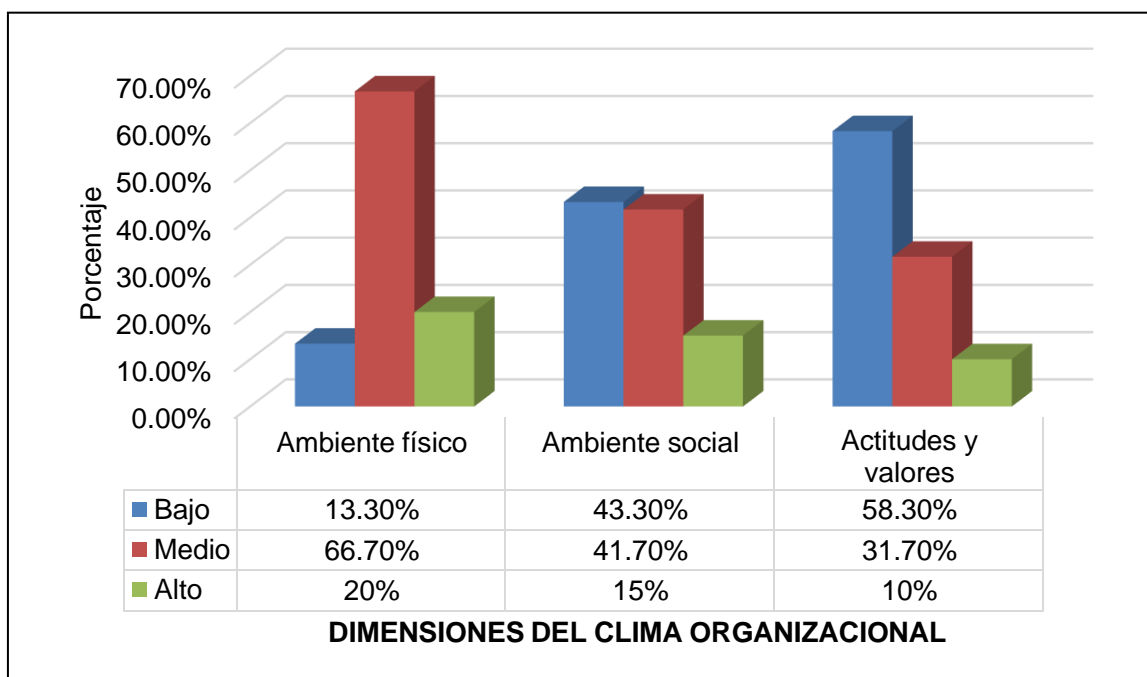
Histograma del nivel de clima organizacional



Interpretación: De acuerdo con lo provisto por los datos de la encuesta, el nivel del clima organizacional es medio así lo sostuvo el 66.7% de trabajadores que respondieron la encuesta, el 21.7% lo percibe en un grado bajo y el 11.7% como alto. Considerando la respuesta de la mayoría, se establece que el nivel de clima organizacional es medio, esto significa que los empleados aprecian que el ambiente físico y social de su ámbito de trabajo está medianamente bien, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras.

Tabla 4*Frecuencias del nivel de las dimensiones de clima organizacional*

Niveles	Dimensión “ambiente físico”		Dimensión “ambiente social”		Dimensión “actitudes y valores”	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	8	13,3%	26	43,3%	35	58,3%
Medio	40	66,7%	25	41,7%	19	31,7%
Alto	12	20%	9	15%	6	10%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

Figura 2*Histograma del nivel de las dimensiones del clima organizacional*

Interpretación: Acorde con lo provisto por los datos de la encuesta, el nivel de las dimensiones que conforma la categoría clima organizacional, es la siguiente: para la dimensión ambiente físico la percepción de los trabajadores fue que se posiciona en un nivel medio (66.7%), la dimensión ambiente social en un nivel bajo (43.3%) con inclinación a medio, la dimensión actitudes y valores en un nivel bajo (58.3%).

Esto quiere decir que es necesario que se realicen mejoras en los aspectos sociales y de actitudes y valores de los colaboradores para mejorar el ambiente de trabajo.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Tabla 5

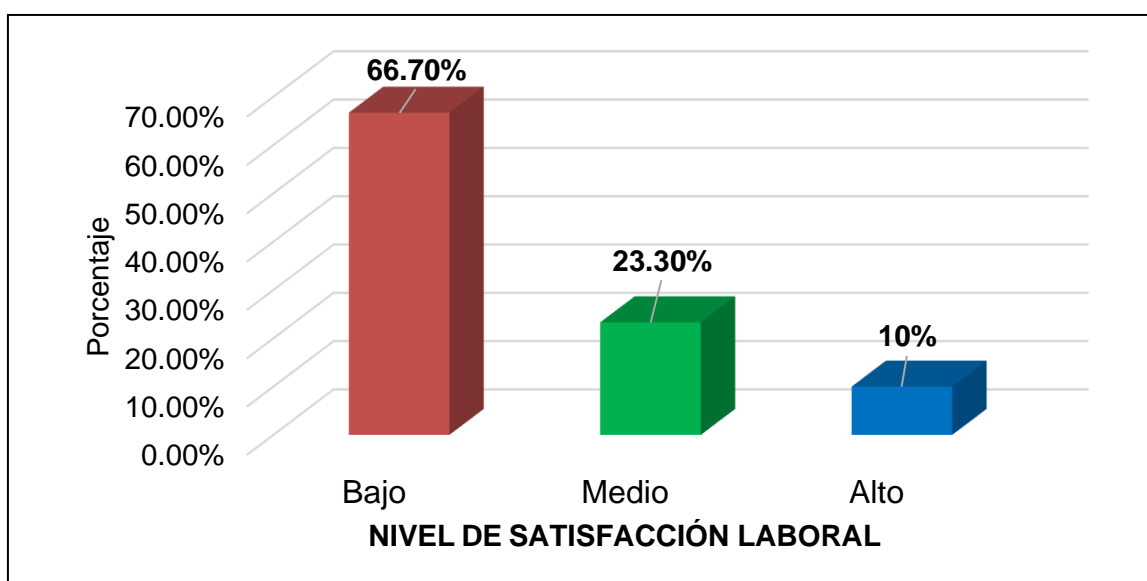
Frecuencias del nivel de satisfacción laboral

Nivel	f	%
Bajo	40	66,7%
Medio	14	23,3%
Alto	6	10,0%
Total	60	100,0%

Nota. El análisis se realizó con la información obtenida de la herramienta de estudio.

Figura 3

Histograma del nivel de satisfacción laboral



Interpretación: Acorde con lo provisto por los datos de la encuesta, el nivel de la satisfacción laboral está posicionado como bajo así lo sostiene el 66.7% de trabajadores que respondieron la encuesta, el 23.3% lo percibe en un grado medio y el 10% como alto. En fundamento con lo manifestado por el número mayor de encuestados, se establece que el nivel de satisfacción laboral es bajo, esto quiere decir que los trabajadores perciben que los aspectos intrínsecos y extrínsecos de

su ámbito de trabajo no satisface sus necesidades como trabajadores, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras respecto a políticas de la empresa, reconocimiento, relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros.

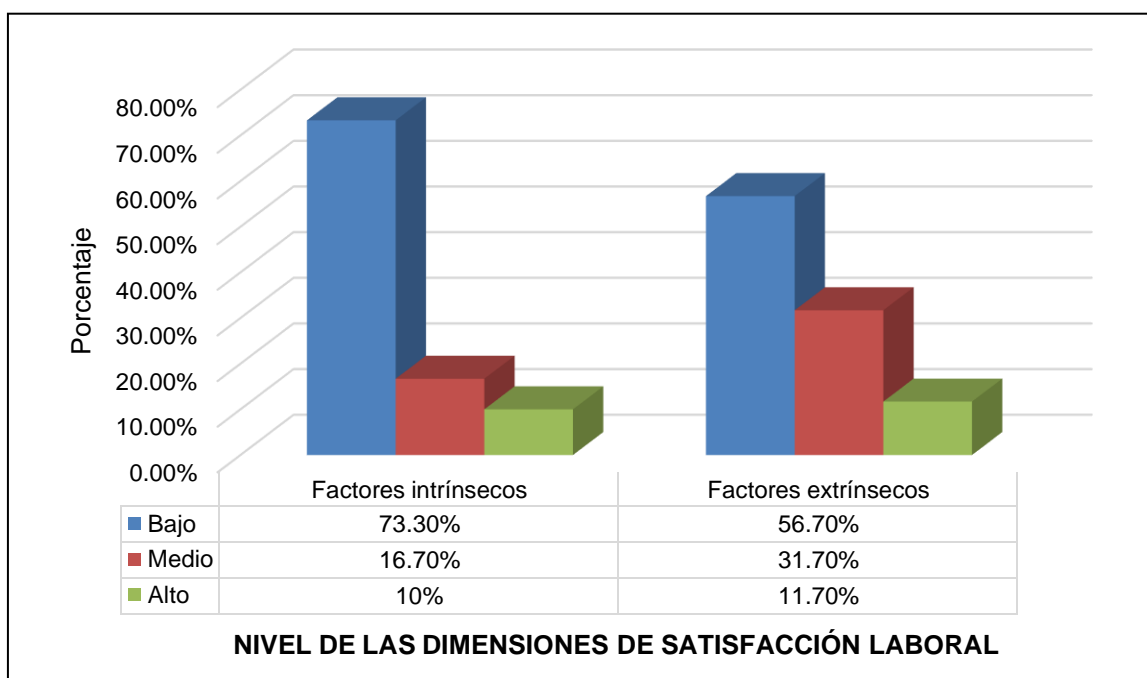
Tabla 6

Frecuencias del nivel de las dimensiones de satisfacción laboral

Niveles	Dimensión “factores intrínsecos”		Dimensión “factores extrínsecos”	
	Nº	%	Nº	%
Bajo	44	73,3%	39	56,7%
Medio	10	16,7%	19	31,7%
Alto	6	10%	7	11,7%
Total	60	100%	60	100%

