



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la
empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Magaño Ccapa, Rosa Luz (ORCID: 0000-0003-0605-9305)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (ORCID: 0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

En este proyecto de investigación doy gracias a Dios por guiar y darme fuerza en los momentos difíciles.

A mis padres por ser el pilar primordial de mi vida por inculcarme buenos valores morales, espirituales y brindarme la mejor educación,

A mi hijo quien ha sido mi fortaleza y motivo para seguir adelante.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por haberme dado la vida, por ser mi guía espiritual por darme fortaleza y sabiduría para lograr mis objetivos. Agradezco a mi familia a toda la persona que me apoyaron con sus motivaciones para culminar esta investigación.

Agradezco los docentes de la universidad Cesar Vallejo por compartir sus conocimientos por guiarnos en el transcurso de nuestro proyecto de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1 Comportamiento organizacional	15
Tabla 2 Control organizacional.....	15
Tabla 3 Motivación.....	16
Tabla 4 Relaciones interpersonales	16
Tabla 5 Procesos de planificación.....	17
Tabla 6 Satisfacción laboral	17
Tabla 7 Condiciones de trabajo.....	18
Tabla 8 Esfuerzo.....	18
Tabla 9 Apoyo entre colegas.....	19
Tabla 10 Independencia.....	19
Tabla 11 Pruebas de normalidad	20
Tabla 12 Prueba de hipótesis.....	21
Tabla 13 Relación entre control organizacional y satisfacción laboral	22
Tabla 14 Relación entre motivación y satisfacción laboral	23
Tabla 15 Relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral	24
Tabla 16 Relación entre procesos de planificación y satisfacción laboral.....	25

Resumen

El estudio se realizó con la finalidad de establecer la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa 2022. Desde una perspectiva metodológica la investigación se enmarcó dentro de un tipo aplicado y el diseño fue no experimental, que por su temporalidad fue transversal y en un nivel correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 42 colaboradores de la empresa Metalmecánicas Andina EIRL, entre supervisores y administrativos, en función de los criterios de exclusión e inclusión la muestra final fue de 36 colaboradores. Para el acopio de la información necesaria para la investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. Los resultados reflejan un coeficiente de correlación entre las variables de un valor de 0.550 y una significancia de 0.000. Lo anterior permite concluir que entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral existe una relación positiva y significativa.

Palabras clave: Comportamiento, Organizacional y Satisfacción laboral.

Abstract

The study was carried out with the purpose of establishing the relationship between organizational behavior and job satisfaction in the company Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa 2022. From a methodological perspective, the research was framed within an applied type and the design was non-experimental, which Due to its temporality, it was transversal and at a correlational level. The study population was made up of 42 employees of the company Metalmecánicas Andinas EIRL, between supervisors and administrators, based on the exclusion and inclusion criteria, the final sample was 36 employees. For the collection of the necessary information for the investigation, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results reflect a correlation coefficient between the variables of a value of 0.550 and a significance of 0.000. This allows us to conclude that there is a positive and significant relationship between organizational behavior and job satisfaction.

Keywords: Behavior, Organizational and Job Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, el comportamiento organizacional es el encargado de detectar las diferentes situaciones que se pueden presentar en la organización, teniendo como finalidad obtener el beneficio máximo y poder direccionarlos, logrando así una orientación hacia las personas y organizaciones (Morejón, 2018). Según Saavedra y Delgado (2020) las instituciones quieren una adecuada administración con políticas claras para reducir los índices de insatisfacción laboral, mejorando así el desempeño de los empleados, mientras se trabaja para mantener a las personas felices en el ambiente laboral. Para continuar creciendo, las organizaciones buscan la planificación, organización y dirección para actuar frente a diversos acontecimientos, con el fin de obtener un control en el comportamiento general de la organización para generar vínculos eficaces que permitan comodidad en el ambiente en que laboran los trabajadores (Ayllón, 2018) Un estudio realizado por Randstad Workmonitor en países de Europa, en que se apunta a mejorar el comportamiento general en las organizaciones, los principales países con altos índices de satisfacción laboral son Reino Unido, Francia y Alemania, cuyo porcentaje de satisfacción supera el 50% de acuerdo a la perspectiva de los trabajadores (El Economista, 2019). En América latina, la productividad laboral efectiva requiere de un clima laboral favorable; si, por el contrario, el entorno laboral fuera hostil, se podría generar estrés y hasta depresión en algunos casos, lo cual afectará el rendimiento en la organización (Frias & Acuña, 2020).

En el contexto nacional, las empresas se han planteado el gran reto de la innovación de sus centros laborales, con el fin de garantizar una mejor productividad en relación a la modernidad que hoy en día se vive. Esto se ve reflejado en encuestas realizadas a trabajadores en todo el Perú. El Instituto Nacional de Estadística e Informática señaló que el 24% del total de encuestados se sienten felices en su empleo, reflejando que las empresas deben mejorar la experiencia y motivación en los trabajadores (La República, 2020). Según Meléndez (2018) en el Perú, el 45% de empleados no se siente a gusto en su trabajo y el 52% no se siente apreciado por las labores que realiza. Asimismo, se evidenció que las empresas deben motivar a sus

trabajadores, brindándole reconocimiento, capacitaciones, interrelaciones comunicativas positivas. Incio y Jara (2019) refieren que la gran parte del transcurso de la vida de las personas transcurre en el ámbito laboral, por lo que los empleados toman de manera positiva incentivos, lo cual provoca que se genere un ambiente eficiente y agradable.

Holguín y Contreras (2020) señalan que la satisfacción laboral es la más recurrente forma de operacionalización de la felicidad al realizar actividades laborales. En ese sentido, es un sentimiento positivo que percibe el personal en relación a la visión y misión de la empresa en que laboran. Por su parte, el comportamiento organizacional incide en la capacidad de innovar en las empresas, a través del fortalecimiento del aprendizaje, ya que, gracias a ello, los colaboradores pueden desarrollar mejor su talento, generando un mejor compromiso en referencia a la organización.

Tal escenario proporcionará grandes beneficios a la calidad laboral y permitirá al personal sentirse más satisfecho (Ferrer, 2018).. Por otro lado, Columba y Llena (2017) mencionaron que el comportamiento organizacional implica el rendimiento y las actitudes de los trabajadores. El enfoque de este campo es analizar la manera en que las labores del personal ayudan a fortalecer o inciden negativamente en la productividad organizacional. Terán et al. (2017) define el comportamiento organizacional como el encargado de estudiar la manera en que los miembros de una organización actúan entre ellos, estos conocimientos luego son aplicados con el fin de mejorar la eficiencia de la empresa.

Por esta razón la empresa, INDUSTRIAS METAL MECÁNICAS ANDINAS EIRL se encuentra atravesando por dificultades con el estilo de liderazgo que cada jefe tiene, lo que está generando que los empleados se sientan insatisfechos, además de tener poca apreciación al personal que labora, no generándoles la motivación para alcanzar objetivos diarios y generando que las relaciones entre jefes y subordinados sea negativa. Tal escenario se plasma en un inadecuado control dentro de la organización que afecta el ambiente laboral, lo cual impide que los procesos de la empresa se lleven de manera rápida y eficaz.

Frente a la problemática anterior se pretende responder a las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022?; además se buscará responder a las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación que existe entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022?, ¿cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022?, ¿cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022?, y ¿cuál es la relación que existe entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022?.

La presente investigación se justifica por conveniencia, pues plantea identificar el vínculo entre el comportamiento de los miembros de una organización y la satisfacción de los mismos respecto al trabajo, para optimizar la eficacia de la organización en los diferentes procesos de la empresa. Se justifica teóricamente debido a la importancia de contar con un adecuado comportamiento organización que permita aplicar un control que garantice un rendimiento eficiente. De esta forma, los procesos de planificación adoptados por los directivos mejorarán y se podrá conocer la forma en que la motivación ayudará a comprometer a los empleados haciéndolos sentir más cómodos en las actividades que desarrollen. Asimismo, desde el aspecto práctico, la presente investigación permitirá que la empresa mejore los diferentes problemas dentro del comportamiento organizacional, en cuanto a la motivación ejercida hacia sus empleados, las relaciones que se den entre los distintos cargos jerárquicos. De esta forma se mejorarán los procesos planificados, obteniendo un control de estos y proponiendo técnicas que permitan la mejora continua de los trabajadores. Desde el aspecto metodológico, la investigación brindó instrumentos necesarios, los cuales analizaron de manera correcta cada una de las variables. Su validación fue sometida a juicio de expertos con conocimientos sobre el tema. Asimismo, se aplicó una prueba piloto para analizar el Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad requerida. Esta investigación también servirá de referencia para

investigaciones futuras relacionadas al tema. Desde la perspectiva social, se justifica, puesto que el estudio permitió identificar los factores que inciden en las conductas del personal de la empresa, es decir, la satisfacción y comunicación, además de su influencia en la empresa, para optimizar el vínculo entre trabajadores y conseguir un mejor control de la empresa.

Este estudio mantiene como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa 2022; los objetivos específicos son: Establecer la relación que existe entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrial Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022; Analizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022; Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 y Describir la relación que existe entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa 2022.

Asimismo, se ha planteado la hipótesis de la siguiente forma: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022. Las hipótesis específicas son las siguientes: Existe relación significativa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022; Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022; Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 y Existe relación significativa entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a antecedentes del ámbito nacional, se identificaron los estudios que se presentan a continuación, según Quispe (2019) planteó hallar el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una escuela militar. La metodología de dicho trabajo fue cuantitativa, correlacional y no experimental. Asimismo, se empleó una encuesta a 60 educadores. Los resultados se analizaron mediante el estadístico chi cuadrado, pudiéndose concluir que existía asociación significativa entre las variables ($X^2=70.824$; $p=.033$).

Por su parte Simbron y Sanabria (2020) plantearon averiguar el vínculo entre el liderazgo directivo, clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una casa de estudios superiores. La metodología que utilizaron fue de diseño descriptivo correlacional y emplearon tres cuestionarios, los cuales fueron aplicados a 35 profesores universitarios. Las conclusiones del estudio evidenciaron que las variables mantenían una relación estadísticamente significativa, encontrándose correlación positiva alta entre variables.

Por otro lado, Tovar (2019) buscó demostrar el vínculo entre el comportamiento organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Inka Perú S.A.C. El enfoque del estudio fue cuantitativo, aplicado y descriptivo correlacional. Se trabajó con 55 empleados y una encuesta. Consecuentemente, se determinó que entre las variables existe un grado alto de asociación que a su vez es significativa.

