



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores  
de un programa social, Huancayo - 2021**

**AUTORA:**

Veliz Suazo, Gianina Olimpia (orcid.org/0000-0003-3970-5502)

**ASESOR:**

Dr. Merino Nuñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis hijas, esposo y familiares por el apoyo constante que me brindaron en la culminación de la presente tesis.

Gianina.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, a la Escuela de Posgrado y al Programa Académico de Maestría en Gestión Pública por proporcionarme las herramientas necesarias y por instruirme de forma adecuada en el logro de la investigación.

Al programa social, por facilitarme el acceso a sus colaboradores y conseguir la información necesaria para el estudio.

A los colaboradores, por la confianza y el interés que denotaron durante el desarrollo del estudio.

La autora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	53

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización: Clima Organizacional	15
Tabla 2 Operacionalización: Satisfacción Laboral	16
Tabla 3 Resultados descriptivos de la variable clima organizacional	21
Tabla 4 Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral	22
Tabla 5 Resultados de clima organizacional y satisfacción laboral	23
Tabla 6 Resultados de la dimensión autonomía y la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	24
Tabla 7 Resultados de la dimensión cohesión y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo	25
Tabla 8 Resultados de la dimensión presión y la dimensión satisfacción con el trabajo general	26
Tabla 9 Resultados de la dimensión apoyo y la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo	27
Tabla 10 Resultados de la dimensión equidad y la dimensión satisfacción con la relación subordinado - superior	28
Tabla 11 Resultados de la hipótesis general	29
Tabla 12 Resultados de la primera hipótesis específica	30
Tabla 13 Resultados de segunda hipótesis específica	31
Tabla 14 Resultados de la tercera hipótesis específica	32
Tabla 15 Resultados de la cuarta hipótesis específica	33
Tabla 16 Resultados de la quinta hipótesis específica	34

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de Investigación	14

## Resumen

El fin del estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social. La metodología fue aplicada y no experimental, transversal correlacional. El tamaño muestral estuvo formado por 60 colaboradores y se usó el cuestionario. Los resultados señalaron que, 56.7% de evaluados percibieron un nivel alto de clima organizacional, 61.7% una satisfacción laboral alta, 65% un nivel alto de autonomía, 56.7% una satisfacción alta con respecto a la manera en que realiza su trabajo, 70% un nivel alto de cohesión dentro del ámbito laboral, 43.3% una satisfacción alta con el ambiente físico del trabajo, 68.3% un nivel alto de presión dentro de la organización, 85% una satisfacción alta con el trabajo en general, 71.7% un nivel alto de apoyo dentro del programa social, 68.3% una satisfacción alta con las oportunidades de desarrollo que proporciona la organización, 91.7% un nivel medio de equidad dentro de la organización y 65% una satisfacción alta frente a la relación subordinado – supervisor. Concluyendo, que existe una relación moderada, directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, pues el nivel de significancia fue 0.000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue 0.556.

Palabras clave: Clima organizacional y satisfacción laboral.

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of employees of a social program. The applied methodology was cross-correlational applied and not experimental. The sample size consisted of 60 collaborators and the questionnaire was used. The results indicated that 56.7% of those evaluated perceived a high level of organizational climate, 61.7% a high job satisfaction, 65% a high level of autonomy, 56.7% a high satisfaction with respect to the way they do their work, 70% a high level of cohesion within the workplace, 43.3% a high satisfaction with the physical work environment, 68.3% a high level of pressure within the organization, 85% a high satisfaction with work in general, 71.7% a high level of support within the social program, 68.3% a high satisfaction with the development opportunities provided by the organization, 91.7% a medium level of equity within the organization and 65% a high satisfaction with the subordinate-supervisor relationship. Concluding, that there is a moderate, direct and significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the collaborators, since the level of significance was 0.000 and the Spearman's Rho coefficient was 0.556.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los recursos más importante al interior de las organizaciones, sea privada o pública, lo constituye los recursos humanos, esta afirmación obedece al hecho de que son los colaboradores quienes prestan su fuerza de trabajo, técnica o profesional que permite alcanzar los propósitos de la organización (Martinez, 2020). Por ello, Soler (2017) indicó que los directivos de las diferentes organizaciones identifican al incremento de productividad como la vía hacia el progreso, como el bienestar organizacional, estableciendo la disposición de trabajadores comprometidos. Debido a esto, Bravo (2019) mencionó que a nivel global se identifica el interés de diferentes organizaciones por el conocimiento del clima organizacional y la satisfacción laboral, los mismos que tienen influencia sobre el compromiso, desempeño, productividad y bienestar de los trabajadores. Todo esto enfocado en la formulación de estrategias que promuevan la implementación de mejores condiciones laborales, que a su vez favorezcan aspectos como la permanencia del personal y la eficacia de los servicios producidos (Bravo, 2019).

En la actualidad, el ámbito laboral es sumamente complejo, dinámico y competitivo, a razón de la innovación y el conocimiento. Esto debido a que se ha convertido en uno de los recursos con mayor dominancia en la economía y en las estrategias de negocio. Por tanto, se ha prestado mucha atención a la satisfacción laboral, porque es uno de los aspectos importantes en el éxito de una organización. De este modo, se considera como elemento fundamental al recurso humano y al trabajo que desarrolla, cumpliendo cada una de las metas organizacionales y alcanzar un clima laboral positivo para sus colaboradores (Manosalvas et al., 2015). Toda vez que la satisfacción laboral es la consecuencia emocional positiva a la labor y al resultado de la valoración del cumplimiento de los fines organizacionales. También, se vincula con el grado de felicidad y bienestar que evidencia el trabajador dentro de su espacio laboral, considerando los factores al nivel interno y externo que proporciona la misma organización para el logro de sus responsabilidades (Arias y Arias, 2014).