Figura 4

Histograma del nivel de las dimensiones de satisfacción laboral



Interpretación: Acorde con lo provisto por los datos de la encuesta, el nivel de las dimensiones que conforma la categoría satisfacción laboral, es la siguiente: para la dimensión factores intrínsecos la percepción de los trabajadores fue que se posiciona en un nivel bajo (73.3%), la dimensión factores extrínsecos lo posicionaron como bajo (56.7%). Esto quiere decir que es necesario que se realicen

mejoras en las políticas y normativas de la empresa, las condiciones de ambiente laboral, el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento, entre otros, para fortalecer la satisfacción de los empleados.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Tabla 7

Estudio de correspondencia entre el clima organizacional y los factores intrínsecos en los colaboradores de la empresa Vima Tours

			Clima organizacional	Factores intrínsecos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Factores intrínsecos	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: El estudio de correspondencia que revela la tabla número 7 manifiesta que la categoría clima organizacional y la dimensión factores intrínsecos poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,595 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. Es decir, si el clima de una compañía es adecuado, los trabajadores respecto a sus logros, crecimiento personal o avance de la carrera serán satisfechos de una manera adecuada.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023.

Tabla 8

Estudio de correspondencia entre el clima organizacional y los factores extrínsecos en los colaboradores de la empresa Vima Tours

			Clima organizacional	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: El estudio de correspondencia que revela la tabla número 8 manifiesta que la categoría clima organizacional y la dimensión factores extrínsecos poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,618 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. Es decir, si el clima de una compañía es adecuado, los trabajadores tendrán una mejor satisfacción respecto a las situaciones físicas del contexto de trabajo, las remuneraciones, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023, según sus hallazgos las categorías clima de la empresa y satisfacción laboral poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,646 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. Es decir, si el clima de la empresa cuyos elementos se estructuran por el ambiente físico, social y las actitudes y valores es adecuado los trabajadores manifestaran satisfacción en sus puestos de trabajo. Estos hallazgos permiten compararlos con el estudio de Vera (2018) quién realizó una indagación con el objeto de conocer la correspondencia del clima de trabajo en el desempeño de trabajo de los funcionarios del rubro administración, en sus hallazgos al factor de correspondencia de Spearman fue de valor 0,574 y un p igual a 0,000, los resultados revelaron una asociación altamente de carácter positivo respecto al clima de la compañía y el desempeño del trabajador administrativo de una Institución Militar, Callao 2018. Se ha demostrado que el clima de una compañía tiene un impacto considerablemente en el desempeño del personal administrativo de una institución Castrense. Por lo que se puede decir que en ambos estudios la correspondencia es moderada, aun cuando los contextos de estudio sean totalmente diferentes. Teóricamente se respalda en la indagación de Vaquerano et al. (2020) quien sustenta que el clima de una compañía se refiere al entorno interno en el que tienen interacción los miembros del personal y los niveles de motivación de los sujetos pertenecientes, teniendo en cuenta que las asociaciones sociales y laborales entre los individuos difieren porque dependen de la percepción individual. La relación entre personas se expresa en las actitudes comportamentales de una compañía, también se corresponde con el estudio del comportamiento de los laborantes en la organización y la manera en que la forma de comportarse afecta el desempeño.

El objetivo específico 1 fue determinar el nivel de clima organizacional de los empleados de la empresa Vima Tours, en sus resultados se encontró que el valor del clima de una compañía está posicionado como medio así lo sostuvo el 66.7% de trabajadores que respondieron la encuesta, el 21.7% lo percibió en un grado bajo y el 11.7% como alto. Fundamentando la respuesta general, se establece que

el grado de clima empresarial es medio, esto implica que los empleados manifiestan que el ambiente físico y social de su ámbito de trabajo está medianamente bien, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras. Los hallazgos tienen cierta similitud con la indagación de Chávez y Galindo (2021) quienes ejecutaron una indagación con el objeto de analizar la asociación entre la cultura organizativa y el desempeño del personal administrativo de un municipio, sus resultados indicaron que, mientras que los niveles de clima organizacional de los hombres son altos (16,3%) y medios (15%), los de las mujeres son medios (20,3%) y altos (16,3%). Los sujetos varones y las mujeres no manifiestan diferencias que son significantes entre sí, si se estudia estadísticamente, según los resultados del análisis U de Mann-Whitney ($p=0,481$ y $p=0,069$). Se sustenta en la teoría de Cedeo (2020) quien argumenta que el entorno laboral es crucial para el éxito empresarial. También proporciona a los responsables de la organización los medios para concentrar sus esfuerzos en los elementos que afectan favorable o adversamente al comportamiento de los empleados.

El objetivo específico 2 fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, en sus resultados se descubrió que el grado de la complacencia laboral es bajo así lo sostiene el 66.7% de trabajadores que respondieron la encuesta, el 23.3% lo percibe en un grado medio y el 10% como alto. Considerando lo que respondió la mayoría, se establece que el grado de satisfacción laboral es bajo, esto quiere decir que los trabajadores perciben que los componentes intrínsecos y extrínsecos de su ámbito de trabajo no satisfacen sus necesidades como trabajadores, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras respecto a políticas de la empresa, reconocimiento, relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros. Resultados que se comparan con la indagación de Paredes y Quiroz (2021) quienes realizaron una investigación para determinar la correspondencia entre la cultura del lugar de trabajo y el grado de desempeño de los empleados en la mayor cadena de supermercados de Ecuador, los resultados incluyen un factor alfa de Cronbach de 0,977 y una correspondiente entre las categorías y el factor de Spearman alcanzado ($= 0,294$). Además, se sustenta en la teoría de Aliaga (2020) quien define la satisfacción en un ámbito de laburo, como el sentir emocional favorable que emana de la estimación del desempeño o historial laboral de un individuo, asimismo, es definida como la actitud

generalmente estable de una persona hacia su trabajo, basada en los valores y creencias que ha adquirido por medio de su experiencia en su entorno profesional.

El objetivo específico 3 fue identificar la asociación entre el clima organizacional y los elementos intrínsecos de los empleados de la empresa Vima Tours, de acuerdo a sus hallazgos se halló que la categoría clima organizacional y la dimensión factores intrínsecos poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,595 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. Es decir, si el clima organizacional es adecuado, los trabajadores respecto a sus logros, crecimiento personal o avance de la carrera serán satisfechos de una manera adecuada. Estos resultados se comparan con el estudio de Chanduví (2020) quién realizó una investigación para establecer la correspondencia entre la cultura de la compañía y el grado de productividad del trabajador de la empresa de salud Bellavista de la Unión, en Piura, los resultados fueron de $\rho = .889$ lo que revela que no prevalece asociación significativa entre clima organizacional y desempeño de las actividades de trabajo, también se observó que la relación de la variable está estrechamente relacionada con varias características del desempeño de las tareas laborales (productividad de trabajo, eficacia de trabajo y eficiencia laboral). Se encontró que la categoría clima de una organización no está relacionada con el desempeño en sus actividades de trabajo del personal de la institución de salud Bellavista de la Unión. Respecto a la teoría, se sustenta en Aliaga (2020) quien argumenta que los factores intrínsecos, están asociados con la complacencia laboral y la realidad de las funciones desempeñadas por el sujeto. Como resultado, debido a que están atados a lo que el hombre hace y realiza, estos están bajo su control. Incluyen sentimientos sobre la evolución y desarrollo en el ámbito personal, reconocimiento como profesional, deseos de realización personal, mayor responsabilidad y las actividades que un sujeto ejecuta en el trabajo.