Así mismo. Solón (2021) se propuso averiguar el vínculo entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa elaboradora de productos lácteos. La metodología empleada en dicho estudio fue descriptiva correlacional. Asimismo, se trabajó con 33 trabajadores a quienes se brindó encuestas para recolectar datos de cada variable. Consecuentemente, se evidenció que las variables presentaban una relación significativa.

Finalmente Dávila y Agüero (2021) en su investigación buscaron determinar el vínculo entre la motivación, satisfacción laboral y el desempeño del personal en empresas de Lima durante el estado de emergencia sanitaria. La metodología del estudio fue

correlacional y se aplicaron tres cuestionarios a 460 colaboradores. Las conclusiones evidenciaron que las variables mantenían una relación positiva entre todas ellas

En el ámbito Internacional, se consideran las investigaciones, Según Hayajneh et al. (2020), plantearon averiguar si el estrés laboral mantenía un vínculo con las actitudes que los trabajadores muestran frente al trabajo en la empresa y la satisfacción que perciben. La población se conformó con trabajadores de tres empresas de comunicaciones de Jordania y una muestra por conveniencia de 422 colaboradores, los cuales se eligieron aleatoriamente. La metodología empleada fue descriptiva, puesto que se trató de describir de forma general a las variables; además, se usó un análisis de regresión para adoptar o rechazar la hipótesis. Una regresión de la variable independiente (cambio organizacional) a la variable dependiente (satisfacción laboral) y coeficiente beta (0,465, que resultó positivo y significativo), permitieron establecer que las variables mantenían un vínculo positivo y significativo.

Soparidah y Hanafi (2021) detallaron el análisis del efecto directo del clima organizacional, la gestión de instalaciones y el comportamiento organizacional en la percepción de satisfacción de educadores productivos del este de Yakarta, Indonesia. El enfoque de diseño fue descriptivo correlacional y se empleó una encuesta aplicada a 270 maestros de 46 escuelas. Consecuentemente, se averiguó que existía un efecto directo entre las variables propuestas y la satisfacción laboral de los docentes.

Aulia et al. (2021) demostraron cómo la salud mental intervenía en la percepción de satisfacción laboral y calidad de vida de profesionales del sector salud durante la pandemia por COVID-19. El diseño aplicado fue descriptivo correlacional y se utilizó una encuesta en los meses de mayo a setiembre del 2020. La cantidad total de encuestados fue de 200 profesionales de la provincia de Java Occidental en Indonesia. Consecuentemente, se estableció que la salud mental se asociaba con el estado de salud en general. En ese sentido, los resultados resaltaron que la preocupación que más afligía al personal de salud fue el miedo a transmitir el virus a sus familias.

Potocan y Nedelko (2021) expusieron cómo la crisis económica generaba un impacto dentro del comportamiento ético y no ético de los trabajadores e industrias eslovenas. La metodología utilizada fue descriptiva – correlacional y se empleó una encuesta, por medio de un modelo de ecuaciones estructurales para recabar información de 2024 empleados de organizaciones eslovenas dentro del periodo 2006 - 2016, etapa en que se produjeron crisis económicas a nivel mundial. Los resultados evidenciaron la existencia de un crecimiento significativo del comportamiento organizacional en las empresas y que, aunque la empresa transitaba por una fuerte crisis, el comportamiento de los trabajadores fue ético y positivo.

Finalmente, Delibasic et al. (2021) expusieron en su estudio los cambios del comportamiento organizacional provocados por la COVID – 19, por medio de la utilización del modelo de MARS de comportamiento individual y desempeño laboral. El estudio proporcionó una descripción general que evidenció que las empresas pueden y deben estabilizar, preservar o mejorar sus operaciones durante la pandemia. En ese sentido, para alcanzar el propósito planteado, se emplearon métodos estadísticos. Los resultados evidenciaron que el comportamiento organizacional e individual en condiciones provocadas por la crisis del COVID-19 se determinaron por factores incontrolables del entorno externo.

En base a la investigación de la teoría presentada por Robbins (2004) para la variable comportamiento organizacional, se considera la teoría estructural quien fue formulada por Max Weber que desarrolla esta teoría en función de la organización basada en las relaciones de las autoridades, conceptualiza como la corriente que plantea la estructura de un conjunto de personas que constituyen y se organizan, además se altera y los elementos tiene una cierta relación, citado por (Marconi, 2018). Otra de las teorías consideradas para la investigación es la teoría de las relaciones humanas que fue planteado por Hawthorne quien menciona que esclave mejorar la satisfacción de los trabajadores para incrementar la productividad. Que según autores como Fritz Roethlisberger (1898 -1974) y William Dickson (1927) afirman que esta teoría es el modelo de la entidad como un sistema social, donde se evidencia las funciones de la empresa de forma eficaz en el procedimiento dando equilibrio externo y social a la empresa citado por (Sandoval, 2016).

La conceptualización sobre el comportamiento organizacional, según Meléndez (2018), implica las principales dimensiones, las cuales incluyen el control organizacional, motivación, relaciones interpersonales y procesos de planificación; el autor considera que son los pilares para el buen comportamiento organizacional del personal de una entidad.

La teoría Z está relacionada con la variable satisfacción laboral que fue citada por Diéguez (2018); esta teoría refiere la satisfacción que percibe un trabajador cuando haya un ambiente laboral integral que permita su desarrollo integral que posibilite la aplicación de todas sus habilidades en favor de la productividad de la empresa. Esta teoría consiste en reconocer a los colaboradores en el proceso de la producción o servicios citado por (Ouchi, 1985). También Chagin (2020) argumenta que esta teoría es denominada la teoría japonesa, la cual promueve la relación entre el trabajador y la empresa, puesto que dicho vínculo es considerado como fundamental. Asimismo, la compañía es parte importante en la vida de los colaboradores, porque en ella el colaborador dedica gran parte de su tiempo y obtiene su sustento.

Las bases teóricas del comportamiento organizacional según Robbins y Judge (2009), puede aplicarse en trabajadores para ejercer mejoras en las empresas. Además, el comportamiento organizacional implica reconocer las conductas del personal y su incidencia en las empresas. Las ciencias en las que predomina su estudio son la psicología, sociología y antropología. Asimismo, Chiavenato (2009) señala que el comportamiento organizacional realiza un análisis de las conductas de las personas que interactúan en una empresa. En ese sentido, se trata del impacto de las personas en una organización o, en otras palabras, representa la interacción continua e incidencia mutua entre personas y organizaciones. El CO surge de un conocimiento interdisciplinario referente a las conductas humanas dentro de las empresas. Por otro lado, Dailey (2012) menciona que el CO implica el estudio del desempeño y los comportamientos del personal en una empresa, por lo cual el campo prioriza el análisis de la forma en que las labores de los empleados dañan o se imponen como efectivas para la productividad organizacional.

En alusión a la variable satisfacción laboral algunos autores que la definen son, Cruz (2013) quien menciona que la satisfacción es la valoración de un cliente

respecto a un producto o servicio. Como principio de atención al cliente, este suele valorar la calidad vertida en la atención que se le proporciona, por lo cual cualquier recomendación permitirá optimizarla. En ese sentido, cualquier actividad que implique prestar servicios deberá lograr que el cliente se perciba satisfecho. Por otro lado, la calidad deberá asegurar que el producto que se expenda sea correcto en tiempo, precio y cantidad. Asimismo, los requerimientos del cliente son aquellos que orientan a la empresa a conseguir o producir los bienes y servicios adecuados. Así mismo Robbins y Judge (2009) mencionan que la satisfacción laboral es percibida como bienestar en cuanto a las labores que el personal ejerce en la empresa, además implica la evaluación de las características del puesto laboral.

En contraste con el comportamiento organizacional, la satisfacción laboral implica una actitud; por tanto, se vincula con factores asociados más al rendimiento. Asimismo, un principio básico durante mucho tiempo en las empresas ha implicado que los empleados que se perciben como satisfechos son notablemente más productivos; sin embargo, pocas investigaciones brindan sostén a esta idea. Por otro lado, según Costello (2015), la “satisfacción laboral” se correlaciona con la felicidad personal, por lo que puede ser descrito como un sentimiento que permite equilibrar una o varias necesidades. También según Dirks (2016), la satisfacción implica la actitud en referencia al trabajo, además comprende la relación con sus colegas y el ambiente laboral. Asimismo, se relaciona con la atracción intrínseca al trabajo, posibilidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje y demás.

Ribagorda (2019) refiere que el reconocimiento laboral genera adecuados niveles de percepción de satisfacción, pues produce felicidad en la ejecución de las labores del empleado y en su vida personal. Por otro lado, esta es la clave para contener al talento, ya que es necesario que los colaboradores sepan que sus esfuerzos son reconocidos y que las labores que desempeñan son necesarias para ayudar a conseguir las metas trazadas por la empresa. Si, por el contrario, la labor del empleado no se apreciara, es posible que aumenten los índices de desertación laboral en la compañía. Finalmente, Sachau (2015) explica que la condición de trabajo implica los ambientes, herramientas y materiales que se le entrega al personal que ingresa a trabajar para prestar sus servicios a cabalidad y otorgar esas condiciones adecuadas

para que el personal pueda ser productivo. Asimismo, las instalaciones, infraestructura y, consecuentemente, las condiciones en el trabajo son esenciales para que los empleados puedan realizar sus labores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo fue aplicado, Hernández et al. (2014), menciona que las investigaciones aplicadas poseen como objetivo generar conocimientos directamente aplicables a problemas sociales o del sector productivo.

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional Según, Hernández et al. (2014), el tipo descriptivo pretende describir de manera independiente cada una de las variables, el estudio correlacional requieren hallar el vínculo entre variables, Considerando su temporalidad tuvo un corte transversal, Hernández et al. (2014)

El diseño de este estudio es no experimental. Hernández et al. (2014), mencionan que la característica principal de los estudios no experimental es la nula manipulación del investigador hacia las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1; Comportamiento Organizacional: su propósito es optimizar el desempeño de la organización por medio de la observación del efecto que genera la conducta de los trabajadores o grupo de trabajadores en la organización. La principal característica del estudio es proponer alternativas para analizar el rendimiento en las labores del personal de todas las áreas que conforman la empresa; además se han planteado actividades que permitan corregir las deficiencias que se encuentren (Franklin & Krieger, 2011). Del mismo modo, Alicia (2017) indica que el comportamiento en las organizaciones es un estudio que relaciona a las personas que integran una organización, desde el nivel máximo hasta la base de la organización; donde se debe detallar el comportamiento habitual de las personas que lo integran.