En España se realizó una investigación sobre el grado de satisfacción laboral en los trabajadores, los cuales señalaron que el 80% expresó un grado regular de satisfacción laboral en la modalidad teletrabajo. Asimismo, 76% indicó que la jornada de trabajo por ser flexible genera sentimientos de placer y conformidad por el logro de sus responsabilidades corporativas (ORH, 2020). En el país, se identificó que solo el 24% de los trabajadores corporativos son felices, lo cual se ve reflejado en el poco nivel de productividad, de innovación y creación que denotan. Por tanto, es prescindible enmarcar la importancia de un buen clima laboral para conseguir un alto nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, logrando incrementar su productividad y capacidad de innovación con la organización. De este modo, beneficiar tanto a la organización como al trabajador (La República, 2022).

Salazar et al. (2021) identificaron como factores que inciden en la poca satisfacción laboral que experimentan los trabajadores dentro de una organización se debe a la participación, la reciprocidad, la motivación y el liderazgo que se desenvuelve en tal contexto. Asimismo, un estado de inconformismo en relación con la retribución monetaria por parte de la empresa en comparación de las responsabilidades que se designan al trabajador. Ello muestra la poca comunicación interna y un entorno poco receptivo para el colaborador, originando insatisfacción en sus labores diarias. Por tanto, es perecible identificar la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con la finalidad de evitar incurrir en tales falencias y limitar el desarrollo del trabajador de forma óptima dentro de una organización y no perjudicar la productividad y eficiencia de la misma organización.

Es así que, el problema general de esta investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Existe relación entre la autonomía y la satisfacción con la forma en que realizan su trabajo los colaboradores?; ¿Cuál es la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores?; ¿Existe relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general de

los colaboradores?; ¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo que reciben de sus superiores y la satisfacción con oportunidades de desarrollo de los colaboradores?; y, ¿Qué relación existe entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores?.

El desarrollo de esta tesis se justifica teóricamente, ya que, se buscó verificar la relación entre las variables de estudio de manera que se contrastó la literatura de acuerdo con la disponibilidad de la información teórica necesaria para tal efecto. Así mismo, la investigación tiene justificación metodológica dado que se emplearon instrumentos que fueron adaptados para el contexto de la organización de manera que se tenga una serie de ítems. Los instrumentos fueron propuestos de acuerdo con la revisión de antecedentes de investigaciones similares al tema. Además, se justifica de manera práctica debido a que existió facilidad de acceso a la información del programa social, y también facilidad de interacción tanto con el jefe como con los colaboradores. Debido a esto, la presente tesis es de beneficio para la organización estatal, quien tomará acciones de acuerdo con el diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral, con el fin de que el personal alcance el bienestar de la organización.

El propósito principal fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021. En similar línea, se plantearon los objetivos específicos: Establecer la relación entre la autonomía y la satisfacción con la forma en que realizan su trabajo los colaboradores; Determinar la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores; Determinar la relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores; Determinar la relación que existe entre el apoyo que reciben de sus superiores y la satisfacción con oportunidades de desarrollo de los colaboradores; y Establecer la relación que existe entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores.

La hipótesis general de la investigación fue: existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021. Entre las hipótesis específicas se planteó: Existe una alta relación entre la autonomía en el desarrollo de sus labores que tienen los colaboradores y su satisfacción con la forma en que realizan su trabajo; Existe una relación directa entre la cohesión de los colaboradores y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo; Si existe relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general: A mayor grado de presión menor grado de satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores; Existe una relación directa entre el apoyo que reciben los colaboradores de sus superiores y su satisfacción con oportunidades de desarrollo, y Existe una relación directa entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se cita a Noboa et al. (2018) quienes publicaron un estudio presentado en la revista científica Eco ciencia, Ecuador. Donde la finalidad de la tesis fue decretar la vinculación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa. Donde se empleó la investigación científica de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, el tamaño muestral estuvo consentido por 250 colaboradores. La conclusión fue: se determinó la relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por tanto, la relación encontrada entre estas dos variables es buena, sin embargo, se evidencia la posibilidad de hacer mejoras a través de los planes que contribuirán a la mejor comunicación.

Por su parte, Fabara et al. (2020) desarrollaron un documento de investigación con el fin de fundamentar la vinculación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Las investigadoras hicieron uso de la metodología científica, el alcance fue correlacional descriptiva, tipo aplicada y diseño no experimental transversal correlacional. La conclusión a la que llegaron las investigadoras fue que se evidencia la relación fuerte y significativa entre las variables en estudio.

Así mismo, Montoya et al. (2017) realizaron la investigación. Con el objetivo de comprobar la dependencia entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Empleando la metodología científica, tipo aplicada, de alcance correlacional y no experimental, transversal. La conclusión fue, se determinó la vinculación significativa de las variables con valor de  $r = 0.5$  y  $P < 0.001$  esto en los docentes y en los administrativos se observó algo similar con un  $r = 0.47$  y  $P < 0.001$ . Por lo que se acepta la asociación con una satisfacción laboral alta en los evaluados.

De la misma forma, Soria et al. (2019) realizaron la investigación publicada en la revista Scielo México, México. Para identificar la dependencia entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Usando la metodología

científica, cuantitativo y correlacional descriptivo, el tamaño muestral fue de 208 trabajadores y el instrumento fue el cuestionario. La conclusión fue que se logró determinar la correlación significativa y positiva entre las variables.

Por su parte, Pedraza (2018) publicó el artículo en la revista Scielo Colombia, Colombia. Esta investigación se planteó analizar la satisfacción laboral y el clima organizacional. Aplicando una metodología científica, cuantitativa y no experimental, transversal explicativo, el instrumento empleado fue el cuestionario, la muestra se conformó con 133 colaboradores. La conclusión: hubo una relación significativa y positiva con la satisfacción laboral. Por lo que los resultados contribuyen en la mejora del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las organizaciones públicas y particulares.