El objetivo específico 4 fue identificar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, resultando que la variable clima de una compañía y la dimensión factores extrínsecos poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,618 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. Es decir, si el clima organizacional es adecuado, los trabajadores tendrán una mejor satisfacción respecto a los

escenarios físicos del ambiente de trabajo, las remuneraciones, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa. Resultados que permiten compararse con el estudio de Santiago y Rojas (2021) quienes elaboraron una indagación con el objeto de examinar el impacto de la epidemia de Covid-19 en el desempeño de los recurso humano de las compañías de la industria energética colombiana, según los resultados, existe una correlación moderada ($r = 0,565$) entre los cambios en las circunstancias laborales y la vida cotidiana provocados por la epidemia de Covid-19 como categoría laboral independiente y el engagement como variable dependiente. Como consecuencia, el nivel de dedicación a su trabajo y su nivel de adaptación a un medio de trabajo nuevo es superior al 92%. Como resultado, la organización estudiada tendría que pensar en formas de reducir las horas de actividad laboral, ya que el 61,06% de los sujetos de la encuesta piensa que su jornada es mucho más amplia debido al trabajo de manera remota. Teóricamente se sustenta en Aliaga (2020) quien sostiene que los elementos extrínsecos, se asocian a la infelicidad laboral porque están presentes en el entorno de los individuos e incluyen las circunstancias en las que desarrollan su trabajo. Los elementos higiénicos están fuera del alcance de la gente porque la corporación maneja y decide esas condiciones. Incluyen: salarios, ventajas sociales, la cultura de dirección o control de los trabajadores desde sus superiores, las estructuras físicas y condiciones de ambiente de trabajo, las normas políticas y lineamientos corporativos, la atmósfera de las asociaciones entre la compañía y sus empleados, las reglas internas, el estado y prestigio, seguridad personal, etc.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, Huaraz – 2023, según sus hallazgos las categorías clima de una organización y satisfacción en el trabajo poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,646 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. En conclusión, si el clima o contexto de una compañía que está estructurado por el ambiente físico, social y las acciones y valores es adecuado los empleados manifestaran satisfacción en sus puestos de trabajo.
2. El objetivo específico 1 fue determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Vima Tours, en sus hallazgos se encontró que el grado del clima de una empresa es de valor medio así lo sostuvo el 66.7% de trabajadores que respondieron la encuesta, el 21.7% lo percibió en un grado bajo y el 11.7% como alto. Fundamentando la respuesta mayoritaria, se establece que el grado de clima organizacional es medio. Se concluye que los trabajadores perciben que el ambiente físico y social de su ámbito de trabajo está medianamente bien, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras.
3. El objetivo específico 2 fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours, en sus hallazgos se demostró que la valoración de la satisfacción en el área de trabajo es bajo así lo sostiene el 66.7% de trabajadores que respondieron la encuesta, el 23.3% lo percibe en un grado medio y el 10% como alto. Fundamentando la respuesta mayoritaria, se establece que la posición de satisfacción laboral es percibida bajo. Se concluye que los trabajadores perciben que los elementos intrínsecos y extrínsecos de su ámbito de trabajo no satisface sus necesidades como trabajadores, por lo que se atribuye que necesitaría ciertas mejoras respecto a políticas de la empresa, reconocimiento, relaciones interpersonales, remuneraciones, entre otros.
4. El objetivo específico 3 fue identificar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa Vima Tours, de acuerdo a sus hallazgos se halló que la variable clima de una compañía y la dimensión factores intrínsecos poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,595 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. En conclusión, si el clima de una compañía es adecuado, los

trabajadores respecto a sus logros, crecimiento personal o avance de la carrera serán satisfechos de una manera adecuada.

5. El objetivo específico 4 fue identificar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los colaboradores de la empresa Vima Tours, resultando que la variable clima de una compañía y la dimensión aspectos extrínsecos poseen un valor de correspondencia de Rho de Spearman igual a ,618 esto quiere decir que se asocia de manera positiva y moderada. En conclusión, si el clima organizacional es adecuado, los trabajadores tendrán una mejor satisfacción respecto a las circunstancias físicas del entorno de trabajo, las remuneraciones, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área administrativa, promover un clima de trabajo positivo mediante la diversidad e inclusión, para ello es necesario generar políticas que posibiliten la igualdad de oportunidades, el respeto entre colaboradores y el valor de la diversidad en todas sus formas.
2. Se recomienda al gerente de la empresa cometer evaluaciones continuas del clima empresarial por medio de encuestas que permitan medir el grado de satisfacción o complacencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo, así como el nivel de compromiso en sus actividades laborales diarias, esto favorecerá encontrar áreas de mejora pertinentes y establecer medidas de corrección de forma oportuna.
3. Al departamento de recursos humanos se recomienda fomentar un estilo de liderazgo participativo que beneficie la autonomía, la toma de decisiones compartida y el empoderamiento de los trabajadores, ya que los líderes desempeñan un papel crucial en la satisfacción de trabajo de los empleados.
4. Al gerente de recursos humanos se recomienda, considerar el fomento de programas de desarrollo profesional, mediante capacitaciones, oportunidades de promoción interna y planes de carreras claros, esto incentivará a los empleados obtener nuevas habilidades y mejorará su satisfacción en el ámbito laboral.
5. Se recomienda al gerente de la empresa realizar mejoras en la estructura física de la empresa, lo que favorecerá significativamente en la satisfacción de trabajo, por lo que se debería proporcionar espacios mobiliarios ergonómicos, condiciones de luz adecuadas, y mantener el orden y limpieza del lugar. Además, también se puede crear áreas de descanso o de recreación con el objeto de favorecer el bienestar de los trabajadores durante sus paradas o pautas laborales.

REFERENCIAS

- Aliga, G. (2020). Relación de los factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional de Cajamarca, 2018. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1249/TESIS%20PSICOLOGIA%20GABY%2002%20de%20diciembre%20de%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Amado, M. (2022) Clima laboral y desempeño directivo en instituciones educativas primarias de la red 01 – UGEL Puno, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima.
- América Economía (2018). El 81% de trabajadores peruanos considera al clima laboral muy importante para su desempeño. Agencia peruana de noticia, Andina.
- Bárceñas, I. (2020). Influencia de la pandemia por Covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del Municipio de Chinú Córdoba. Tesis de Licenciatura. Universidad de Córdoba.
- BID. (2020). *¿Cómo se vive el teletrabajo en América Latina y el Caribe?* Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-en-america-latina-y-el-caribe/>: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Canales, A., López, J. y Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA 6(1).
- CEPAL/OIT. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, N°22.
- Crespo, W. (2018) Clima de la organización y motivación laboral en trabajadores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Puno 2018. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima.
- Cedeño, A. (2020) La influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de La Esperanza –Provincia de Trujillo – La Libertad – 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- De la Cruz, E., y Huaman, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en

- el personal del programa nacional cuna más en la Provincia de Huancavelica – 2015.
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2d501e09-a00c-489a-a664-29da0ff1b43e/content>.
- Cruz, A. (2018) Clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en la institución educativa 70029 “María Auxiliadora” distrito de Puno 2017. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Chávez, S. y Galindo, E. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de una municipalidad en el departamento de Arequipa, 2021. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima.
- Chanduví, S. (2020) Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Piura.
- Ferreñan y Gonzales (2019) El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén - 2019. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Chepén.
- García, M., & Fernández, J. (2020). Manual de gestión de proyectos. ESIC Editorial.
- Li, X., Sun, Y., Ye, L., & Zhang, Z. (2018). Perceived organizational support, job satisfaction, and employee performance: A moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 9, 108. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00108>
- Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103.
- Martínez, A., Vega, N., Pintado, N. y Guzmán, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760.
- Milla, M. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018*. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14829/Tesis_65112.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes, E.; Vázquez, J. (2020) "La Satisfacción Laboral. Una Oportunidad para el Florecimiento Humano". <file:///C:/Users/EDMUNDO/Downloads/22697-Texto%20del%20art%C3%ADculo-89344-1-10-20200916.pdf>

- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio* 46.
- Pulakos, E. D. (2019). Performance Management. En S. W. J. Kozlowski & E. Salas (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 389-440). Oxford University Press.
- Romero, J. y Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. Revista EAN, (87), 79-101.*
- Vásquez, R. (2019). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE HUARAZ, 2017.*
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3222/Rosa%20Marisol%20V%C3%A1squez%20Bazalar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, C. y Rojas, S. (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista de investigación, desarrollo e innovación* 11(3).
- Vaquerano, J., Flores, M. y Morán, M. (2020). Una aproximación al clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia Covid-19.
- Vera, A. (2018) El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en una institución castrense, Callao 2018. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima.
- Vaquerano, J., Flores, M. y Morán, M. (2020). Una aproximación al clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia Covid-19.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Clima Organizacional	Es el ambiente interno en el que interactúan los trabajadores de una empresa y sus niveles de motivación, creyendo que las relaciones sociales y laborales entre las personas son diferentes porque dependen de la percepción individual (Vaquerano et al., 2020).	Conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos.	Ambiente físico	Infraestructura Área de trabajo Equipos y muebles	Ordinal
			Ambiente social	Expectativas Autonomía Reconocimiento Interacciones Empatía	
			Actitudes y valores	Valoración Respeto Satisfacción	
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se describe como el estado emocional favorable o placentero que resulta de la evaluación del desempeño o historial laboral de una persona. Asimismo, es definida como la actitud generalmente estable de una persona hacia su trabajo, basada en los valores y creencias que ha adquirido a través de su experiencia profesional (Aliaga, 2020)	La satisfacción laboral es la actitud emocional estable del colaborador frente a su ambiente de trabajo, se mide en función a factores intrínsecos y extrínsecos.	Factores intrínsecos o motivacionales	Logro	Ordinal
				Crecimiento y desarrollo personal	
				Reconocimiento	
				Avance en la carrera	
				Responsabilidad	
			Factores extrínsecos o higiénicos	Políticas de la empresa	
				Relaciones interpersonales	
				Calidad de supervisión	
				Condiciones físicas del ambiente de trabajo	
Remuneraciones					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la variable “Clima Organizacional”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo “establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