Dimensión Control organizacional: Se monitorean actividades para controlar que el plan desarrollado se esté llevando a cabo de acuerdo a lo planeado. Si se encuentra algún error, será deber del control organizacional corregirla (Robbins, 2004).

Dimensión Motivación: Es el proceso que explica la persistencia e intensidad que dirigen el esfuerzo de una persona, los cuales le ayudan a conseguir un objetivo (Robbins, 2004).

Dimensión Relaciones interpersonales: Esta actividad se describe como conectarse con personas externas que brindan información a los administradores. Estas personas pueden ser parte de un individuo o grupo dentro o fuera de la organización (Robbins, 2004).

Dimensión Proceso de planificación: Implica la imposición de metas, estrategias, a fin de coordinar estrategias efectivas (Robbins, 2004).

Indicadores. Para la variable comportamiento organizacional, los indicadores a tomarse en cuenta son los siguientes: organización, estilos de autoridad, objetivos, rendimientos, fuerzas motivacionales, recompensa, seguridad, actitud, compromiso, gestión administrativa, análisis interno y análisis externo.

Variable 2; Satisfacción Laboral: Vallejo (2010) señala que se trata de la actitud del personal en referencia a sus labores diarias. Esta percepción se asocia con las creencias y valores, determinadas por la imagen que genere el puesto laboral.

Dimensión condiciones laborales: Martínez et al. (2013) define que las condiciones de trabajo representan una característica destacada que involucra cuestiones económicas, sociales, políticas, tecnológicas, ergonómicas y otras, que son de gran importancia debido al consenso en torno a algunos aspectos fundamentales relacionados con el entorno físico y social, organización, misión, características, salud y seguridad, etc.

Dimensión esfuerzos: Martínez et al. (2013) mencionan que la forma en que los trabajadores miden espontáneamente la fuerza física es a través de la fatiga; el que un trabajo sea pesado o no depende de la fatiga que produzca.

Dimensión apoyo entre colegas: Define la percepción de que una persona es cuidada, respetada y apoyada mutuamente como parte de una red social (Amorós, 2007).

Dimensión Independencia: El trabajador independiente no es necesariamente un empresario libre de actuar como crea conveniente, sino es más bien autónomo (Chamorro, 2006).

Indicadores Para la variable satisfacción laboral los indicadores a tomarse en cuenta son: ambiente, instalaciones, herramientas, metas individuales, desempeño,

involucramiento, metas grupales, clima laboral, empatía, entorno de trabajo, responsabilidad, compromiso.

3.3. Población, muestra y muestreo

Participaron 42 trabajadores como muestra de la empresa Metalmecánicas Andina EIRL, entre supervisión y administrativos.

Criterios de inclusión: Los participantes laborarán en el área operativa de la empresa Industrias Metalmecánica Andina EIRL.

Criterios de exclusión: No participaron trabajadores del que no se desempeñen en el área operativa de la empresa Industrias Metalmecánica Andina EIRL.

Se consideró al personal cuyas actividades pertenecen al área operativa de la empresa Industrias Metalmecánica Andina EIRL., los cuales suman un total de 36 trabajadores. Se empleó la técnica de muestreo censal denominada probabilística aleatorio simple.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica, la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. El propósito de los mismos fue dar respuesta a los objetivos planteados. La validación de los instrumentos estuvo a cargo del juicio de expertos, quienes evaluaron todos los ítems. Asimismo, la confiabilidad se realizó con una prueba piloto que fue medida por la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Se redactó una solicitud dirigida a la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, con la finalidad de conseguir la autorización necesaria para trabajar con el personal de la empresa. Con la aprobación de dicha autorización, se procedió a coordinar el día y hora en que se proporcionó los instrumentos al personal para la recolección de datos pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el procesamiento de datos y posterior análisis de datos, se hizo uso de hojas de cálculos de Excel; luego de ello, se analizó la información por medio del programa estadístico SPSS. Seguidamente, se elaboró figuras y tablas para la presentación de los resultados, luego se procedió a su respectiva interpretación.

Finalmente, con los resultados se procedió a elaborar conclusiones, sugerencias y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio consideró el derecho a la propiedad, respetando lo detallado en la normativa de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se mantuvo la cordialidad durante la aplicación de los instrumentos y los datos recolectados tiene un alto grado de veracidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la variable: comportamiento organizacional

Tabla 1 Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	8,3	8,3	8,3
	Regular	27	75,0	75,0	83,3
	Bueno	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 1 se muestran los niveles del comportamiento organizacional de los empleados de la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL. Del total de empleados encuestados, el 8,33% manifiestan que el comportamiento organizacional en la empresa es malo; el 75% afirma que el comportamiento organizacional es regular y el 16,67% asevera que es buena.

Tabla 2 Control organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	16,7	16,7	16,7
	Regular	18	50,0	50,0	66,7
	Bueno	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 2 se muestran los niveles del control organizacional que presentan los empleados que laboran en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, el 16,67% manifiestan que el control organizacional dentro de la

empresa es malo; el 50% afirman que el control organizacional es regular y el 33,33% lo califica como bueno.

Tabla 3 Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	16,7	16,7	16,7
	Regular	22	61,1	61,1	77,8
	Bueno	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 3 se muestran los niveles de motivación que perciben los empleados que laboran en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, el 16,67% perciben que la motivación dentro de la empresa es mala; el 61,11% afirman que es regular; el 33,33% la califica como buena.

Tabla 4 Relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	22,2	22,2	22,2
	Regular	16	44,4	44,4	66,7
	Bueno	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 4 se exponen los niveles de relaciones interpersonales que perciben los empleados que laboran en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL.

Del total de encuestados, el 22,22% manifiestan que las relaciones interpersonales dentro de la empresa son malas; el 44,11% afirman que son regulares y el 33,33% las califica como buenas.

Tabla 5 *Procesos de planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	13,9	13,9	13,9
	Regular	21	58,3	58,3	72,2
	Bueno	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 5 evidencia los niveles de procesos de planificación que perciben los empleados de Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, el 13,89% manifiestan que los procesos de planificación dentro de la empresa son malas; el 58,33% señalan que son regulares; el 27,78% los califica como buenos.

Análisis descriptivo de la variable: satisfacción laboral

Tabla 6 Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,3	8,3	8,3
	Medio	26	72,2	72,2	80,6
	Alto	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 6 muestra los niveles de satisfacción laboral que presentan los empleados de Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, el 8,33% expresan que la satisfacción laboral es baja; el 72,22% señalan que es media y el 27,78% califica como buena, a partir de ahí se puede inferir que la empresa solo cumple las expectativas de un número reducido de trabajadores.

Tabla 7 *Condiciones de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	13,9	13,9	13,9
	Medio	22	61,1	61,1	75,0
	Alto	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 7 expone los niveles de condicione laborales que perciben los empleados de Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, el 13,89% califican como baja a las condiciones labores que brinda la empresa; el 61,11% señalan que es media y el 25% califica como altas.

Tabla 8 *Esfuerzo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	16,7	16,7	16,7
	Medio	19	52,8	52,8	69,4
	Alto	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 8 muestra los niveles de esfuerzo que presentan los empleados dentro de la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, el 16,67% posee un nivel de esfuerzo bajo; el 52,78% presentan un nivel medio y el 30,56% posee un nivel alto de esfuerzo.

Tabla 9 Apoyo entre colegas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	13,9	13,9	13,9
	Medio	22	61,1	61,1	75,0
	Alto	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 9 presenta los niveles de apoyo entre colegas que perciben los empleados en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, para el 13,89% el nivel de apoyo entre colegas es bajo; el 61,11% el nivel de apoyo es medio y el 25% lo percibe como alto.

Tabla 10 Independencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,1	11,1	11,1
	Medio	24	66,7	66,7	77,8
	Alto	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La Tabla 10 evidencia los niveles de independencia que perciben los empleados en la empresa Industrias Metalmeccánicas Andinas EIRL. Del total de encuestados, para el 11,11% el nivel de independencia es baja; el 66,67% perciben en un nivel medio y el 22,22% lo califica como alta.

Análisis inferencial

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sign.	Estadístico	gl	Sign.
Comportamiento Organizacional	,147	36	,048	,941	36	,056
Satisfacción Laboral	,194	36	,001	,919	36	,012

Interpretación:

La Tabla 11 muestra los cálculos tras la aplicación de la prueba de normalidad en los datos recolectados tanto para la primera como segunda variable. En la tabla se observa el uso de dos pruebas de normalidad, en el presente estudio, dado que se tiene una muestra menor a los 50 sujetos es recomendable usar la prueba denominada Shapiro Wilk.

Se calculó una significancia de 0.056 para la variable Comportamiento organizacional, que al ser mayor a 0.05 demuestra que la información presenta una distribución normal. Para el caso de la variable Satisfacción laboral se calculó una significancia de 0.012, resultado que por ser menor que 0.05 demuestra que la distribución de los datos no presenta normalidad.

Por lo anterior, se puede concluir que no es posible aplicar pruebas paramétricas en posteriores pruebas, ya que una de las exigencias que deben cumplir ambas variables

es contar con una distribución normal, en tal sentido, se justifica la aplicación de pruebas no paramétricas como lo es Rho de Spearman.

Tabla 12

Prueba de hipótesis

			Comportamiento organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente	1,000	,550**
		Sig.	.	,001
		N	36	36
	Satisfacción laboral	Coeficiente	,550**	1,000
		Sig.	,001	.
		N	36	36

Interpretación:

La tabla 12 presenta la contrastación de la hipótesis general, para ello, se toma los siguientes criterios:

H0: No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022

H1: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022

- Cuando el valor resultante de $p > 0.05$, permite aceptar la Hipótesis nula (H 0)
- Cuando el valor resultante de $p < 0.05$, permite rechazar la Hipótesis nula (H 0) y se acepta la H1.

Los resultados demuestran que el valor de la significancia calculado es de 0.001, al ser menor que 0.05, posibilita adoptar la hipótesis alterna y refutar la nula. Además, se calculó un coeficiente de correlación de 0.550, ello sugiere que existe una asociación

directa entre las variables, en otras palabras, mientras mejor sea el comportamiento organizacional, mayor será la satisfacción que perciban los trabajadores en la empresa.