De igual manera, Manosalvas et al. (2015) publicaron la investigación en la revista Scielo Colombia, Colombia. El fin fue analizar la vinculación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los colaboradores. Donde se aplicó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional, tipo aplicada y de nivel correlacional. La conclusión fue: se evidenció una relación significativa entre las variables, validando así los estudios previos.

A nivel nacional, Felipe et al. (2018) publicaron la investigación en la revista Sciendo de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El fin fue comprobar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Se usó una metodología cuantitativa y no experimental, transversal correlacional, el tamaño muestral fue 60 colaboradores. La conclusión fue la siguiente: hubo una relación significativa positiva entre las variables, en las dimensiones de estructura, identidad y recompensa.

Así mismo, Gomero (2019) elaboró la tesis. Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. La finalidad fue comprobar la vinculación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, empleando la metodología científica, de enfoque cuantitativo y de alcance fue correlacional, el tamaño muestral estuvo

conformado por 26 trabajadores. Concluyendo, que hubo una relación significativa entre las variables.

De igual manera, Reyes y Morán (2016) publicaron la investigación cuyo fin fue instituir la asociación entre el clima organización y la satisfacción laboral. Con el objetivo de lograr este propósito, las investigadoras emplearon la metodología científica, cuantitativo, correlacional y el tamaño muestral estuvo compuesto por 83 colaboradores. La conclusión a la que llegó la investigación es que se evidenció la relación significativa entre las variables.

Por su parte, Apaza (2018) publicó el estudio, cuyo fin fue decretar la vinculación entre satisfacción laboral y percepción del clima organizacional. Aplicando una metodología científica, cuantitativo y no experimental, transversal, correlacional, el tamaño muestral fue de 124 colaboradores. La conclusión fue que, hubo una relación alta y positiva entre las variables, con un Rho de Spearman = 0.903 y un  $p = 0.000$ .

De la misma forma, Bazalar y Choquehuanca (2020) publicaron la investigación en la revista Llamkasun de la Universidad Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, Perú. El propósito fue justificar la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Usando una metodología científica, tipo aplicada y no experimental, transversal correlacional, el tamaño muestral fue de 101 colaboradores y el instrumento fue el cuestionario. La conclusión fue: se logró probar la asociación significativa entre las variables en las dimensiones liderazgo, estructura y motivación.

Así mismo, Carrión (2018) realizó la tesis mostrada a la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú. El fin fue decretar la vinculación entre satisfacción laboral y clima organizacional. Donde empleó una metodología científica, cuantitativo y correlacional descriptivo. La conclusión fue: se evidenció una relación significativa en las variables por lo que, existió un conveniente clima organizacional.

A continuación, se exhibe la revisión de las bases teóricas de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Para Cashin (1996) el clima organizacional fue definido como el conjunto de caracteres percibidos por los colaboradores donde diferencian, describen y mencionan a su organización en comparación a otra. La permanencia será muy relativa con respecto al tiempo y esto influye en los comportamientos de los todos los involucrados de la organización (p.58).

Por su parte, Kopelman et al. (1990) definió al clima organizacional como una especie de cualidad tanto particular como relativamente perdurable del entorno interno organizacional. Así también, afirmaron que el mismo resulta tanto de las políticas como del actuar de los trabajadores de una empresa, siendo de utilidad al momento de interpretar la situación organizacional y dirigir la misma (Kopelman et al., 1990). Por otro lado, Chruden y Sherman (1997) afirmaron que es el medio ambiente laboral y comprendido por los colaboradores e incide en su comportamiento dentro de la organización, conformando así un factor de medida del comportamiento de los trabajadores y de la propia organización (Chruden y Sherman, 1997).

De acuerdo con Uribe (2015) el clima organizacional es la consecuencia de la percepción de colaboradores en base a la organización de la que forman parte y esto tiene un impacto directo en la motivación y en las actividades. Por ello, el clima organizacional es una peculiaridad con cierta permanencia en el entorno de una organización; esto es percibida y experimentada por los colaboradores, influyendo así en su comportamiento; estos se describen en los valores de un determinado grupo de atributos o caracteres de la organización.

Para Chiavenato (2007) es la cualidad del contexto laboral percibido por sus miembros, así mismo, afirmo que se vincula directamente sobre el actuar de los trabajadores. Lisbona et al. (2008) comentaron que el clima organizacional es parte de la persona, ya que este percibe al sistema que le permite integrarse al grupo y por ende a la organización. A su vez Elgegren (2015) enfocado en las características del clima de una organización, definen a esta como un grupo de

características específicas que son inducidos por la manera del acuerdo entre el colaborador y la organización. Donde la variable descrita es la suma de expectativas y peculiaridades que equilibran a una organización sobre los resultados de contingencia y comportamiento. Asimismo, Schneider et al. (2011) señalaron que es la suma de percepciones vinculadas a los procesos, prácticas y políticas, como los comportamientos de recompensa propia de la organización, de espera y de apoyo en tal contexto.

Según Brunet (2004) es la definición de todas las peculiaridades de una organización percibidas por sus trabajadores y de sus subsistemas acorde al entorno y sus miembros. El clima organizacional manifiesta características vitales que se tiene que considerar en la medición y definición de esta; Brunet (2004) manifiesta que esto se refiere a las percepciones iniciales por encima de las evaluaciones del entorno de la organización, al grado de inclusión de las escalas y reactivos mayormente a nivel macro, el componente de análisis suele ser las características de la organización más que un nivel personal. Todas las percepciones tendrán una potencial consecuencia en el comportamiento del colaborador.