Instrucciones: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del comportamiento del consumidor, según la siguiente escala:

- | |
|-----------------------------------|
| 1 = Totalmente insatisfecho |
| 2 = Insatisfecho |
| 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho |
| 4 = Satisfecho |
| 5 = Totalmente satisfecho |

Nº	ÍTEMS / DIMENSIONES	ESCALA			
DIMENSIÓN 1: Ambiente Físico		1	2	3	4
Infraestructura					
1	¿Percibe usted satisfacción en los trabajadores y usuarios por la limpieza y orden en los ambientes de servicio al cliente?				
2	¿Siente cierta satisfacción por que los servicios higiénicos están bien ubicados y los espacios para los buses siempre están limpios y adecuados?				

Área de trabajo					
3	¿Se siente usted satisfecho con la iluminación de su área de trabajo?				
4	¿Se siente usted satisfecho porque considera que la temperatura es la adecuada en su área de trabajo?				
5	¿Se siente usted satisfecho porque su área de trabajo cuenta con los muebles y enseres necesarios y facilitan su desempeño?				
Equipos y muebles					
6	¿Se siente usted satisfecho en la medida que la empresa facilita los equipos de oficina suficientes para su desempeño?				
7	¿Se siente usted satisfecho porque los buses son adecuados para el servicio público?				
8	¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de buses que tiene la empresa para brindar un buen servicio?				
DIMENSIÓN 2: Ambiente social					
Expectativas					
9	¿Se siente usted satisfecho porque ha logrado cumplir sus expectativas laborales en esta organización?				
Autonomía					
10	¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización empresarial puede aplicar con autonomía sus habilidades y recursos de servicio?				
11	¿Se siente usted satisfecho porque tiene la suficiente autonomía para tomar decisiones que favorecen al servicio que brinda la empresa?				
12	¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización le permiten tomar decisiones para resolver conflictos en aras de un mejor servicio?				
Reconocimiento					
13	¿Se siente usted satisfecho por el aprecio que le demuestran cuando usted cumple sus tareas y obligaciones?				
14	¿Se siente usted satisfecho porque considera que la organización le reconoce sus iniciativas y habilidades de trato en el servicio al cliente?				
15	¿Se siente usted satisfecho porque considera acertada la estrategia de reconocimiento y motivación de los empresarios a sus trabajadores en esta organización?				
Interacciones					
16	¿Se siente usted satisfecho con el trato y la comunicación con sus compañeros de trabajo?				
17	¿Se siente usted satisfecho porque en su centro de				

	trabajo existe cooperación y ayuda mutua entre los miembros de las distintas áreas laborales?				
18	¿Se siente usted satisfecho porque existe reciprocidad en el trato entre compañeros de trabajo?				
Empatía					
19	¿Se siente usted satisfecho porque escucha y entiende los requerimientos de sus compañeros y usuarios y lo motiva a brindar un buen servicio?				
DIMENSIÓN 3: Actitudes y valores					
Valoración					
20	¿En la empresa reconocen y valoran los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo y esto lo motiva y le genera satisfacción?				
21	¿Se siente usted satisfecho y motivado porque Se considera valorado en esta empresa?				
Respeto					
22	¿Se siente usted satisfecho porque recibe el respeto de jefes y compañeros de trabajo?				
23	¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?				
Satisfacción					
24	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su institución?				
25	¿Está usted satisfecho con las labores que realiza en la institución?				

Cuestionario de la variable “Satisfacción Laboral”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo “establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Vima Tours”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

Instrucciones: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los

enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del comportamiento del consumidor, según la siguiente escala:

1 = Totalmente insatisfecho
2 = Insatisfecho
3 = Ni satisfecho ni insatisfecho
4 = Satisfecho
5 = Totalmente satisfecho

Nº	ÍTEMS / DIMENSIONES	ESCALA			
		1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: Factores intrínsecos o motivacionales					
Logro					
26	¿Usted se siente satisfecho con el grado de reconocimiento y recompensa por tus logros laborales?				
27	¿Usted se siente valorado y reconocido por sus logros y contribuciones en la organización?				
Crecimiento y desarrollo					
28	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los programas de capacitación y desarrollo profesional que ofrece la organización para sus empleados?				
29	¿Cuán satisfecho se encuentra con la retroalimentación y apoyo por parte de la empresa para ayudarlo a crecer y desarrollarse profesionalmente?				
Reconocimiento					
30	¿Usted siente satisfacción en que la empresa ofrezca oportunidades de reconocimiento equitativas para todos los empleados?				
31	¿Usted se siente motivado para desempeñar su trabajo debido al reconocimiento que recibe de la empresa?				
Avance en la carrera					
32	¿Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de la empresa para mejorar sus habilidades y conocimientos, a fin de avanzar en su carrera?				

33	¿Se siente satisfecho con la frecuencia y calidad de las evaluaciones de desempeño que recibe y siente que estas evaluaciones lo ayudan a avanzar en su carrera?				
Responsabilidad					
34	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al grado de información y recursos que le otorga la empresa para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva?				
35	¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al respeto que la empresa le otorga a sus derechos y responsabilidades como trabajador?				
DIMENSIÓN 2: Factores extrínsecos o de higiene					
Políticas de la empresa					
36	¿Cuán satisfecho se siente con respecto a la transparencia de las políticas de la empresa?				
37	¿Usted se siente satisfecho con la comunicación de la empresa en lo que se refiere a sus políticas y programas?				
Relaciones interpersonales					
38	¿Siente que sus supervisores y gerentes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y amigable?				
39	¿Cuán satisfacción siente respecto a las oportunidades que la empresa brinda para que los empleados interactúen y socialicen fuera del trabajo?				
Calidad de supervisión					
40	¿Está satisfecho con el nivel de apoyo que su supervisor le brinda para el desarrollo de sus habilidades y conocimientos?				
Condiciones físicas del ambiente					
41	¿Está satisfecho con la seguridad en su lugar de trabajo (p.ej. prevención de riesgos laborales, instalaciones de emergencia)?				
Remuneraciones					
42	¿Siente satisfacción respecto al sueldo y beneficios justos y competitivos que recibe de la empresa en comparación con otras empresas del sector?				
43	¿Está satisfecho con los beneficios adicionales que recibe, como seguro médico, vacaciones pagadas y otros incentivos?				

Ficha técnica del instrumento: Clima organizacional

I.DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 **Técnica:** Encuesta
- 1.2 **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3 **Lugar:** Vilma Tours, Huaraz
- 1.4 **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5 **Autor:** Concepción Depaz, Jhahayra Nicole
- 1.6 **Medición:** Clima organizacional
- 1.7 **Tiempo de aplicación:** 12 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración del clima organizacional en los colaboradores de Vilma Tours.

III. **DIRIGIDO A:** 60 colaboradores

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 25 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

4.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
25 ítems	Totalmente insatisfecho	1
	Insatisfecho	2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	3
	Satisfecho	4
	Totalmente satisfecho	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

Niveles de valoración para los resultados
Bajo
Medio
Alto

4.2. Distribución de ítems por dimensiones

CLIMA ORGANIZACIONAL	Ambiente físico	1,2,3,4,5,6,7,8
	Ambiente social	9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19
	Actitudes y valores	20,21,22,23,24,25

V. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Clima organizacional	25	125	25 – 58	Bajo
			59 – 92	Medio
			93 – 125	Alto
A nivel de dimensiones de clima organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Ambiente físico	8	40	8 – 19	Bajo
			20 – 29	Medio
			30 – 40	Alto
Ambiente social	11	55	11 – 26	Bajo
			27 – 40	Medio
			41 – 55	Alto
Actitudes y valores	6	30	6 – 14	Bajo

			15 – 22	Medio
			23 – 30	Alto

Ficha técnica del instrumento: Satisfacción laboral

VI. DATOS INFORMATIVOS:

1.8 Técnica: Encuesta

1.9 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.10 Lugar: Vilma Tours, Huaraz

1.11 Forma de aplicación: Individual

1.12 Autor: Concepción Depaz, Jhahayra Nicole

1.13 Medición: Satisfacción laboral

1.14 Tiempo de aplicación: 12 minutos

VII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración de satisfacción laboral en los colaboradores de Vilma Tours.