Objetivos específicos

Tabla 13

Relación entre control organizacional y satisfacción laboral

			Control organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Control organizacional	Coeficiente	1,000	,623**
		Sig.	.	,000
		N	36	36
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Coeficiente	,623**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	36	36

Interpretación

La Tabla 13 evidencia el cálculo de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, con el propósito de establecer el grado de asociación entre la dimensión Control organizacional y la Satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa.

En tal sentido, los resultados demuestran que el valor de significancia es de 0.00, que al tratarse de una cifra que no sobrepasa a 0.05, indica que el resultado desde una perspectiva estadística significativo. De igual modo, se observa que la correlación tiene un valor positivo de 0.623, lo cual sugiere que existe una correlación directa, dicho de otra manera; a mejor control organizacional, mayor será la satisfacción que los trabajadores perciban en la empresa. De esta manera, luego del análisis de datos, se estableció la existencia de la relación directa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrial Metalmecánicas Andinas EIRL.

Tabla 14

Relación entre motivación y satisfacción laboral

			Motivación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente	1,000	,492**
		Sig.	.	,002
		N	36	36
	Satisfacción Laboral	Coeficiente	,492**	1,000
		Sig.	,002	.
		N	36	36

Interpretación

En la Tabla 14 se presenta el cálculo de coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo objetivo fue determinar el nivel de asociación entre la dimensión Motivación y la variable Satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmeccánicas EIRL, Arequipa.

En tal sentido, los resultados demuestran que el valor de la significancia es de 0.002, lo que sugiere un resultado que desde una perspectiva estadística es significativo. Asimismo, se visualiza que el coeficiente posee un valor positivo de 0.492. Lo cual sugiere que existe una correlación directa débil, en otras palabras; mientras más alto sea el nivel de motivación, mayor será la satisfacción laboral

En consecuencia, tras la obtención de resultados, es posible indicar la existencia de una relación positiva de grado moderada entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrial Metalmeccánicas Andinas EIRL.

Tabla 15*Relación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral*

			Relaciones interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente	1,000	,580**
		Sig.	.	,000
		N	36	36
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	36	36

Interpretación

La Tabla 14 se presenta la aplicación de la prueba Rho de Spearman, con el propósito de establecer el grado de asociación entre la dimensión Relaciones interpersonales y la variable Satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa.

En tal sentido, los resultados demuestran que el valor de significancia es de 0.00, que indica que el resultado es significativo. De igual modo, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman posee un valor positivo de 0.580 que sugiere que existe una correlación directa, es decir, si las relaciones interpersonales son mejores, lo será también la satisfacción laboral.

En consecuencia, tras la obtención de resultados, es posible mencionar que existe una relación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en la empresa Industrial Metalmecánicas Andinas EIRL.

Tabla 16*Relación entre procesos de planificación y satisfacción laboral*

			Procesos de planificación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Procesos de planificación	Coeficiente	1,000	,402*
		Sig.	.	,015
		N	36	36
	Satisfacción Laboral	Coeficiente	,402*	1,000
		Sig.	,015	.
		N	36	36

Interpretación

La Tabla 14 presenta la aplicación de la prueba Rho de Spearman, cuyo fin fue determinar el grado de asociación entre la dimensión Procesos de planificación y la variable Satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa.

En tal sentido, los resultados demuestran el valor de significancia es de 0.015, que al ser menor que 0.05 indica que el resultado es estadísticamente significativo. De igual modo, se observa que el coeficiente de correlación Rho de Spearman posee un valor positivo de 0,402. Lo cual sugiere que existe una correlación directa débil, en otras palabras; mientras mejor sea la planificación, mayor será la satisfacción laboral

V. DISCUSIÓN

El comportamiento organizacional se considera como una base primordial para una adecuada gestión organizacional que conlleve el desarrollo de la empresa, dado que, en este sentido, las actitudes de las personas que hacen posible ello, se verán reflejados.

En toda empresa u organización se considera como una demostración de la realidad social que garantiza un equilibrio. Ello debido a que en una empresa participa material humano que se relacionan para la consecución de las actividades y las tareas asignadas en el centro laboral, es por ello, que se considera importante estudiar el comportamiento del personal en la empresa y la manera en que repercute a la consecución de objetivos. Lo anterior también conlleva evaluar el desempeño del personal o, en otras palabras, la eficacia con la que se ejerce alguna tarea asignada.

De esta manera, el estudio del comportamiento organizacional deriva de las repercusiones que provoca, tanto en el ambiente laboral en el que la persona se desenvuelve o en la eficiencia del grupo de trabajadores para desarrollar cierta tarea en específico.

En el presente estudio, se planteó como principal objetivo determinar el grado de relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, para ello, se aplicó dos cuestionarios, uno con el objetivo de medir el nivel del comportamiento organizacional dentro de la empresa y el segundo referido a la satisfacción de los trabajadores. Luego, los resultados se contrastaron mediante el coeficiente de correlación, que permitió calcular el tipo de relación y su nivel de intensidad, es así que, el coeficiente de correlación calculado es de 0.550 y una significancia de 0.001, dichos resultados sugieren la existencia de una relación positiva y significativa, con un nivel moderado de intensidad. Ello permitió afirmar que mientras mejor sea el comportamiento empresarial en la organización mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores,

lo que a su vez repercutirá en una mayor eficiencia al momento de realizar tareas que requieran la coordinación de un grupo de trabajadores. Tovar (2019) tornó como unidad de estudio la empresa Inka Terra Perú SAC, además, la metodología usada fue similar a la usada en el presente estudio. La conclusión a la que se llegó sugiere la existencia de una relación de un nivel alto, con un alto grado de significancia, ello según un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.783 y una significancia de 0.000, asimismo, se calculó el estadístico Chi cuadrado, con un valor igual a 20.643 que al ser mayor al valor de referencia (3.84) permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Es así que deriva la recomendación del investigador de organizar reuniones de manera frecuente con el objeto de mejorar significativamente el comportamiento organizacional de los trabajadores lo que a su vez permitirá mejorar su satisfacción laboral.

Del mismo modo, se tiene la investigación presentada por Hayajneh et al. (2020) cuya unidad de estudio fue las empresas del sector telecomunicaciones, para desarrollar la investigación se aplicó cuestionarios referidos a ambas variables, de tal manera que el análisis de la regresión lineal demostró que, entre las variables de investigación, existe una relación negativa y altamente significativa, tal como lo sugiere un valor Beta de -0.465. Es decir, a mayores cambios organizacionales menor será la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, en referencia al primer objetivo específico, que pretendió establecer la existencia de relación entre el control organizacional y la satisfacción de los trabajadores. Se realizó un análisis estadístico mediante el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que con un valor de 0.623 y una significancia de 0.00, sugiere la existencia de una correlación altamente significativa de grado moderado y de una orientación directa. Es en tal contexto que se puede inferir que a medida que el control organizacional mejore la satisfacción de los trabajadores también se verá mejorada. Además, permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, es decir, se aceptó la hipótesis planteada por el investigador.

Un resultado similar se presenta en el estudio de Meléndez (2018) pues mediante un análisis similar logró probar la existencia de una relación positiva de grado fuerte y altamente significativa, entre el control organizacional y la satisfacción laboral, lo que permitió recomendar la implementación de beneficios laborales que mejoren la satisfacción de los trabajadores lo que a su vez incidirá en su grado de eficiencia. La lógica que sigue el resultado anterior es concordante, ya que un control organizacional adecuado permite que los trabajadores trabajen en un ambiente más ordenado y donde puedan observar que sus actitudes en el trabajo son recompensadas.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, que pretendió analizar la existencia de una relación entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores, para cumplir con el objetivo se llevó a cabo un análisis de correlación mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que evidenció un valor de 0.492, con un nivel de significancia de 0.002, es decir, la correlación fue positiva y de un grado moderado, y con un nivel alto de significancia, en tal sentido, se infiere que, a mayor grado de motivación, mejor será la sensación de satisfacción laboral de los trabajadores.

Un planteamiento similar lo sugiere Dávila y Agüero (2021), dado que en su investigación logró probar la existencia de una estrecha relación entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores, tanto que muchas veces se confunden, es en tal sentido que se resalta la gran importancia de tener un personal motivado, puesto que esto repercutirá en un trabajador más eficiente.

Un resultado contrario fue sugerido por Soparidah y Hanafi (2021), quien investigó las escuelas secundarias del este de Yakarta, es así que sugiere la no existencia de una influencia directa del clima organizacional y sus diferentes componentes como la motivación, en la satisfacción laboral de los trabajadores productivos. Este resultado puede deberse al liderazgo ineficaz aplicado en las escuelas secundarias vocacionales en el este de Yakarta, lo que hace que el clima organizacional que sienten los maestros no sea propicio. Porque algunos de los

resultados de estudios previos concluyeron que el liderazgo es un factor dominante en la creación del clima organizacional.

En relación del tercer objetivo específico que pretendió identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, se logró probar la existencia de una relación positiva y significativa, esto en base al análisis del coeficiente de correlación calculado con un valor de 0.580 y significancia de 0.000. Cuando mencionamos las relaciones interpersonales, nos referimos a los vínculos que existen entre dos o más personas, en el presente caso, entre los trabajadores de la empresa objeto de estudio. Niveles adecuados de relaciones interpersonales entre los trabajadores permite un ambiente más armonioso y genera un individuo más socialmente saludable, más flexible y tolerante.

Un resultado similar se obtiene por Meléndez (2018) quien en su investigación buscó probar la existencia de una relación positiva entre las relaciones interpersonales de los trabajadores y la satisfacción laboral, es en tal sentido que estructura como instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios, mediante los cuales se recolectó las respuestas de los trabajadores. Luego, con un análisis estadístico inferencial, se establece la existencia de una correlación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, tal como lo sugiere un coeficiente de correlación con un valor igual a 0.916 y una significancia de 0.000.

Por último, al respecto de la tercera hipótesis específica, que pretendió describir la relación entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores, es en tal sentido que en la investigación se logró observar que existe una relación de grado moderado, de tipo directa y con un nivel alto de significancia, tal como se demostró con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.402 y una significancia de 0.015.

Se observó un resultado similar en el estudio de Meléndez (2018), ya que mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman se calculó un coeficiente de 0.868 y una significancia de 0.000. En tal sentido, a mejor planificación mejor será la sensación de satisfacción laboral de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Metalmecánicas EIRL, ello en base a un coeficiente de correlación calculado de 0.550 y un nivel de significancia de 0.00. De tal forma, si el comportamiento organizacional mejora, también lo hará la satisfacción laboral de los trabajadores.