El clima organizacional establece cinco dimensiones propias que a continuación se mencionan; según Berrocal (2017) la primera dimensión es la autonomía, siendo el sentir de los trabajadores sobre la autonomía al tomar una decisión relacionados con las actividades laborales. Es el indicador que permite que la supervisión que tiene es de manera total y no de manera particular, en otras palabras, es el sentimiento de que el individuo es su propio jefe, por lo que no presenta una supervisión doble dentro de sus actividades (Berrocal, 2017, p.18). La segunda dimensión es la cohesión, es referida a la percepción de los colaboradores acerca de las relaciones entre la organización y ellos, la presencia de un ambiente de confianza, agradable y la predisposición a ayudar. En esta misma línea, para Koys y Decottis (1991) la cohesión es entendida como el vínculo o relaciones del trabajo cimentados en la confianza y el rendimiento para lograr los objetivos organizacionales (p.25).

La confianza también es una dimensión del clima organizacional que básicamente es percibir la libertad de expresarse de manera abierta con los demás y con los jefes en la búsqueda de emprender temas organizacionales y personales siempre y cuando esta tenga la confidencialidad adecuada, y de que esta información no pueda ser divulgada con los demás miembros (Koys y DeCottis, 1991). La siguiente dimensión es la presión, que se refiere al sentir de los colaboradores de la organización con respecto a los desafíos que se presentan en las actividades laborales. Es decir, es la forma en que se mide la aceptación de los riesgos al lograr las metas propuestas inicialmente (Rino, 2009).

Berrocal (2017) mencionó que la presión está referida a la percepción del colaborador con relación al desempeño y funcionamiento de la actividad laboral. La dimensión del apoyo es la apreciación que tiene el colaborador con respecto al respaldo de ser tolerante al comportarse dentro de la organización, incluyendo que el colaborador aprenda de sus errores, sin temor de que haya una llamada de atención por parte de sus superiores (Koys y DeCottis, 1991). La última dimensión de clima organización es la equidad, siendo la valoración que tiene el socio sobre la existencia de políticas y reglamentos con aplicabilidad a todos los colaboradores de la organización y que estos sean claros (Koys y DeCottis, 1991).

La determinante del clima organizacional está conformada en principio por la autorregulación que es la apreciación del colaborador en opinión a las oportunidades que facilita el trabajo con respecto al crecimiento personal y profesional con una mira a futuro; seguidamente está el involucramiento laboral que consiste en comprometerse con la constancia del logro de actividades y de los valores organizacionales; después se encuentra la supervisión que consiste en la apreciación de la función y el significado de los superiores cuando se da la supervisión en una actividad con respeto al apoyo y ordenación en las responsabilidades que se ejecutan de manera rutinaria; la comunicación es otra determinante donde se enfoca el nivel de fluidez, coherencia, celeridad y precisión de lo que se quiere comunicar en el entorno organizacional; finalmente está las condiciones laborales donde se enfoca en el reconocimiento al proveer

elementos económicos, materiales y psicosociales que son indispensables en la búsqueda de cumplir con todas las actividades sé que se encomendaron (Palma, 2004).

Por otra parte, cuando se habla de satisfacción laboral, Locke (1969) mencionó, que es la actitud del individuo frente al trabajo que le corresponden, así, el autor señaló que la satisfacción laboral constituye una especie de estado emocional producto de la apreciación y experiencia laboral (Locke, 1969). En este sentido, precisa que entonces la variable detallada es el estado de goce como resultado de la una evaluación laboral, es importante precisar que la insatisfacción como la satisfacción están en función a la percepción de lo que se quiere del trabajo y lo que ofrece. Asimismo, para Herzberg (1974), la satisfacción laboral es un fenómeno de la conducta laboral, estrechamente vinculado a la productividad del trabajador, determinado por factores tanto intrínsecos como extrínsecos. Además, Davis y Newstron (1993), mencionaron que la misma constituye un conjunto de emociones, y también de sentimientos, desfavorables y/o favorables, con la que el ser humano valora su trabajo.

Para Blum y Naylor (1990) la satisfacción laboral es el resultado o producto derivado de la suma de actitudes del trabajador hacia su trabajo en general. En esta línea de análisis, Robbins (1998) afirmó que la teoría en cuestión, más que una comparación, constituye un comportamiento. Así, para él, es la disconformidad entre lo absorbido por el colaborador y lo que este considera que se debería recibir. Producto de esto, los trabajadores que están satisfechos evidencian actitudes positivas hacia su trabajo, mientras que aquellos que no lo están muestran todo lo contrario.

Por lo mencionado anteriormente y con una opinión congruente, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2009) afirmó que es una situación muy subjetiva con que cuenta el colaborador con respecto a las condiciones del trabajo y las personales, en otras palabras, se podría decir que está relacionando lo que espera con lo que encuentra en el entorno laboral (MTPE, 2009). Asimismo, Gibson et al. (2000) definió como la tendencia, determinada sobre el trabajo, proyectada por el trabajador hacia la ejecución de sus actividades

laborales. Las percepciones se encuentran basadas en una serie de factores vinculados a los beneficios, condiciones y ambiente laborales.

Las dimensiones de la satisfacción laboral se valoran según el modelo de Chiang y Ojeda (2013) este consta de 27 ítems, y está distribuido en cinco dimensiones; la primera es la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Herzberg (1974) mencionó que los colaboradores están pendientes del ambiente, bienestar y las facilidades para poder hacer una actividad dentro del entorno laboral. Asimismo, está referido al ambiente seguro, limpio y cómodo. Para Robbins (2009) para los colaboradores el trabajo no solo les brinda dinero, sino que también satisfacen sus necesidades personales. La siguiente dimensión que es la forma en que realiza su trabajo, se refiere a la productividad a medida del buen funcionamiento del sistema dentro de la institución. El cual indica el nivel de productividad y eficiencia general de la organización (Locke, 1969).