VIII. DIRIGIDO A: 60 colaboradores

IX. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 18 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

9.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
18 ítems	Totalmente insatisfecho	1
	Insatisfecho	2
	Ni satisfecho ni insatisfecho	3
	Satisfecho	4

	Totalmente satisfecho	5
--	-----------------------	---

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

Niveles de valoración para los resultados
Bajo
Medio
Alto

9.2. Distribución de ítems por dimensiones

SATISFACCIÓN LABORAL	Factores intrínsecos o motivacionales	26,27,28,29,30,31,32,33,34,35
	Factores extrínsecos o de higiene	36,37,38,39,40,41,42,43

X. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción laboral	18	90	18 – 42	Bajo
			43 – 66	Medio
			67 – 90	Alto
A nivel de dimensiones de satisfacción laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Factores intrínsecos o motivacionales	8	40	10 – 23	Bajo
			24 – 37	Medio
			38 – 50	Alto

Factores extrínsecos o de higiene	5	40	8 – 19	Bajo
			20 – 29	Medio
			30 – 40	Alto

Anexo 3. Determinación del tamaño de la muestra

PUESTO	CANTIDAD
GERENTE GENERAL	1
COORDINADOR DE VENTAS	1
COORDINADOR DE MARKETING	1
COORDINADOR DE RRHH	1
ASISTENTE DE RRHH	2
EDITOR DE CONTENIDO WEB	1
ENCARGADO DE REDES SOCIALES	1
COORDINADOR DE TOURS	6
COORDINADOR DE CONTABILIDAD	1
ASISTENTE DE CONTABILIDAD	1
GUÍA TURÍSTICO	20
AGENTE DE RESERVAS	4
CHOFERES	9
FOTÓGRAFO TURÍSTICO	9
ENCARGADO DE LIMPIEZA	2
TOTAL	60

Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa Vima Tours, Huaraz
Significación:	El objeto de medición es establecer el efecto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima organizacional	Ambiente físico	Se refiere al entorno físico en el que se desarrollan las actividades de una organización. Incluye aspectos tangibles como el diseño y la distribución de los espacios de trabajo, la iluminación, la temperatura, el ruido y otros elementos físicos que pueden afectar el bienestar y la eficiencia de los empleados.
	Ambiente social	Hace referencia al conjunto de relaciones interpersonales, dinámicas y culturales que se dan entre los miembros de una organización. Incluye la comunicación, la colaboración, el clima de confianza, el respeto mutuo y la interacción entre los empleados, así como las normas, los valores y las actitudes que prevalecen en el entorno laboral.
	Actitudes y valores	Las actitudes son evaluaciones o valoraciones que las personas tienen hacia objetos, personas, situaciones o conceptos. Representan la predisposición emocional o cognitiva de un individuo hacia algo. Los valores, por su parte, son principios o creencias fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de una persona. Tanto las actitudes como los valores influyen en la forma en que los individuos se relacionan con su entorno laboral y pueden impactar en el clima organizacional.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Factores intrínsecos o motivacionales	Se refieren a aquellos elementos del trabajo que están relacionados directamente con la satisfacción laboral basada en las características intrínsecas de la tarea en sí misma. Estos factores están relacionados con el sentido de logro, la autonomía, el crecimiento personal, el reconocimiento y la satisfacción que los empleados experimentan al realizar su trabajo. Según la teoría de la autodeterminación, los factores intrínsecos satisfacen las necesidades psicológicas básicas de competencia, autonomía y relación, y se consideran impulsores de la motivación intrínseca (Hezberg et al., 1959).

	Factores extrínsecos o de higiene	Se refieren a las condiciones externas al trabajo que pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados. Estos factores incluyen aspectos como el salario, los beneficios, la seguridad laboral, las políticas y procedimientos organizacionales, la calidad de la supervisión y las relaciones con los compañeros de trabajo. Según la teoría de los dos factores de Herzberg, los factores extrínsecos son considerados factores de higiene, ya que su presencia o ausencia puede causar insatisfacción o satisfacción neutral, pero no necesariamente satisfacción positiva (Herzberg et al., 1959).
--	-----------------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores” elaborado por Concepción Depaz Jhahayra Nicole en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “clima organizacional”

• **Primera dimensión:** Ambiente físico

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de ambiente físico del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. ¿Percibe usted satisfacción en los trabajadores y usuarios por la limpieza y orden en los ambientes de servicio al cliente?	4	4	4	
	2. ¿Siente cierta satisfacción por que los servicios higiénicos están bien ubicados y los espacios para los buses siempre están limpios y adecuados?	4	4	4	
Área de trabajo	3. ¿Se siente usted satisfecho con la iluminación de su área de trabajo?	4	4	4	
	4. ¿Se siente usted satisfecho porque considera que la temperatura es la adecuada en su área de trabajo?	4	4	4	
	5. ¿Se siente usted satisfecho porque su área de trabajo cuenta con los muebles y enseres necesarios y facilitan su desempeño?	4	4	4	
Equipos y muebles	6. ¿Se siente usted satisfecho en la medida que la empresa facilita los equipos de oficina suficientes para su desempeño?	4	4	4	
	7. ¿Se siente usted satisfecho porque los buses son adecuados para el servicio público?	4	4	4	
	8. ¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de buses que tiene la empresa para brindar un buen servicio?	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Ambiente social

• Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de ambiente social del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	9. ¿Se siente usted satisfecho porque ha logrado cumplir sus expectativas laborales en esta organización?	4	4	4	
Autonomía	10. ¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización empresarial puede aplicar con autonomía sus habilidades y recursos de servicio?	4	4	4	
	11. ¿Se siente usted satisfecho porque tiene la suficiente autonomía para tomar decisiones que favorecen al servicio que brinda la empresa?	4	4	4	
	12. ¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización le permiten tomar decisiones para resolver conflictos en aras de un mejor servicio?	4	4	4	
Reconocimiento	13. ¿Se siente usted satisfecho por el aprecio que le demuestran cuando usted cumple sus tareas y obligaciones?	4	4	4	
	14. ¿Se siente usted satisfecho porque considera que la organización le reconoce sus iniciativas y habilidades de trato en el servicio al cliente?	4	4	4	
	15. ¿Se siente usted satisfecho porque considera acertada la estrategia de reconocimiento y motivación de los empresarios a sus trabajadores en esta organización?	4	4	4	

Interacciones	16. ¿Se siente usted satisfecho con el trato y la comunicación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	17. ¿Se siente usted satisfecho porque en su centro de trabajo existe cooperación y ayuda mutua entre los miembros de las distintas áreas laborales?	4	4	4	
	18. ¿Se siente usted satisfecho porque existe reciprocidad en el trato entre compañeros de trabajo?	4	4	4	
Empatía	19. ¿Se siente usted satisfecho porque escucha y entiende los requerimientos de sus compañeros y usuarios y lo motiva a brindar un buen servicio?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Actitudes y valores

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de actitudes y valores del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración	20. ¿En la empresa reconocen y valoran los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo y esto lo motiva y le genera satisfacción?	4	4	4	
	21. ¿Se siente usted satisfecho y motivado porque se considera valorado en esta empresa?	4	4	4	
Respeto	22. ¿Se siente usted satisfecho porque recibe el respeto de jefes y compañeros de trabajo?	4	4	4	

	23. ¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?	4	4	4	
Satisfacción	24. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su institución?	4	4	4	
	25. ¿Está usted satisfecho con las labores que realiza en la institución?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “satisfacción laboral”

- **Primera dimensión:** Factores intrínsecos o motivacionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de intrínsecos o motivacionales de satisfacción laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro	26. ¿Usted se siente satisfecho con el grado de reconocimiento y recompensa por tus logros laborales?	4	4	4	
	27. ¿Usted se siente valorado y reconocido por sus logros y contribuciones en la organización?	4	4	4	
Crecimiento y desarrollo	28. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los programas de capacitación y desarrollo profesional que ofrece la organización para sus empleados?	4	4	4	
	29. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la retroalimentación y apoyo por parte de la empresa para ayudarlo a crecer y desarrollarse profesionalmente?	4	4	4	
Reconocimiento	30. ¿Usted siente satisfacción en que la empresa ofrezca oportunidades de	4	4	4	

	reconocimiento equitativas para todos los empleados?				
	31. ¿Usted se siente motivado para desempeñar su trabajo debido al reconocimiento que recibe de la empresa?	4	4	4	
Avance en la carrera	32. ¿Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de la empresa para mejorar sus habilidades y conocimientos, a fin de avanzar en su carrera?	4	4	4	
	33. ¿Se siente satisfecho con la frecuencia y calidad de las evaluaciones de desempeño que recibe y siente que estas evaluaciones lo ayudan a avanzar en su carrera?	4	4	4	
Responsabilidad	34. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al grado de información y recursos que le otorga la empresa para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva?	4	4	4	
	35. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al respeto que la empresa le otorga a sus derechos y responsabilidades como trabajador?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Factores extrínsecos o de higiene
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de factores extrínsecos o de higiene de satisfacción laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de la empresa	36. ¿Cuán satisfecho se siente con respecto a la	4	4	4	

	transparencia de las políticas de la empresa?				
	37. ¿Usted se siente satisfecho con la comunicación de la empresa en lo que se refiere a sus políticas y programas?	4	4	4	
Relaciones interpersonales	38. ¿Siente que sus supervisores y gerentes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y amigable?	4	4	4	
	39. ¿Cuán satisfacción siente respecto a las oportunidades que la empresa brinda para que los empleados interactúen y socialicen fuera del trabajo?	4	4	4	
Calidad de supervisión	40. ¿Está satisfecho con el nivel de apoyo que su supervisor le brinda para el desarrollo de sus habilidades y conocimientos?	4	4	4	
Condiciones físicas del ambiente	41. ¿Está satisfecho con la seguridad en su lugar de trabajo (p.ej. prevención de riesgos laborales, instalaciones de emergencia)?	4	4	4	
Remuneraciones	42. ¿Siente satisfacción respecto al sueldo y beneficios justos y competitivos que recibe de la empresa en comparación con otras empresas del sector?	4	4	4	
	43. ¿Está satisfecho con los beneficios adicionales que recibe, como seguro médico, vacaciones pagadas y otros incentivos?	4	4	4	