Segunda: La investigación concluye que existe una relación significativa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Metalmecánicas EIRL, en base a un coeficiente de correlación calculado de 0.623 y un nivel de significancia de 0.000. De tal forma, si el control organizacional es mejor, la satisfacción laboral de los trabajadores también lo será.

Tercera: Se concluye la existencia de una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Metalmecánicas EIRL, ello en base a un coeficiente de correlación calculado de 0.492 y un nivel de significancia de 0.00. De tal forma, si la motivación es mejor, lo será también la satisfacción laboral de los trabajadores.

Cuarta: La investigación concluye que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Metalmecánicas EIRL, ello en base a un coeficiente de correlación calculado de 0.580 y un nivel de significancia de 0.00. En tal contexto, mientras mejor sea las relaciones interpersonales mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

Quinta: La investigación concluye que existe una relación significativa entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Metalmecánicas EIRL, ello en base a un coeficiente de correlación calculado de 0.402 y un nivel de significancia de 0.00. En tal contexto, mientras mejor sean los procesos de planificación mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la empresa implementar un sistema de incentivos con el objeto de brindar recompensas a los trabajadores por las metas cumplidas, ya sea mediante gifcards, días libres, cartas de agradecimiento, entre otras, de esta manera se promoverá un mejor comportamiento organizacional que a su vez permite una mejor satisfacción laboral.

Segunda: Se recomienda brindar mejores condiciones laborales de esta manera en especial en lo relacionado con la seguridad, ergonomía, mejores ambientes laborales y que permita la integración de todos los trabajadores, de esta manera se logrará incrementar significativamente la satisfacción laboral en la empresa.

Tercera: Se recomienda a la empresa diseñar e implementar estrategias que motiven al personal. En ese sentido, no solo se sugiere motivar económicamente, sino con capacitaciones, apoyo familiar, posibilidades para el desarrollo profesional, entre otros, ello tendrá una incidencia positiva en la satisfacción de los trabajadores de la empresa.

Cuarta: Se recomienda organizar reuniones que involucren a todas las áreas con el objetivo de incentivar a las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, de esta manera, se fortalecerá la eficiencia de las tareas que requieran trabajo en equipo, además, la satisfacción laboral de los trabajadores incrementará.

Quinta: Se recomienda a la empresa que, al momento de comunicar los objetivos organizacionales, utilizar un lenguaje sencillo, con la finalidad de que cualquier persona pueda entenderlo, el uso de un lenguaje complicado puede ocasionar que los objetivos empresariales no queden claros, así como la manera en que se pretende alcanzarlos.

VIII. REFERENCIAS

- Agramonte, K., & Flores, A. (2020). *Comportamiento Organizacional y satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11945/CCagapkb%26flapaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alicia, M. (2017). *Comportamiento Organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=X-H4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=Comportamiento+Organizacional++libro&ots=XHA9en4Wc5&sig=KZjO-Ea3_mAalxzB1J-IsQeXzS8#v=onepage&q&f=true
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Usat. https://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizacional.pdf
- Aulia, I., Arina, S., Achmad, D., & Ahmad, G. (2021). Mental Health, Work Satisfaction and, Quality of Life Among Healthcare professionals During the COVID-19 Pandemic in an Indonesian Sample. *Psychology Research and Behavior Management*, 1437-1446. <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=73752>
- Ayllón, J. (2018). *Comportamiento Organizacional*. Callao: Universidad del Callao. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4010/Ayllon%20Saboya_IF_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderon, T. (2019). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de mi banco Zona Miraflores Arequipa - 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9818/UPcasutl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chamorro, C. (2006). *Autonomía y Subordinación en el Trabajo Independiente: Representación Social de la Independencia*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill Educación.

- Columba, B., & Llana, B. (2017). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. XXXIV(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii10118.pdf>
- Costello, A. &. (2015). Best practices in exploratory factor analysis: Four recommendations for getting the most. España.
- Cruz, I. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Mexico: El buzón de Pacioli. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgh Business School.
- Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial*, 219+. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA679525643&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=13179926&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7Ebe0065db>
- Delibasic, M., Zubanov, V., Pupavac, D., & Potocnik, T. (2021). Organisational behaviour during the pandemic. *Polish Journal of Management Studies*, 61-79. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85121850261&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22organizational+behavior%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=5f143d0136a4567cfb97dddaa93c1b94&sot=b&sdt=b&sl=40&s=TITLE-ABS-KEY%28%22organizational+behavior%22%29>
- Diéguez, A. (2018). *Análisis y modelización de la satisfacción laboral y otros aspectos determinantes del abandono laboral*. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/22924/1/TFG%20-%20Dieguez%20Coba%2C%20Antia.pdf>
- Dirks, K. (2016). *Three fundamental questions regarding trust in R. Bachmann & A. Zahee*. España.
- El Economista. (13 de Mayo de 2019). *La satisfacción laboral en españa se sitúa en el71%, tres puntos menos que hace un año, según randstad*. <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/9874271/05/19/La-satisfaccion-laboral-en-espana-se-situa-en-el-71-tres-puntos-menos-que-hace-un-ano-segun-randstad.html>
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y*

Humanidades, 169-178.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/100/97>

- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque para América Latina*. México: Pearson. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1591/Comportamiento%20organizacional-Franklin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frias, E., & Acuña, J. (2020). Calidad de vida del Trabajador el caso de Latinoamerica. *Digital Publisher*, 184-190. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/234/461
- Gamboa Ruiz, J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*.
- Hayajneh, N., Suifan, T., Obeidat, B., & Abuhashesh, M. (2020). The relationship between organizational changes and job satisfaction through the mediating role of job stress in the Jordanian telecommunication sector. *Management Science Letters*, 315-316. <http://m.growingscience.com/beta/msl/4201-the-relationship-between-organizational-changes-and-job-satisfaction-through-the-mediating-role-of-job-stress-in-the-jordanian-telecommunication-sector.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Holguin, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2), 33 -57. doi:<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed2020.v20n2.09>
- Incio, C., & Jara, M. (2019). *Influencia del Comportamiento Organizacional en el Clima Organizacional de los trabajadores por grupos generacionales de un Organismo Regulador en el 2019*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651583/Incio_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La República. (24 de 1 de 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

- Martínez, A. (2020). *Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transportes Rey Latino, Arequipa 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10347/A6.2124.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte. Barranquilla*, 29(3), 542-560. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Meléndez, Á. (2018). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R.L TDA San Borja - 2018*. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Meleendez%20Villanueva%2C%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morejón, M. (2018). Comportamiento organizacional: Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428977>
- Naña, C. (2017). *Comportamiento organizacional: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental.
- Potocan, V., & Nedelko, Z. (2021). The Behavior of Organization in Economic Crisis: Integration, Interpretation, and Research Development. *Journal of Business Ethics*, 805-823. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114101616&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22organizational+behavior%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=5f143d0136a4567cfb97dddaa93c1b94&sot=b&sdt=b&sl=40&s=TITLE-ABS-KEY%28%22organizational+behavior%22%29>
- Quispe, P. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Escuela Militar de chorrillos - 2017*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4407/TD%20CE%20Q78%202019%20-%20Quispe%20Salazar%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ribagorda Bernal, B. (2019). El reconocimiento social: un factor clave en las organizaciones.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). Pearson Educación. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0624.%20Comportamiento%20Organizacional.%2010a.%20Ed..pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 4(2), 100 - 510. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sachau, D. (2015). *Resurrecting the motivation – hygiene theory*.: España.
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Leadership leadership, organizational climate and teacher job satisfaction. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 59-83. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353>
- Solón, O. (2021). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Gloria S.A. de la Ciudad de Trujillo - 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20500.12759/7997>
- Soparidah, R., & Hanafi, I. (2021). Productive teacher job satisfaction: Disentangling organizational climate, facility management, and organizational citizenship behavior. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 1352-1358. <https://ipmugo.com/storage/PDF/IJERE/IJERE-21299.pdf>
- Terán, G., Montenegro, B., García, V., Realpe, I., & Villareal, F. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.*, 36(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n1/ibi17117.pdf>
- Tovar, Y. (2019). *Comportamiento organizacional y la productividad del personal de la empresa Inka Terra Perú SAC Cusco 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1161/1/TOVAR%20ALOMINO%20YANET.pdf>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla, Colombia: Corporación Universitaria de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

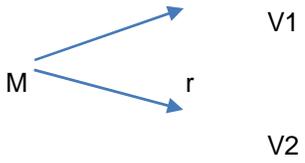
Comportamiento Organizacional y satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Comportamiento Organizacional	El propósito del comportamiento organizacional es mejorar el desempeño de la organización, por medio de observar el efecto que genera la conducta de los trabajadores, o grupo de trabajadores en la organización, teniendo como principal característica de estudio proponer alternativas para evaluar el desempeño de los trabajadores de los diferentes niveles de la organización, y emplear acciones que permitan corregir deficiencias que se encuentren (Franklin & Krieger, 2011).	Es la interacción entre el individuo y la organización en la cual implica conocer las conductas de los empleados y su incidencia en el ambiente laboral para lograr los objetivos trazados en la empresa Metalmecánicas Andinas EIRL. La variable será medida por medio de un cuestionario de 30 ítems, los cuales se distribuyen en cuatro dimensiones	Control organizacional	Organización Realización de tareas Estilos de Autoridad Objetivos de Rendimiento Actividades Apoyo	Ordinal Escala de Likert
			Motivación	Fuerzas motivacionales Recompensa Seguridad	
			Relaciones Interpersonales	Relación con los compañeros Relación con el jefe Comunicación	
			Procesos de planificación	Gestión administrativa Capacitaciones Análisis interno Análisis externo Planes Conocimientos previos	
Satisfacción Laboral	La satisfacción laborales la actitud que un trabajador tiene en su trabajo diario, basada en sus creencias y valores, las cuales están determinadas por la imagen que le genera el puesto donde está realizando su trabajo Vallejo (2010)	Es la manera como siente el empleado acerca de su propio trabajo, dado que una persona con alta satisfacción en el trabajo influye un ambiente seguro, agradable y el compromiso en la empresa Metalmecánicas Andinas EIRL. La variable será medida por medio de un cuestionario de 29 ítems, los cuales se distribuyen en cuatro dimensiones	Condiciones Laborales	Ambiente Instalaciones Herramientas	Ordinal Escala de Likert
			Esfuerzo	Metas individuales Desempeño Involucramiento	
			Apoyo entre colegas	Metas grupales Clima laboral Empatía	
			Independencia	Entorno de trabajo Responsabilidad Compromiso	