Las determinantes de la satisfacción laboral según Locke (1976) constituyen la sumatoria de una serie de factores laborales que los miembros de una determinada organización valoran. Congruentemente a lo señalado por Locke (1976) y Gargallo (2008) quienes afirmaron que la satisfacción laboral, desde una representación multidimensional, emana distintos factores. En este sentido, Palma (2005) identificó siete factores determinantes de la satisfacción laboral: i) las condiciones físicas y/o materiales y se encuentra estrechamente relacionado con el reconocimiento del hecho de que la organización empleadora brinda los compendios económicos, materiales y psicosociales que se requiere para lograr satisfactoriamente las labores que le competen; ii) beneficios laborales y/o remunerativos, constituye específicamente la satisfacción del individuo con el salario que percibe por prestar su fuerza laboral, contemplando, además, una serie de incentivos económicos regulares y/o adicionales; iii) políticas administrativas, este factor se encuentra relacionado estrechamente al nivel de satisfacción o confortabilidad del individuo con las normas y lineamiento propios de la organización para la que trabajan, los cuales determinarían aspectos como la relación laboral y otros directamente relacionados con el individuo; iv) relaciones sociales, este factor contempla una amplia variedad de

relaciones entre los individuos, la que a su vez se encontrarían reguladas por normas; v) desarrollo personal, este factor constituye la oportunidad que posee un individuo para ejecutar una serie de actividades de carácter significativo en favor tanto de su autorrealización como del de sus habilidades personales; vi) desempeño de tareas, este factor se encuentra vinculado tanto a los objetivos como a los estándares establecidos por la organización empleadora (Morante y Perleche, 2018), de esta manera, el desempeño de tareas estaría conformado por la pericia y los conocimientos empleados por el individuo durante la ejecución de sus labores, así también, por su productividad, compromiso y actitudes en lo que compete a dichas labores; y vii) la concordancia con la autoridad en el ámbito laboral, entre el individuo y sus superiores respecto a las actividades habituales, en este sentido, una relación individuo-superior positiva favorece directamente a la ejecución de labores.

Por lo mencionado anteriormente, las variables descritas establecen teorías científicas diferentes; sin embargo, están estrechamente relacionados. En este sentido, se afirma que el primero refiere a los atributos institucionales, mientras que el segundo a las percepciones y actitudes del ser humano hacia su trabajo (Pope y Stremmel, 1992). De la misma manera, Salgado et al (1996) mencionaron que ambos constructos, pese a estar estrechamente relacionados, deben ser estudiados de forma separada, indicación que obedecería al hecho de que, según ellos, ambos constructos tendrían efectos diferenciados sobre los accidentes, rendimiento, rotación, abstención y productividad laborales. Finalmente, haciendo una conclusión, se tiene la afirmación de Rodríguez et al. (2011) quien estableció que mientras más abierto a cambios, más dinámico y participativo sea el clima organizacional, mayor será el beneficio, la producción y la eficacia de vida laboral, constituyéndose así una relación directamente proporcional entre ambas variables Ahmed et al. (2012).

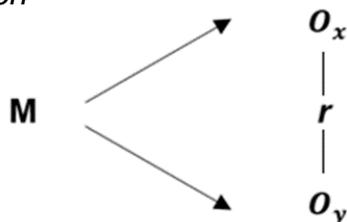
### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, el cual se centraliza en llevar a la práctica las teorías generales y específicas de manera que son verificados para ampliar el alcance de la literatura (Sánchez y Reyes, 2009). En el estudio se consideró la teoría, las variables, las cuales fueron valoradas por instrumentos para efectuar el análisis descriptivo y finalmente verificar su asociación.

Sobre el diseño, se precisa que se empleó el no experimental transversal correlacional, en cuanto a este, Hernández et al. (2014) indican que estudia exclusivamente el o los fenómenos de interés en un lapso específico, restringiendo la manipulación de las variables y considerando la realidad en la que se encuentra. De este modo, identificar datos reales de las mismas.

**Figura 1**  
*Diseño de Investigación*



Dónde:

M: Colaboradores de un programa social de la ciudad de Huancayo

r: Grado de relación

O<sub>1</sub>: Clima organizacional

O<sub>2</sub>: Satisfacción laboral

### 3.2. Variables y operacionalización

Clima organizacional. - Es el resultado de un conjunto de comentarios que hacen los colaboradores de la organización al que pertenecen y esto tiene un impacto directo en la motivación y en las actividades. Por ello, el clima organizacional es una peculiaridad con cierta permanencia en el entorno de una organización; esto es percibida y experimentada por los colaboradores, influyendo en su comportamiento; estos se describen en los valores de un determinado grupo de atributos o características de la organización (Uribe, 2015).

Satisfacción laboral. - Es la actitud del individuo frente al trabajo que le corresponden, así, la satisfacción laboral constituye una especie de estado emocional producto de la valoración tanto del trabajo como de la experiencia laboral. En este sentido, la satisfacción laboral es el estado de placer como consecuencia de la una evaluación laboral, es importante precisar que la insatisfacción como la satisfacción están en función a la percepción de los que se quiere del trabajo y lo que ofrece (Locke, 1969).

**Tabla 1**

*Operacionalización: Clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Escala
Autonomía	Toma de decisiones.	
	Modo de ejecución de tareas.	
	Propuesta de actividades de trabajo.	
	Estándares en la ejecución del trabajo.	
	Forma de organización.	
Cohesión	Solidaridad entre los servidores.	
	Relaciones interpersonales.	
	Interés personal.	1.Nunca
	Trabajo en Equipo.	2.Casi Nunca
	Confluencia de Objetivos e intereses.	3. A veces
Presión	Tiempo para realizar el trabajo	4.Casi Siempre
	Tranquilidad para realizar su Trabajo	5.Siempre
	Incertidumbre en el desarrollo del trabajo	

	Carga laboral Trabajo bajo presión
Apoyo	Colaboración de su superior Desarrollo personal Respaldo de su superior Empatía con mi superior Comprensión de mi superior
Equidad	Trato justo Razonabilidad en el logro de objetivos Reconocimiento sustentado No existencia de favoritismo <b>Justicia en el despido</b>