Dr.: Edwin Hernán Ramírez Asís
DNI: 31668274

Ámbito de aplicación:	Empresa Vima Tours, Huaraz
Significación:	El objeto de medición es establecer el efecto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

9. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima organizacional	Ambiente físico	Se refiere al entorno físico en el que se desarrollan las actividades de una organización. Incluye aspectos tangibles como el diseño y la distribución de los espacios de trabajo, la iluminación, la temperatura, el ruido y otros elementos físicos que pueden afectar el bienestar y la eficiencia de los empleados.
	Ambiente social	Hace referencia al conjunto de relaciones interpersonales, dinámicas y culturales que se dan entre los miembros de una organización. Incluye la comunicación, la colaboración, el clima de confianza, el respeto mutuo y la interacción entre los empleados, así como las normas, los valores y las actitudes que prevalecen en el entorno laboral.
	Actitudes y valores	Las actitudes son evaluaciones o valoraciones que las personas tienen hacia objetos, personas, situaciones o conceptos. Representan la predisposición emocional o cognitiva de un individuo hacia algo. Los valores, por su parte, son principios o creencias fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de una persona. Tanto las actitudes como los valores influyen en la forma en que los individuos se relacionan con su entorno laboral y pueden impactar en el clima organizacional.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Factores intrínsecos o motivacionales	Se refieren a aquellos elementos del trabajo que están relacionados directamente con la satisfacción laboral basada en las características intrínsecas de la tarea en sí misma. Estos factores están relacionados con el sentido de logro, la autonomía, el crecimiento personal, el reconocimiento y la satisfacción que los empleados experimentan al realizar su trabajo. Según la teoría de la autodeterminación, los factores intrínsecos satisfacen las necesidades psicológicas básicas de competencia, autonomía y relación, y se consideran impulsores de la motivación intrínseca (Hezberg et al., 1959).

	Factores extrínsecos o de higiene	Se refieren a las condiciones externas al trabajo que pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados. Estos factores incluyen aspectos como el salario, los beneficios, la seguridad laboral, las políticas y procedimientos organizacionales, la calidad de la supervisión y las relaciones con los compañeros de trabajo. Según la teoría de los dos factores de Herzberg, los factores extrínsecos son considerados factores de higiene, ya que su presencia o ausencia puede causar insatisfacción o satisfacción neutral, pero no necesariamente satisfacción positiva (Herzberg et al., 1959).
--	-----------------------------------	---

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores” elaborado por Concepción Depaz Jhahayra Nicole en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “clima organizacional”

• **Primera dimensión:** Ambiente físico

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de ambiente físico del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	44. ¿Percibe usted satisfacción en los trabajadores y usuarios por la limpieza y orden en los ambientes de servicio al cliente?	4	4	4	
	45. ¿Siente cierta satisfacción por que los servicios higiénicos están bien ubicados y los espacios para los buses siempre están limpios y adecuados?	4	4	4	
Área de trabajo	46. ¿Se siente usted satisfecho con la iluminación de su área de trabajo?	4	4	4	
	47. ¿Se siente usted satisfecho porque considera que la temperatura es la adecuada en su área de trabajo?	4	4	4	
	48. ¿Se siente usted satisfecho porque su área de trabajo cuenta con los muebles y enseres necesarios y facilitan su desempeño?	4	4	4	
Equipos y muebles	49. ¿Se siente usted satisfecho en la medida que la empresa facilita los equipos de oficina suficientes para su desempeño?	4	4	4	
	50. ¿Se siente usted satisfecho porque los buses son adecuados para el servicio público?	4	4	4	
	51. ¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de buses que tiene la empresa para brindar un buen servicio?	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Ambiente social

• Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de ambiente social del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	52. ¿Se siente usted satisfecho porque ha logrado cumplir sus expectativas laborales en esta organización?	4	4	4	
Autonomía	53. ¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización empresarial puede aplicar con autonomía sus habilidades y recursos de servicio?	4	4	4	
	54. ¿Se siente usted satisfecho porque tiene la suficiente autonomía para tomar decisiones que favorecen al servicio que brinda la empresa?	4	4	4	
	55. ¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización le permiten tomar decisiones para resolver conflictos en aras de un mejor servicio?	4	4	4	
Reconocimiento	56. ¿Se siente usted satisfecho por el aprecio que le demuestran cuando usted cumple sus tareas y obligaciones?	4	4	4	
	57. ¿Se siente usted satisfecho porque considera que la organización le reconoce sus iniciativas y habilidades de trato en el servicio al cliente?	4	4	4	
	58. ¿Se siente usted satisfecho porque considera acertada la estrategia de reconocimiento y motivación de los empresarios a sus trabajadores en esta organización?	4	4	4	

Interacciones	59. ¿Se siente usted satisfecho con el trato y la comunicación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	60. ¿Se siente usted satisfecho porque en su centro de trabajo existe cooperación y ayuda mutua entre los miembros de las distintas áreas laborales?	4	4	4	
	61. ¿Se siente usted satisfecho porque existe reciprocidad en el trato entre compañeros de trabajo?	4	4	4	
Empatía	62. ¿Se siente usted satisfecho porque escucha y entiende los requerimientos de sus compañeros y usuarios y lo motiva a brindar un buen servicio?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Actitudes y valores

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de actitudes y valores del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración	63. ¿En la empresa reconocen y valoran los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo y esto lo motiva y le genera satisfacción?	4	4	4	
	64. ¿Se siente usted satisfecho y motivado porque se considera valorado en esta empresa?	4	4	4	
Respeto	65. ¿Se siente usted satisfecho porque recibe el respeto de jefes y compañeros de trabajo?	4	4	4	

	66. ¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?	4	4	4	
Satisfacción	67. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su institución?	4	4	4	
	68. ¿Está usted satisfecho con las labores que realiza en la institución?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “satisfacción laboral”

- **Primera dimensión:** Factores intrínsecos o motivacionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de intrínsecos o motivacionales de satisfacción laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro	69. ¿Usted se siente satisfecho con el grado de reconocimiento y recompensa por tus logros laborales?	4	4	4	
	70. ¿Usted se siente valorado y reconocido por sus logros y contribuciones en la organización?	4	4	4	
Crecimiento y desarrollo	71. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los programas de capacitación y desarrollo profesional que ofrece la organización para sus empleados?	4	4	4	
	72. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la retroalimentación y apoyo por parte de la empresa para ayudarlo a crecer y desarrollarse profesionalmente?	4	4	4	

Reconocimiento	73. ¿Usted siente satisfacción en que la empresa ofrezca oportunidades de reconocimiento equitativas para todos los empleados?	4	4	4	
	74. ¿Usted se siente motivado para desempeñar su trabajo debido al reconocimiento que recibe de la empresa?	4	4	4	
Avance en la carrera	75. ¿Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de la empresa para mejorar sus habilidades y conocimientos, a fin de avanzar en su carrera?	4	4	4	
	76. ¿Se siente satisfecho con la frecuencia y calidad de las evaluaciones de desempeño que recibe y siente que estas evaluaciones lo ayudan a avanzar en su carrera?	4	4	4	
Responsabilidad	77. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al grado de información y recursos que le otorga la empresa para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva?	4	4	4	
	78. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al respeto que la empresa le otorga a sus derechos y responsabilidades como trabajador?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Factores extrínsecos o de higiene
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de factores extrínsecos o de higiene de satisfacción laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de la empresa	79. ¿Cuán satisfecho se siente con respecto a la transparencia de las políticas de la empresa?	4	4	4	
	80. ¿Usted se siente satisfecho con la comunicación de la empresa en lo que se refiere a sus políticas y programas?	4	4	4	
Relaciones interpersonales	81. ¿Siente que sus supervisores y gerentes fomentan un ambiente de trabajo colaborativo y amigable?	4	4	4	
	82. ¿Cuán satisfacción siente respecto a las oportunidades que la empresa brinda para que los empleados interactúen y socialicen fuera del trabajo?	4	4	4	
Calidad de supervisión	83. ¿Está satisfecho con el nivel de apoyo que su supervisor le brinda para el desarrollo de sus habilidades y conocimientos?	4	4	4	
Condiciones físicas del ambiente	84. ¿Está satisfecho con la seguridad en su lugar de trabajo (p.ej. prevención de riesgos laborales, instalaciones de emergencia)?	4	4	4	
Remuneraciones	85. ¿Siente satisfacción respecto al sueldo y beneficios justos y competitivos que recibe de la empresa en comparación con otras empresas del sector?	4	4	4	
	86. ¿Está satisfecho con los beneficios adicionales que recibe, como seguro médico, vacaciones pagadas y otros incentivos?	4	4	4	