Anexo 2 Matriz de consistencia

Comportamiento Organizacional y satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación que existe entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022? - ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022? 	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa 2022</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación que existe entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrial Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 - Analizar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 - Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 - Describir la relación que existe entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas EIRL, Arequipa 2022. 	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 - Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 - Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 - Existe relación significativa entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa Industrias Metalmecánicas Andinas EIRL, Arequipa 2022 	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Diseño de la Investigación	Población y Muestra	Variables y Dimensiones													
<p>No experimental, descriptivo, correlacional y transversal Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra V = Comportamiento Organizacional r = Relación V2 = Satisfacción Laboral</p>	<p>Población: 42 trabajadores entre administrativos y operarios</p> <p>Muestra censal 36 trabajadores del área operativa</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1220 245 1465 277">Variables</th> <th data-bbox="1470 245 1694 277">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1220 277 1465 496" rowspan="4">Comportamiento Organizacional</td> <td data-bbox="1470 277 1694 342">Control organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1470 342 1694 375">Motivación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1470 375 1694 440">Relaciones Interpersonales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1470 440 1694 496">Proceso de planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1220 496 1465 683" rowspan="4">Satisfacción laboral</td> <td data-bbox="1470 496 1694 561">Condiciones laborales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1470 561 1694 594">Esfuerzos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1470 594 1694 659">Apoyo entre colegas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1470 659 1694 683">Independencia</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Comportamiento Organizacional	Control organizacional	Motivación	Relaciones Interpersonales	Proceso de planificación	Satisfacción laboral	Condiciones laborales	Esfuerzos	Apoyo entre colegas	Independencia	
Variables	Dimensiones														
Comportamiento Organizacional	Control organizacional														
	Motivación														
	Relaciones Interpersonales														
	Proceso de planificación														
Satisfacción laboral	Condiciones laborales														
	Esfuerzos														
	Apoyo entre colegas														
	Independencia														

Anexo 3 Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: A continuación, le presentamos un conjunto de ítems vinculadas al comportamiento organizacional dentro de la empresa donde labora. Se le agradece que responda marcando con una (X) en el recuadro que considere conveniente según su punto de vista. No existe respuestas buenas ni malas, ya que todas son percepciones. Tome en cuenta la siguiente escala de respuestas:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Control Organizacional		1	2	3	4	5
1	Participa usted en equipo para definir objetivos de la organización.					
2	Coopera usted en la realización de tareas asignadas.					
3	Recibe usted apoyo por parte de su superior.					
4	Para usted, la relación con su jefe de área es buena.					
5	Para usted, el trato por parte de sus superiores es el adecuado.					
6	Tiene claro usted los objetivos que debe cumplir.					
7	Siente usted que la actividad que desarrolla en la empresa lo ayuda a crecer como persona.					
Motivación						
8	Se encuentra usted motivado a cumplir con las labores designadas.					
9	La empresa reconoce los logros que realiza usted.					
10	Para usted, la remuneración que percibe se relaciona con la actividad que realiza.					
11	Para usted, los incentivos que la empresa le otorga van acorde a su desempeño.					
12	Para usted, la empresa estimula su desempeño en las actividades diarias.					
13	Se siente usted como una pieza importante para la empresa.					
14	Encuentra usted tranquilidad y seguridad en su ambiente de trabajo.					
15	Se muestra usted entusiasmado por las nuevas metas planteadas por la empresa.					
Relaciones Interpersonales						
16	Para usted, existe una adecuada relación entre los compañeros de trabajo para realizar un trabajo en específico.					
17	La comunicación entre trabajadores es óptima para usted.					
18	Toma usted en cuenta las ideas sugeridas por sus compañeros de trabajo.					
19	Sus ideas y sugerencias son bien recibidas por sus compañeros de trabajo.					

20	La comunicación de jefe a trabajador es adecuada para usted.					
21	Escucha usted con atención las órdenes dadas por su jefe.					
22	EL supervisor escucha y revive las propuestas e informaciones que usted brinda.					
Procesos de Planificación						
23	Se realizan capacitaciones que le permitan crecer como miembro de la empresa.					
24	Se encuentra usted familiarizado con los planes que la empresa implementa.					
25	Para usted, los objetivos de la empresa son planificados.					
26	Las actividades que realiza usted se detallan dentro de un registro.					
27	Posee usted conocimiento amplio de la empresa y su información.					
28	Conoce usted acerca de los convenios que la empresa posee con sus distribuidores.					
29	Para usted, dentro del rubro donde se ubica la empresa existe competencia.					
30	Para usted, la imagen que la empresa transmite a los clientes y público en general es de manera adecuada.					

CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: A continuación, le presentamos un conjunto de ítems vinculadas a la satisfacción laboral dentro de la empresa donde labora. Se le agradece que responda marcando con una (X) en el recuadro que considere conveniente según su punto de vista. No existe respuestas buenas nimalas, por lo que todas son percepciones. Tome en cuenta la siguiente escala de respuestas:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Condiciones de Trabajo		1	2	3	4	5
1	En el ambiente donde usted trabaja es cómodo para realizar sus actividades y cuenta con el mobiliario y ventilación adecuada.					
2	Par usted, las condiciones de limpieza dentro de la empresa son óptimas.					
3	Para usted, las instalaciones dentro de su lugar de trabajo son las adecuadas.					
4	Para usted, las herramientas proporcionadas son necesarias para realizar su trabajo.					
5	Considera usted que su superior tiene preocupación porque cuente con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo.					
Esfuerzo						
6	Usted, se identifica con la empresa.					
7	Para usted, las metas personales a cumplir son claras.					
8	Cumple usted con las tareas que le asignan.					
9	El desempeño que realiza usted en sus actividades diarias le genera satisfacción.					
10	El trabajo que realiza usted es de gran utilidad para la empresa.					
11	Se siente usted orgulloso de estar laborando para la empresa.					
12	Se siente usted implicado en su puesto de trabajo.					
Apoyo entre colegas						
13	Para usted, los compañeros de trabajo cooperan entre sí para alcanzar sus metas.					
14	El grupo donde usted trabaja, funciona como un equipo compacto.					
15	Es responsable usted con los trabajos que se realizan en equipo.					
16	Para usted, existe el respeto entre compañeros de trabajo.					
17	Para usted, prevalece la solidaridad entre los compañeros de trabajo de equipo.					
18	Considera usted que optimismo dentro del equipo de trabajo es permanente.					

19	Para usted, los conocimientos individuales son compartidos entre compañeros de trabajo.					
20	Practica usted el respeto hacia sus compañeros y los valores que tiene como persona.					
Independencia						
21	Par usted, los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
22	Para usted, dentro de su entorno laboral existen normas y responsabilidad como guía de trabajo.					
23	Usted, afronta y supera los obstáculos que se le presentan.					
24	Cumple usted con las tareas de la mejor manera posible.					
25	Para usted, es primordial cumplir con las tareas diarias que le asignan.					
26	Administra usted bien los recursos que le proporcionan para sus actividades diarias.					
27	Usted, da la iniciativa para la creación de nuevas ideas creativas o innovadoras.					
28	Siente usted la suficiente confianza al realizar sus labores.					
29	Se siente usted comprometido con su trabajo.					

Anexo 4 Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry Ismael
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativa
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comportamiento Organizacional
 Autor del instrumento : Bach. Rosa Luz Magaña Ccapa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:4

4.4

Lima, 16 de abril 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamanchumo Venegas Henry Ismael
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativa
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : Bach. Rosa Luz Magaña Ccapa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION LABORAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

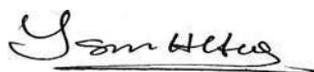
V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima, 16 de abril de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas Murrieta Maridza
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo SAC
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Comportamiento Organizacional
 Autor del instrumento : Bach. Rosa Luz Magaña Ccapa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

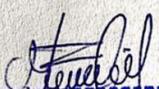
El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Arequipa, 10 de marzo de 2022.




 Mrs. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199857

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cárdenas Murrieta Maridza
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo SAC
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción Laboral
 Autor del instrumento : Bach. Rosa Luz Magaña Ccapa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCION LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCION LABORAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCION LABORAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

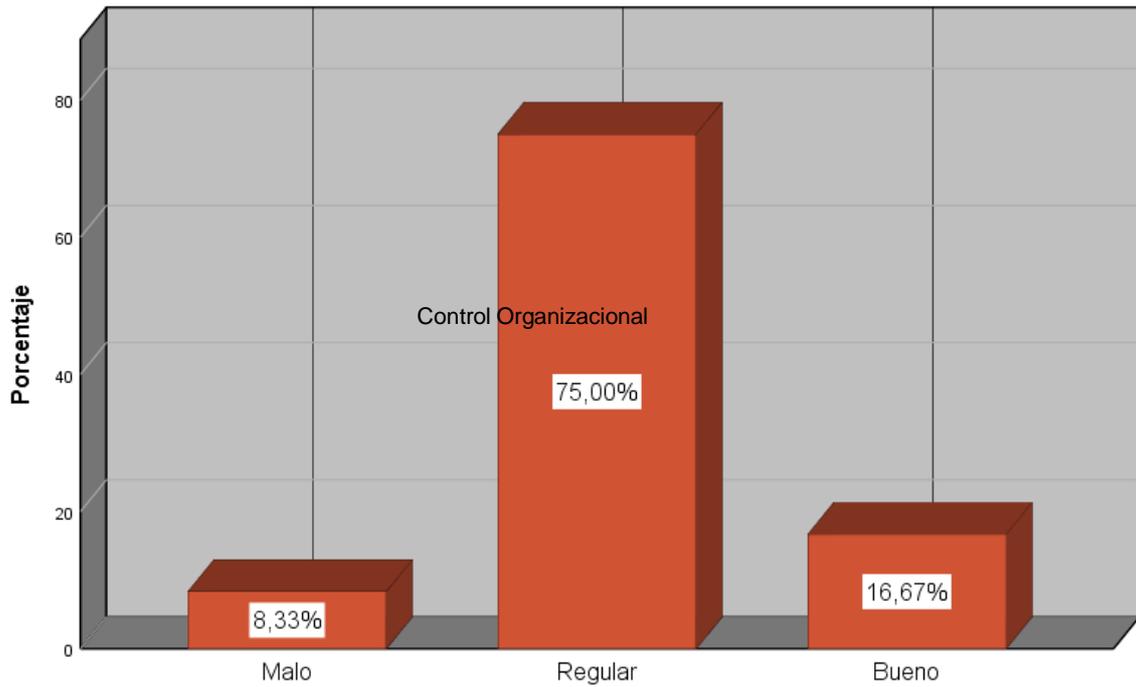
Arequipa, 10 de marzo de 2022.