**Tabla 2**

*Operacionalización: Satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Libertad de innovación.	
	Orientación de capacidades	
	Logro de objetivos	
	Relación con sus superiores	
	Apoyo de sus superiores	
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Iluminación del centro de trabajo	
	Ventilación del centro de trabajo	
	Infraestructura física del centro de trabajo	1.Nunca 2.Casi Nunca 3.Algunas veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
	Salubridad de la infraestructura física del centro del trabajo.	
	Disponibilidad de Recursos tecnológicos	
Satisfacción con el trabajo en general	Acceso a la información	
	Existencia de estímulos	
	Participación en la toma de Decisiones	
	Atención a sugerencias	
	Reconocimientos al desempeño	
	Oportunidades de ascenso Funcional	

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Actualización profesional
	Estabilidad de funciones
	Igualdad de trato
	Crecimiento profesional
Satisfacción con la relación subordinado supervisor.	Frecuencia en la supervisión
	Tipo de supervisión
	Juzgamiento de tareas
	Forma de dirección
	Reconocimiento al trabajo

### 3.3. Población, muestra, muestreo, y unidad de análisis

Población es la suma de cosas o individuos de los que se precisa los datos para la ejecución de una investigación académica (Moore, 2005). Para el caso de la investigación, esta se encontró conformada por 60 colaboradores del programa social en la ciudad de Huancayo.

La muestra, de acuerdo con Hernández et al. (2014) es la parte extraída de la población, de manera que pueda generalizarse los resultados. Teniendo en cuenta que el tamaño de la población fue ejecutable y manejable, se optó por considerar como tamaño de la muestra a los 60 colaboradores del programa social en Huancayo, siendo 7 especialistas y 63 acompañantes técnicos. De esta forma, el muestreo fue no probabilístico por criterio de la investigadora. Finalmente, la unidad de análisis fue el colaborador público que labora en el programa social en Huancayo, de quien se obtuvo la data para el logro de la investigación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sánchez et al. (2018) las técnicas de recopilación de información constituyen los medios mediante los cuales se ejecuta la compilación de los datos necesarios para un estudio. Para el presente caso, se consideró conveniente la aplicación de encuestas.

### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Según Galindo (1998) la encuesta es una técnica que sirve para hacer relaciones y análisis sociales, estas encuestas son estudios en los cuales proporcionan información con el fin del logro de objetivos y sobre todo permite que el proyecto se pueda cumplir. En esta investigación se empleó la encuesta que permitió recolectar la información necesaria, para que seguidamente se realice el procesamiento y finalmente el análisis de los resultados.

### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Fábregues et al. (2016) el cuestionario es el instrumento que está estandarizado, el cual se utiliza en el proceso de conseguir datos en todo el momento que se hace el trabajo de campo, donde el investigador propone preguntas con la finalidad de recopilar la mayor información posible de la muestra que se escogió. En este sentido, la investigación empleó el cuestionario con el propósito de contar con información obtenida mediante las preguntas que se les realizó a los colaboradores del programa social en la ciudad de Huancayo. El instrumento a aplicar fue elaborado por los autores Koys y Decottis (1991); este cuestionario, adaptado y validado por Chiang et al. (2007). En tanto, la variable satisfacción laboral se midió con el cuestionario propuesto en el modelo de Chiang y Ojeda (2013).

### **3.4.3. Validez y confiabilidad de instrumento**

La validación del instrumento fue verificada mediante juicio de expertos, quienes a través de la revisión detenida de las preguntas y de acuerdo con su experiencia, brindaron su apreciación con relación a las preguntas y lo que se pretende confirmar.

La confiabilidad de los instrumentos fue medida a través de la prueba piloto, donde se aplicó el cuestionario a 20 colaboradores, obteniendo lo siguiente: cuestionario de clima organizacional, el nivel de confiabilidad fue igual a 0.997 (Alfa de Cronbach); mientras que la variable satisfacción laboral, un nivel de confiabilidad de Alfa de

Cronbach de 0.975, y una validez por juicio de expertos como adecuados y satisfactorios bajo criterios externos.

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento para realizar la investigación inició con la solicitud del permiso correspondiente al jefe del programa social de la ciudad de Huancayo. Posterior a ello, se comunicó a los colaboradores del programa social, sobre el contenido de la investigación. Luego se solicitó la firma del consentimiento informado de los colaboradores del programa social de la ciudad de Huancayo. De este modo, se continuó con la aplicación de los cuestionarios con el fin de obtener información de las variables, así pues, se continuó con el procesamiento de los datos recolectados en el software SPSS. Finalmente, se analizaron e interpretaron las gráficas obtenidas a partir de procesamiento de los datos recolectados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Esta investigación empleó un procesamiento de acuerdo con su enfoque cuantitativo con el fin de comprobar la hipótesis basado en el cálculo numérico y el análisis estadístico (Hernández et al. 2014).

La investigación realizó el procesamiento estadístico con el software SPSS, que previamente recopiló los datos sobre las variables. Es así que, se aplicó estadística descriptiva tales como gráficos y tablas de frecuencias. Para la prueba de hipótesis se recurrió a la aplicación de la prueba de normalidad, ello permitió elegir el estadístico adecuado para la comprobación de la hipótesis. Dado que, los valores no fueron normales, se prosiguió con la aplicación del estadístico de correlación Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Hall (2008), mencionó que la ética se encarga de estudiar tanto el mal como el bien, la relación que existe con la moral y los comportamientos del individuo; además, está relacionado con las costumbres y normas por las que está regido este comportamiento en una determinada población.