Ámbito de aplicación:	Empresa Vima Tours, Huaraz
Significación:	El objeto de medición es establecer el efecto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

14. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima organizacional	Ambiente físico	Se refiere al entorno físico en el que se desarrollan las actividades de una organización. Incluye aspectos tangibles como el diseño y la distribución de los espacios de trabajo, la iluminación, la temperatura, el ruido y otros elementos físicos que pueden afectar el bienestar y la eficiencia de los empleados.
	Ambiente social	Hace referencia al conjunto de relaciones interpersonales, dinámicas y culturales que se dan entre los miembros de una organización. Incluye la comunicación, la colaboración, el clima de confianza, el respeto mutuo y la interacción entre los empleados, así como las normas, los valores y las actitudes que prevalecen en el entorno laboral.
	Actitudes y valores	Las actitudes son evaluaciones o valoraciones que las personas tienen hacia objetos, personas, situaciones o conceptos. Representan la predisposición emocional o cognitiva de un individuo hacia algo. Los valores, por su parte, son principios o creencias fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de una persona. Tanto las actitudes como los valores influyen en la forma en que los individuos se relacionan con su entorno laboral y pueden impactar en el clima organizacional.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Factores intrínsecos o motivacionales	Se refieren a aquellos elementos del trabajo que están relacionados directamente con la satisfacción laboral basada en las características intrínsecas de la tarea en sí misma. Estos factores están relacionados con el sentido de logro, la autonomía, el crecimiento personal, el reconocimiento y la satisfacción que los empleados experimentan al realizar su trabajo. Según la teoría de la autodeterminación, los factores intrínsecos satisfacen las necesidades psicológicas básicas de competencia, autonomía y relación, y se consideran impulsores de la motivación intrínseca (Hezberg et al., 1959).

	Factores extrínsecos o de higiene	Se refieren a las condiciones externas al trabajo que pueden afectar la satisfacción laboral de los empleados. Estos factores incluyen aspectos como el salario, los beneficios, la seguridad laboral, las políticas y procedimientos organizacionales, la calidad de la supervisión y las relaciones con los compañeros de trabajo. Según la teoría de los dos factores de Herzberg, los factores extrínsecos son considerados factores de higiene, ya que su presencia o ausencia puede causar insatisfacción o satisfacción neutral, pero no necesariamente satisfacción positiva (Herzberg et al., 1959).
--	-----------------------------------	---

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores” elaborado por Concepción Depaz Jahahayra Nicole en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “clima organizacional”

• **Primera dimensión:** Ambiente físico

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de ambiente físico del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	87. ¿Percibe usted satisfacción en los trabajadores y usuarios por la limpieza y orden en los ambientes de servicio al cliente?	4	4	4	
	88. ¿Siente cierta satisfacción por que los servicios higiénicos están bien ubicados y los espacios para los buses siempre están limpios y adecuados?	4	4	4	
Área de trabajo	89. ¿Se siente usted satisfecho con la iluminación de su área de trabajo?	4	4	4	
	90. ¿Se siente usted satisfecho porque considera que la temperatura es la adecuada en su área de trabajo?	4	4	4	
	91. ¿Se siente usted satisfecho porque su área de trabajo cuenta con los muebles y enseres necesarios y facilitan su desempeño?	4	4	4	
Equipos y muebles	92. ¿Se siente usted satisfecho en la medida que la empresa facilita los equipos de oficina suficientes para su desempeño?	4	4	4	
	93. ¿Se siente usted satisfecho porque los buses son adecuados para el servicio público?	4	4	4	
	94. ¿Se siente usted satisfecho con la cantidad de buses que tiene la empresa para brindar un buen servicio?	4	3	4	

• **Segunda dimensión:** Ambiente social

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de ambiente social del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas	95. ¿Se siente usted satisfecho porque ha logrado cumplir sus expectativas laborales en esta organización?	4	4	4	
Autonomía	96. ¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización empresarial puede aplicar con autonomía sus habilidades y recursos de servicio?	4	4	4	
	97. ¿Se siente usted satisfecho porque tiene la suficiente autonomía para tomar decisiones que favorecen al servicio que brinda la empresa?	4	4	4	
	98. ¿Se siente usted satisfecho porque en esta organización le permiten tomar decisiones para resolver conflictos en aras de un mejor servicio?	4	4	4	
Reconocimiento	99. ¿Se siente usted satisfecho por el aprecio que le demuestran cuando usted cumple sus tareas y obligaciones?	4	4	4	
	100. ¿Se siente usted satisfecho porque considera que la organización le reconoce sus iniciativas y habilidades de trato en el servicio al cliente?	4	4	4	
	101. ¿Se siente usted satisfecho porque considera acertada la estrategia de reconocimiento y motivación de los empresarios a sus trabajadores en esta organización?	4	4	4	

Interacciones	102. ¿Se siente usted satisfecho con el trato y la comunicación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	103. ¿Se siente usted satisfecho porque en su centro de trabajo existe cooperación y ayuda mutua entre los miembros de las distintas áreas laborales?	4	3	4	
	104. ¿Se siente usted satisfecho porque existe reciprocidad en el trato entre compañeros de trabajo?	4	4	4	
Empatía	105. ¿Se siente usted satisfecho porque escucha y entiende los requerimientos de sus compañeros y usuarios y lo motiva a brindar un buen servicio?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Actitudes y valores

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de actitudes y valores del clima organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Valoración	106. ¿En la empresa reconocen y valoran los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo y esto lo motiva y le genera satisfacción?	4	4	4	
	107. ¿Se siente usted satisfecho y motivado porque Se considera valorado en esta empresa?	4	4	4	
Respeto	108. ¿Se siente usted satisfecho porque recibe el respeto de jefes y compañeros de trabajo?	4	4	4	

	109. ¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?	4	4	4	
Satisfacción	110. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su institución?	4	4	4	
	111. ¿Está usted satisfecho con las labores que realiza en la institución?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “satisfacción laboral”

- **Primera dimensión:** Factores intrínsecos o motivacionales
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de intrínsecos o motivacionales de satisfacción laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro	112. ¿Usted se siente satisfecho con el grado de reconocimiento y recompensa por tus logros laborales?	4	4	4	
	113. ¿Usted se siente valorado y reconocido por sus logros y contribuciones en la organización?	4	4	4	
Crecimiento y desarrollo	114. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los programas de capacitación y desarrollo profesional que ofrece la organización para sus empleados?	4	4	4	
	115. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la retroalimentación y apoyo por parte de la empresa para ayudarlo a crecer y desarrollarse profesionalmente?	4	4	4	
Reconocimiento	116. ¿Usted siente satisfacción en que la empresa ofrezca	4	4	4	

	oportunidades de reconocimiento equitativas para todos los empleados?				
	117. ¿Usted se siente motivado para desempeñar su trabajo debido al reconocimiento que recibe de la empresa?	4	4	4	
Avance en la carrera	118. ¿Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de la empresa para mejorar sus habilidades y conocimientos, a fin de avanzar en su carrera?	4	4	4	
	119. ¿Se siente satisfecho con la frecuencia y calidad de las evaluaciones de desempeño que recibe y siente que estas evaluaciones lo ayudan a avanzar en su carrera?	4	4	4	
Responsabilidad	120. ¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al grado de información y recursos que le otorga la empresa para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva?	4	4	4	
	121. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al respeto que la empresa le otorga a sus derechos y responsabilidades como trabajador?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Factores extrínsecos o de higiene
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de factores extrínsecos o de higiene de satisfacción laboral

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Base de datos de la prueba piloto

	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 14	ítem 15	ítem 16	ítem 17	ítem 18	ítem 19	ítem 20	ítem 21	ítem 22	ítem 23	ítem 24	ítem 25	ítem 26	ítem 27	ítem 28	ítem 29	ítem 30	ítem 31	ítem 32	ítem 33	ítem 34	ítem 35	ítem 36	ítem 37	ítem 38	ítem 39	ítem 40	ítem 41	ítem 42	ítem 43		
S ₁	3	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	1	
S ₂	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
S ₃	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S ₄	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4
S ₅	4	5	5	4	3	1	4	4	3	5	4	4	3	4	2	4	1	1	2	1	2	4	4	3	4	1	2	3	2	2	2	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	5	2	1	
S ₆	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S ₇	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S ₈	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S ₉	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
S ₁₀	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	
S ₁₁	3	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2
S ₁₂	5	4	4	3	1	2	4	4	2	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	
S ₁₃	3	3	4	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	5	2	1	
S ₁₄	5	5	5	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	5	2	2
S ₁₅	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2		
S ₁₆	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	5	2	3		
S ₁₇	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	1	2	
S ₁₈	4	4	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2		
S ₁₉	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	
S ₂₀	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2