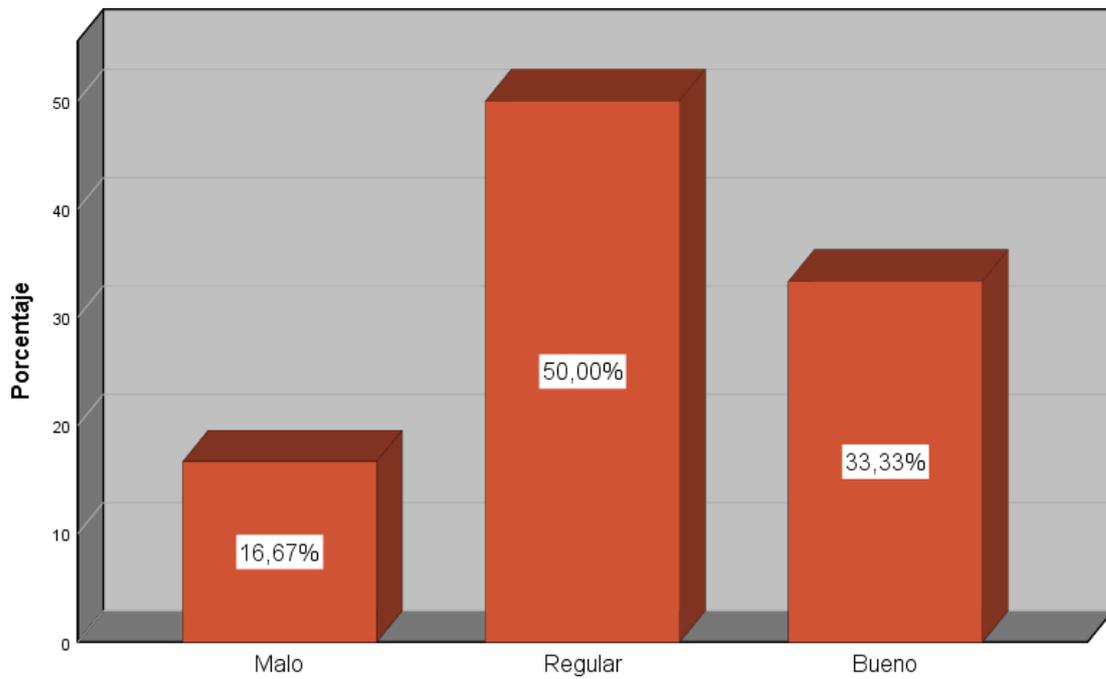
Handwritten Signature
Mtra. Maridza Cárdenas Murrieta
Gestión Pública
DNI: 47199857