La ética de evaluación permite analizar de una forma coherente y contribuye a clasificar materiales que se usará para hacer una evaluación de manera objetiva en el programa social en el distrito de Huancayo. Como punto de partida se solicitó el permiso pertinente al jefe de la Unidad Territorial Junín del programa social, para poder contar con todas las facilidades con la finalidad de que la recolección de los datos no se vea interrumpida. Es así como, se legitimó la dirección de la información obtenida con confidencialidad. Además, se garantizó el procedimiento con la aplicación del consentimiento informado. Asimismo, se implementó la norma APA para realizar las citas y poder proteger la participación intelectual del autor aludido en el estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### Descripción de la variable clima organizacional

**Tabla 3**

*Resultados descriptivos de la variable clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0
Medio	26	43.3
Alto	34	56.7
Total	60	100.0

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

La **Tabla 3** muestran que, 56.7% de los colaboradores perciben un nivel alto de clima organizacional dentro del programa social y 43.3% un nivel medio. Lo cual señala que la mayoría de los trabajadores percibe que los valores, atributos y características que evidencia el programa social son adecuados. Debido a que, el sistema que denota permite la integración de los trabajadores al grupo y; por ende, a la organización.

## Descripción de la variable satisfacción laboral

**Tabla 4**

*Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Baja	0	0
Media	23	38.3
Alta	37	61.7
Total	60	100.0

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos

Tabla 4 señalan que, 61.7% de los colaboradores evaluados posee una satisfacción laboral alta y solo el 38.3% una satisfacción laboral media. Esto señala que más de la mitad de los trabajadores poseen sentimiento de placer y una percepción positiva en relación con el trabajo que efectúan y a las labores que les fueron designadas dentro de la organización, generando en ellos sentimientos, actitudes y emociones favorables sobre el trabajo que realizan, las condiciones que ofrece la organización, los beneficios laborales y el ambiente organizacional del programa social.

## Descripción de la relación de las variables y sus dimensiones

**Tabla 5**

*Resultados de clima organizacional y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral					
		Baja		Media		Alta	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	0	0.0%	18	78.3%	8	21.6%
	Alto	0	0.0%	5	21.7%	29	78.4%
	Total	0	0%	23	100%	37	100%

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

La **Tabla 5** exhibe que, 78.3% de los colaboradores que poseen una satisfacción laboral media, perciben al clima organizacional del programa social en un nivel medio. Asimismo, 78.4% de los que manifestaron una satisfacción laboral alta, indicaron que el clima organizacional fue alto. Estos resultados evidencian una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de una organización. Es decir, si existe un buen clima organizacional el trabajador evidencia un buen nivel de satisfacción laboral.

**Tabla 6**

*Resultados de la dimensión autonomía y la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo*

		Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo					
		Baja		Media		Alta	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Autonomía	Bajo	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%
	Medio	0	0.0%	14	53.8%	6	17.6%
	Alto	0	0.0%	11	42.3%	28	82.4%
	Total	0	0%	26	100%	33	100%

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

La **Tabla 56** muestra que, 82.4% de los trabajadores que denotaron una satisfacción alta con la forma en que realizan su trabajo, percibieron un nivel alto de autonomía y 53.8% de los que evidenciar una satisfacción media con la forma en que realizan su trabajo, manifestaron un nivel medio de autonomía. Lo cual expone la existencia de una asociación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo. Por tanto, si el trabajador desarrolla un nivel adecuado de autonomía dentro de la organización, sentirá satisfacción con la manera en que realiza sus labores.

**Tabla 7**

*Resultados de la dimensión cohesión y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo*

		Satisfacción con el ambiente físico del trabajo					
		Baja		Media		Alta	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Cohesión	Bajo	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%
	Medio	5	41.7%	9	40.9%	2	7.7%
	Alto	7	58.3%	11	50.0%	24	92.3%
	Total	12	100%	22	100%	26	100%

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

Según la **Tabla 57**, 92.3% de los colaboradores que poseen una satisfacción alta con el ambiente físico del trabajo, muestran un nivel alto de cohesión laboral. Mientras que, 58.3% de colaboradores que evidenciaron una satisfacción baja con el ambiente físico del trabajo, indicaron tener un nivel alto de cohesión laboral. Tales hallazgos señalan que la dimensión cohesión no se vincula de forma precisa con la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo. Es así que, no siempre que haya una cohesión laboral adecuada, habrá una satisfacción con el ambiente físico del trabajo dentro de una organización.

**Tabla 8**

*Resultados de la dimensión presión y la dimensión satisfacción con el trabajo general*

		Satisfacción con el trabajo en general					
		Baja		Media		Alta	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Presión	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
	Medio	0	0.0%	1	11.1%	17	33.3%
	Alto	0	0.0%	8	88.9%	33	64.7%
	Total	0	0%	9	100%	51	100%

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

En base a la **Tabla 58**, 88.9% de los que mostraron una satisfacción media con el trabajo en general, revelaron tener un nivel alto de presión dentro del trabajo y 64.7% de los que tuvieron una satisfacción alta, mostraron un nivel alto de presión dentro de su entorno laboral. Estos datos muestran que no se relacionan la presión laboral con la satisfacción con el trabajo en general. Entonces, si el trabajador percibe mucha presión dentro de su entorno laboral, evidenciará sentimientos negativos que no consigan satisfacer su cumplimiento laboral de forma general.

**Tabla 9**

*Resultados de la dimensión apoyo y la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo*

		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo					
		Baja		Media		Alta	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Apoyo	Bajo	0	0.0%	4	23.5%	1	2.4%
	Medio	2	100.0%	6	35.3%	4	9.8%
	Alto	0	0.0%	7	41.2%	36	87.8%
	Total	2	100%	17	100%	41	100%

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

La **Tabla 59**, señala lo siguiente: 35.3% de los colaboradores que sintieron una satisfacción media con las oportunidades de desarrollo que proporciona el programa social, denotó un nivel medio de apoyo por parte de la misma organización. Además, 87.8% de los que mostraron una satisfacción alta con las oportunidades, mostraron tener un nivel alto de apoyo dentro de la organización. Estos hallazgos indican la relación que existe entre el apoyo que proporciona una organización a sus colaboradores con el nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo que ofrece la misma a sus trabajadores. Por lo tanto, si una organización apoya a sus trabajadores en su desarrollo profesional, origina en ellos un nivel de satisfacción considerable.