Confiabilidad del instrumento para medir el “CLIMA ORGANIZACIONAL”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	25

Nivel de confiabilidad “excelente”

Confiabilidad del instrumento para medir la “SATISFACCIÓN LABORAL”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	18

Nivel de confiabilidad “excelente”

Valoración de confiabilidad por cada ítem:

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	130,20	1227,011	,186	,985
Pregunta2	130,30	1225,274	,184	,985
Pregunta3	130,35	1213,818	,389	,985
Pregunta4	130,75	1210,513	,477	,984
Pregunta5	131,10	1177,463	,774	,984
Pregunta6	131,35	1172,134	,751	,984
Pregunta7	130,30	1196,642	,726	,984
Pregunta8	130,65	1192,450	,651	,984
Pregunta9	130,80	1190,379	,749	,984
Pregunta10	130,75	1196,934	,629	,984
Pregunta11	130,40	1203,305	,628	,984
Pregunta12	130,55	1192,892	,644	,984
Pregunta13	130,95	1177,313	,804	,984
Pregunta14	130,90	1178,726	,771	,984

Pregunta15	131,20	1163,747	,855	,984
Pregunta16	131,00	1168,316	,798	,984
Pregunta17	131,20	1169,326	,786	,984
Pregunta18	131,25	1164,197	,838	,984
Pregunta19	131,15	1168,555	,879	,984
Pregunta20	131,30	1166,642	,862	,984
Pregunta21	131,35	1169,713	,887	,984
Pregunta22	130,75	1180,092	,668	,984
Pregunta23	130,95	1162,261	,862	,984
Pregunta24	130,85	1170,661	,918	,983
Pregunta25	130,85	1180,029	,825	,984
Pregunta26	131,20	1162,063	,876	,984
Pregunta27	131,30	1160,432	,943	,983
Pregunta28	131,25	1170,092	,957	,983
Pregunta29	131,20	1175,116	,900	,984
Pregunta30	131,20	1159,642	,942	,983
Pregunta31	131,45	1163,418	,916	,983
Pregunta32	131,35	1155,713	,957	,983
Pregunta33	131,50	1160,579	,912	,983
Pregunta34	131,30	1174,853	,920	,984
Pregunta35	130,90	1178,937	,733	,984
Pregunta36	130,90	1185,042	,682	,984
Pregunta37	131,20	1184,168	,685	,984
Pregunta38	131,15	1164,871	,855	,984
Pregunta39	131,10	1166,411	,819	,984
Pregunta40	131,15	1166,766	,903	,983
Pregunta41	129,85	1231,082	,083	,985
Pregunta42	131,45	1162,997	,885	,984
Pregunta43	131,55	1174,155	,768	,984

Anexo 6. Base de datos de la aplicación total de la población o muestra

	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL																			V2: SATISFACCIÓN LABORAL																																			
	D1: Ambiente físico								D2: Ambiente social								D3: Actitudes y valores			D1: Factores intrínsecos							D2: Factores extrínsecos																												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V1	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43											
1	3	4	4	3	3	2	4	3	26	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	49	3	2	3	5	4	4	21	96	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	35	5	4	4	4	4	5	4	1	31	66						
2	4	4	4	3	4	5	5	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	31	72					
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	5	5	5	30	125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	90						
4	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	5	5	5	5	28	103	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	34	78						
5	4	5	5	4	3	1	4	4	30	3	5	4	4	3	4	2	4	1	1	2	33	1	2	4	4	3	4	18	81	1	2	3	2	2	2	2	1	3	4	22	4	3	3	4	4	5	2	1	26	48					
6	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	18	77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	54						
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	72					
8	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	18	81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	54					
9	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	3	4	3	4	3	4	2	2	2	33	3	2	4	2	3	4	18	81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	37				
10	4	3	4	4	4	4	5	5	33	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	51	5	5	5	5	5	4	29	113	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	32	77					
11	3	2	4	3	2	2	4	4	24	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	31	3	3	4	3	3	19	74	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	45				
12	5	4	4	3	1	2	4	4	27	2	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	26	2	2	2	2	3	2	13	66	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	24	4	2	4	4	2	4	2	2	24	48				
13	3	3	4	3	1	2	3	2	21	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	25	1	2	2	2	1	2	10	56	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	17	2	1	1	1	2	5	2	1	15	32					
14	5	5	5	3	2	1	3	2	26	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	24	3	2	2	2	3	14	64	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	38					
15	4	4	4	4	3	2	2	4	27	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	30	2	2	2	2	3	14	71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	41				
16	4	4	3	2	3	3	3	2	24	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	28	2	2	2	2	3	2	13	65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	22	4	3	3	2	2	5	2	3	24	46
17	4	4	3	2	2	2	3	3	23	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	26	2	2	2	2	2	2	12	61	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	18	40			
18	4	4	2	4	3	2	3	2	24	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	26	2	2	5	4	3	3	19	69	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	3	4	3	2	3	4	2	2	23	42				
19	4	4	3	3	2	2	4	3	25	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	30	2	2	2	2	3	3	14	69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	18	38			
20	3	3	3	3	3	2	4	4	25	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	2	34	2	2	4	2	3	2	15	74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	38			
21	4	4	2	4	3	2	4	2	25	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	26	2	2	4	2	2	3	15	66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	38			
22	4	4	3	2	3	2	4	2	24	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	4	2	2	2	14	64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	38				
23	4	4	2	2	4	3	4	3	26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42	4	2	2	2	4	4	18	86	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	41			
24	3	4	4	4	2	2	2	2	23	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	34	2	2	2	4	4	4	18	75	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	48			
25	4	4	4	3	2	2	2	4	25	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	32	2	2	4	4	4	2	18	75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	39			
26	2	2	2	2	2	2	4	4	20	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	34	4	2	2	2	2	2	14	68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	19	39				
27	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	30	2	2	4	4	4	20	79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	40			
28	4	4	2	4	4	2	4	4	28	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	30	2	2	2	2	2	2	12	70	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	39			
29	4	4	4	4	4	2	4	4	30	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	30	2	1	2	4	4	4	17	77	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	24	2	2	2	2	2	4	2	1	17	41			
30	3	3	3	3	2	2	4	4	24	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	12	60	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	43			
31	4	4	4	4	2	4	4	4	30	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	70	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	43			
32	5	5	5	5	2	2	4	4	29	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3	36	2	2	2	2	2	2	12	77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	38		
33	4	2	4	4	4	2	4	2	26	3	1	3	2	4	3	2	4	5	5	4	36	5	4	2	2	1	3	17	79	1	4	5	5	3	5	3	5	2	4	37	4	2	5	4	2	5	2	4	2	28	65				
34	4	3	4	3	4	3	4	2	27	3	2	4	2	4	4	4	5	5	4	3	40	3	3	4	3	3	19	86	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	35	2	3	4	2	4	4	2	4	4	2	3	24	59			
35	3	2	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41	4	4	3	4	3	3	21	91	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	35	3	4	2	3	3	4	4	4	2	27	62				
36	5	5	5	5	4	4	5	4	37	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	5	26	109	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	36	79					
37	3	3	3	3	3	3	4	4	26	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	26	2</																																	

	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL																			V2: SATISFACCIÓN LABORAL																														
	D1: Ambiente físico								D2: Ambiente social								D3: Actitudes y valores			V1	D1: Factores intrínsecos							D2: Factores extrínsecos																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19		P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43						
49	2	2	3	2	3	3	2	2	19	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	28	2	2	2	2	3	2	13	60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	4	2	1	17	37
50	2	2	3	3	3	3	2	2	20	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	28	2	2	2	2	2	2	12	60	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	22	2	2	2	2	2	4	1	1	16	38
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	12	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	4	2	2	18	38	
52	3	3	2	2	2	3	2	2	19	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	3	2	13	56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	4	2	2	18	38	
53	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	3	2	13	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	4	2	2	18	38	
54	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	31	2	2	2	2	4	2	14	75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	4	2	2	18	38	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	4	2	14	60	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22	3	2	2	2	2	4	1	1	17	39	
56	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	26	2	2	2	3	2	13	56	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	1	4	1	1	15	36		
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	3	2	3	2	14	61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	3	4	3	4	22	42	
58	3	3	3	2	2	2	2	2	19	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	26	2	2	2	2	3	13	58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	4	2	2	18	38		
59	2	2	2	2	3	3	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	12	52	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	4	2	2	18	40		
60	2	3	3	4	2	2	2	2	20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	12	55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	4	2	2	18	38		