Anexo 5 tabla de frecuencia

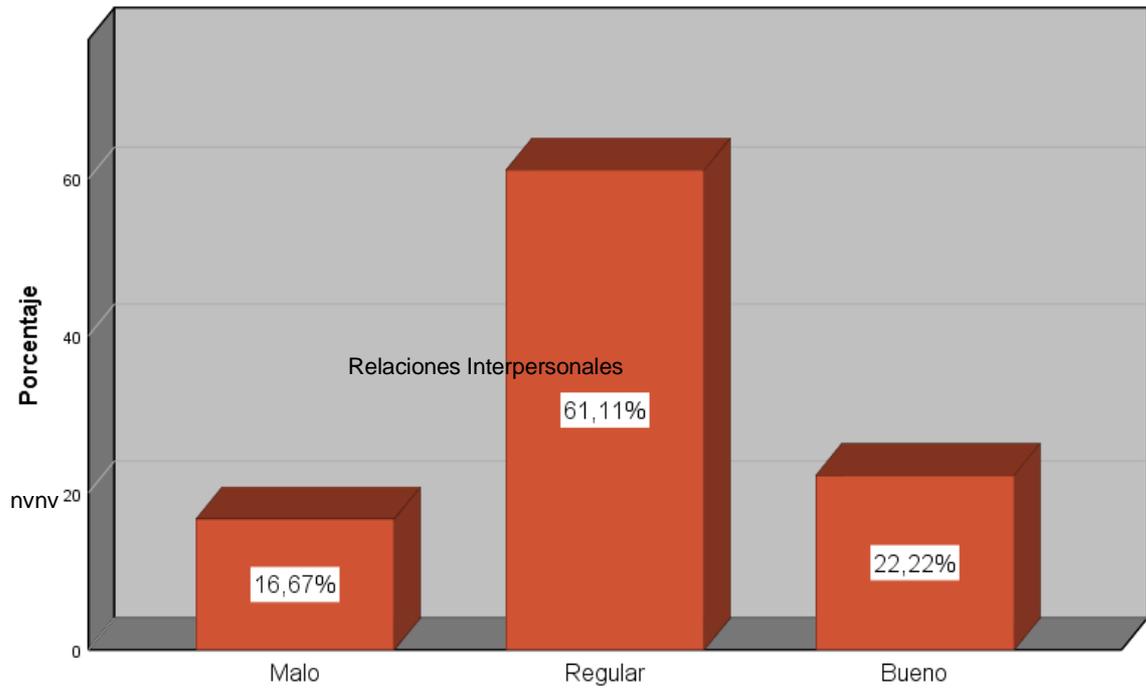
Comportamiento Organizacional



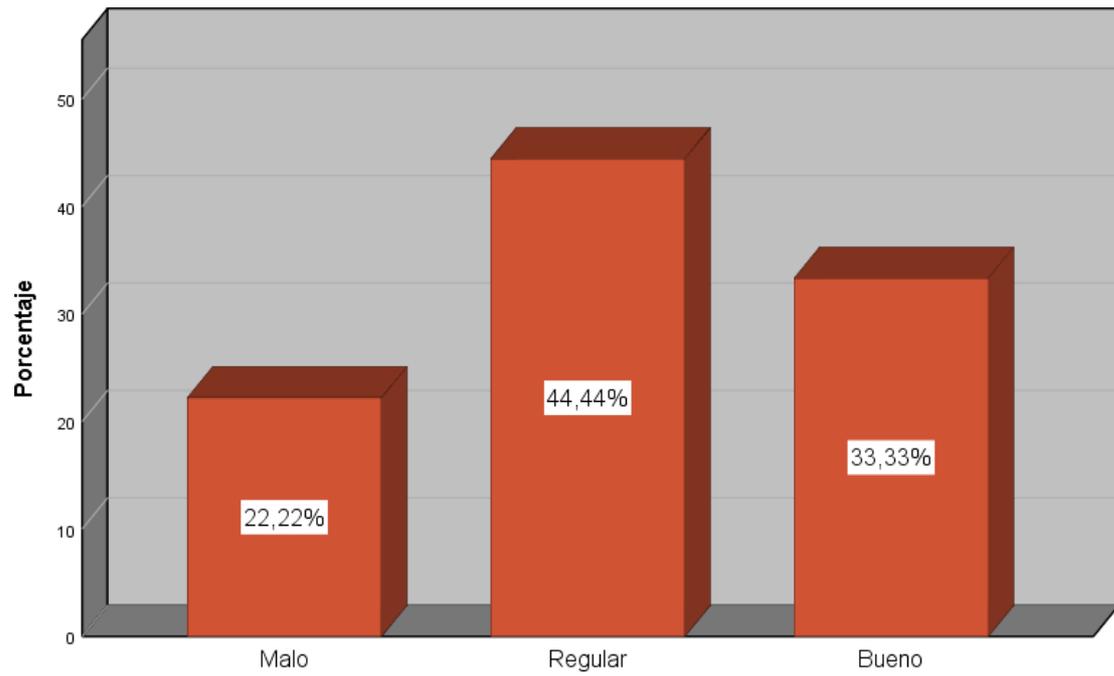
Control Organizacional



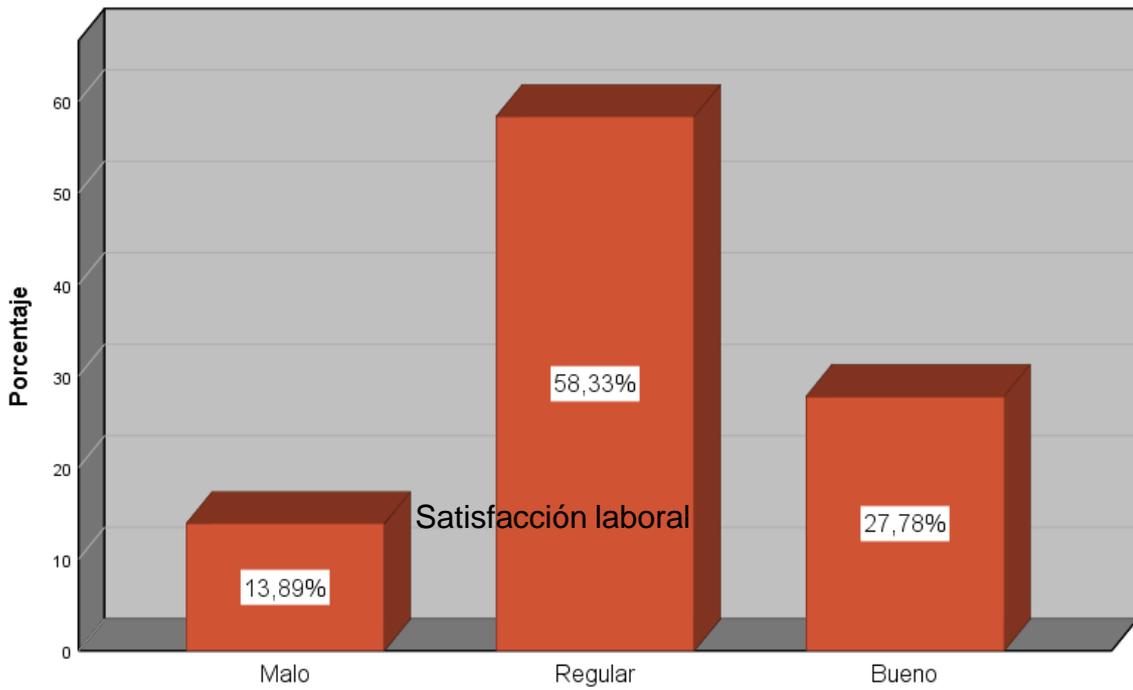
Motivación



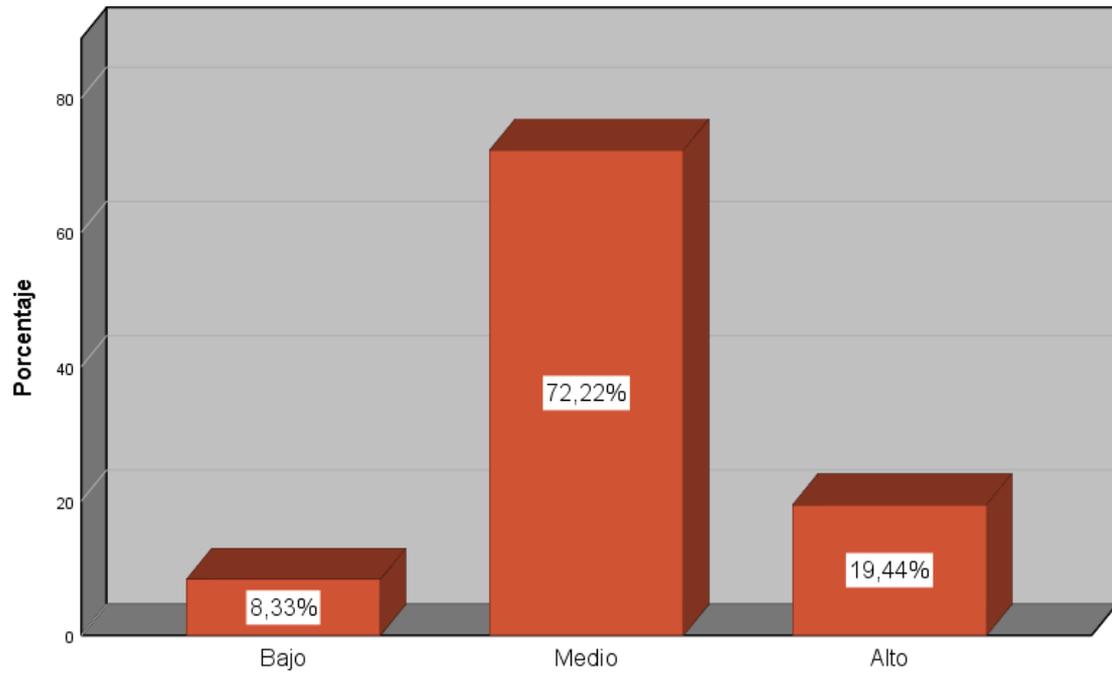
Relaciones Interpersonales



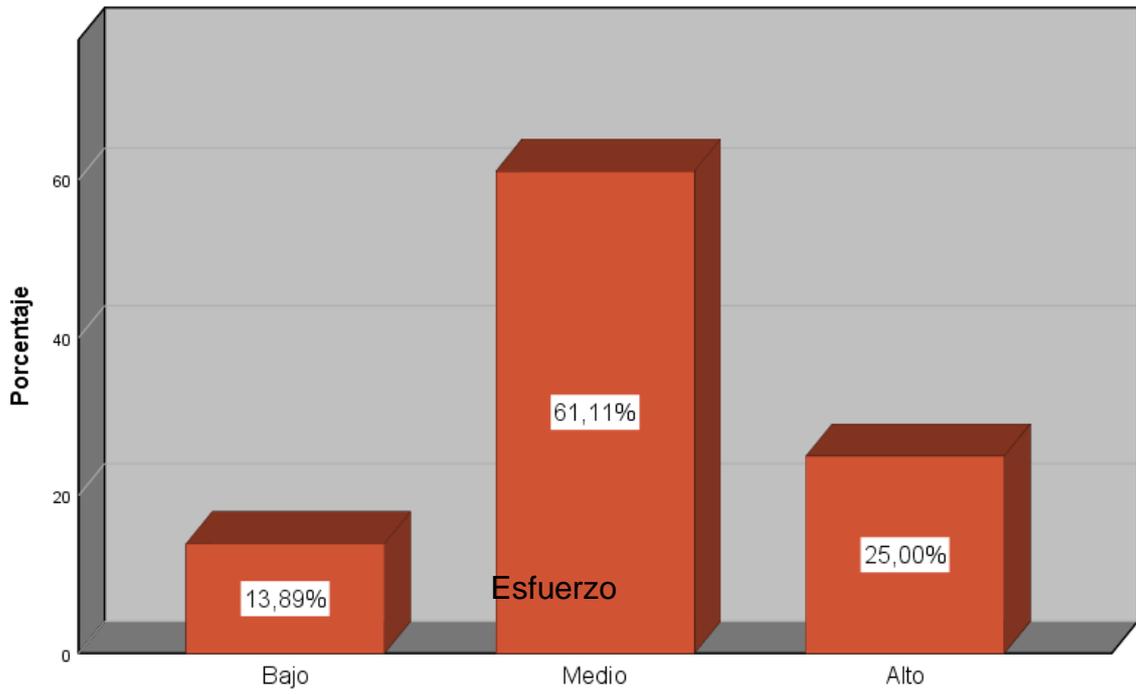
Proceso de planificación



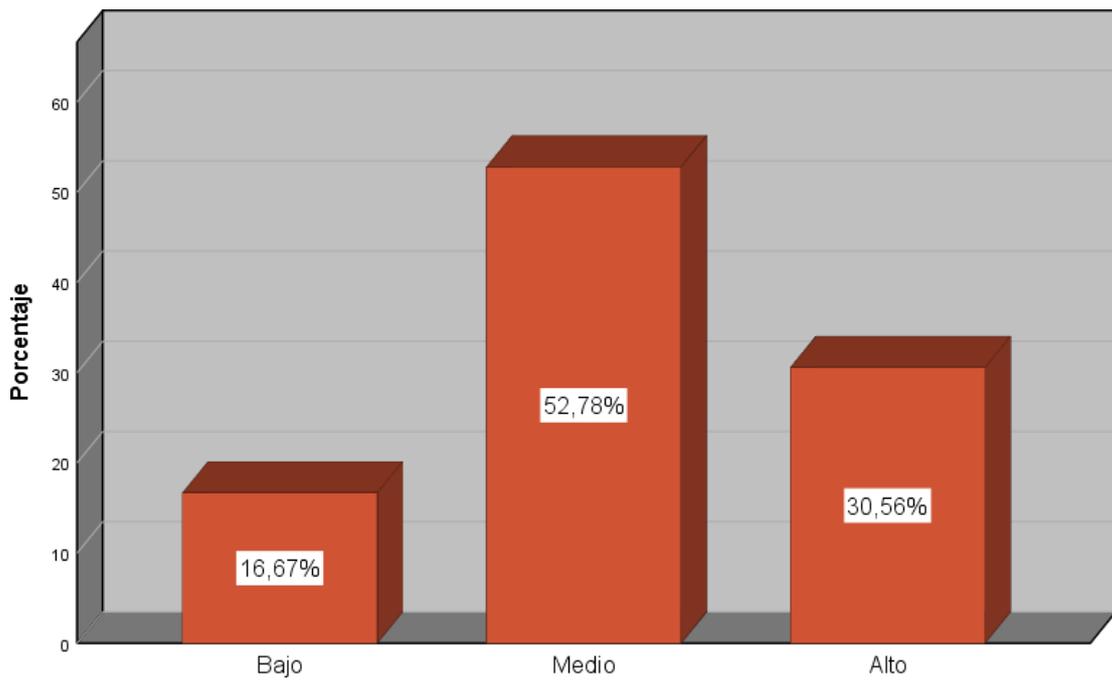
Satisfacción Laboral



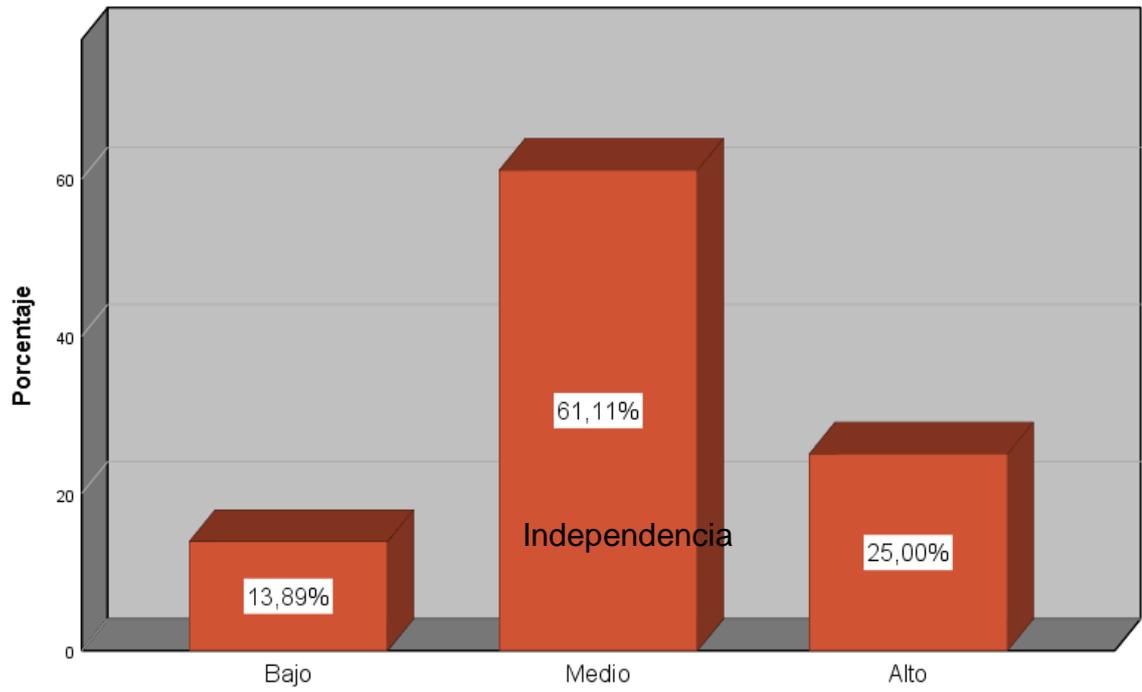
Condiciones de trabajo



Esfuerzo



Apoyo entre colegas



Independencia