**Tabla 10**

*Resultados de la dimensión equidad y la dimensión satisfacción con la relación subordinado - superior*

		Satisfacción con la relación subordinado – supervisor					
		Baja		Media		Alta	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Equidad	Bajo	0	0.0%	1	5.6%	2	5.1%
	Medio	3	100.0%	16	88.9%	36	92.3%
	Alto	0	0.0%	1	5.6%	1	2.6%
	Total	3	100%	18	100%	39	100%

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

La **Tabla 10** muestra que, 100% de los trabajadores que sintieron una satisfacción baja con la relación subordinado – superior, percibió un nivel medio de equidad laboral y 92.3% de los que manifestaron una satisfacción alta, percibieron un nivel medio de equidad laboral. Ello muestra que la dimensión equidad y la dimensión satisfacción con la relación subordinado – superior no se relacionan directamente. Es decir, no siempre habrá satisfacción en el personal con la relación subordinado – superior, si hay equidad dentro de la organización.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

Existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

H1: Sí existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021

**Tabla 11**

#### *Resultados de la hipótesis general*

		Satisfacción laboral	
Rho de	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0.556
Spearman		Sig.	0.000

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

#### Conclusión estadística:

Según la Tabla 11, el nivel de significancia de Rho de Spearman fue 0.000, siendo menor a 0.005. Ello evidencia que es pertinente aceptar la H1. Por lo tanto, existe una vinculación moderada, directa y significativa, pues el coeficiente de correlación fue 0.556 de signo positivo. En base a los resultados de la hipótesis general formulada se evidencia que, existe una relación moderada, directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

## Primera hipótesis específica

Existe una alta relación entre la autonomía en el desarrollo de sus labores que tienen los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 y su satisfacción con la forma en que realizan su trabajo.

H1: Sí existe una alta relación entre la autonomía y la satisfacción con la forma en que realizan su trabajo los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

**Tabla 12**

### *Resultados de la primera hipótesis específica*

		Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	
Rho de		Coeficiente de correlación	0.421
Spearman	Autonomía	Sig.	0.001

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

### Conclusión estadística:

La Tabla **12** revela que se acepta se la H1, pues la significancia de Rho de Spearman fue 0.001, siendo menor a 0.005. Esto indica una vinculación moderada, directa y significativa entre la autonomía y la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo. Puesto que, el grado de intensidad fue 42.1% con signo positivo. Es así que, se afirma la primera hipótesis específica formulada. Ya que manifiesta que si existe una relación moderada, directa y significativa entre la autonomía en el desarrollo de sus labores que tienen los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 y su satisfacción con la forma en que realizan su trabajo.}

## Segunda hipótesis específica

Existe una relación directa entre la cohesión de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

H1: Sí existe una relación directa entre la cohesión y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

**Tabla 13**

### *Resultados de la segunda hipótesis específica*

		Satisfacción con ambiente físico del trabajo	
Rho de Spearman	Cohesión	Coefficiente de correlación	0.364
		Sig.	0.004

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

### Conclusión estadística:

Según la Tabla 13, el valor del nivel de significancia de Rho de Spearman fue 0.004, denotando ser menor a 0.005. Esto señala que se debe aceptar la H1, evidenciando la existencia de una asociación entre moderada baja, directa y significativa entre la cohesión y la satisfacción con ambiente físico del trabajo. A razón de que, el grado de intensidad fue de 36.4% de signo positivo. El resultado descrito comprueba la segunda hipótesis específica formulada, indicando que, si existe una relación moderada baja, directa y significativa entre la cohesión de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo.

### Tercera hipótesis específica

Sí existe una relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general: A mayor grado de presión menor grado de satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

H1: Sí existe una relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general en los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

**Tabla 14**

*Resultados de la tercera hipótesis específica*

		Satisfacción con el trabajo en general	
Rho de		Coeficiente de correlación	-0.187
Spearman	Presión	Sig.	0.153

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

Conclusión estadística:

Según la Tabla 14, el nivel de significancia de la Rho de Spearman fue 0.153, denotando ser superior a 0.05. Lo cual señala que se debe rechazar la H1. Es decir, no existe una relación entre la presión y la satisfacción con el trabajo en general, además el coeficiente de correlación fue 0.187 de signo negativo. En base al resultado detallado de la tercera hipótesis específica formulada, no existe una relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general: A mayor grado de presión menor grado de satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

### Cuarta hipótesis específica

Existe una relación directa entre el apoyo que reciben los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 de sus superiores y su satisfacción con oportunidades de desarrollo.

H1: Sí existe una relación entre el apoyo y la satisfacción con oportunidades de desarrollo en los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

**Tabla 15**

#### *Resultados de la cuarta hipótesis específica*

		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	
Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación	0.541
		Sig.	0.000

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

#### Conclusión estadística:

Los hallazgos de la Tabla 15 muestran que se debe aceptar la H1, pues la significancia de Rho de Spearman fue de 0.000, siendo inferior a 0.05. Esto indica una asociación moderada, significativa y directa entre el apoyo y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo, dado que el grado de intensidad fue de 54.1% con signo positivo. Por lo anteriormente expuesto, se confirma la cuarta hipótesis específica formulada, señalando que sí existe una relación moderada, significativa y directa entre el apoyo y la satisfacción con oportunidades de desarrollo en los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

### Quinta hipótesis específica

Existe una relación directa entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores de un programa social -Huancayo 2021.

H1: Sí existe una relación directa entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado - supervisor en los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.

**Tabla 16**

#### *Resultados de la quinta hipótesis específica*

		Satisfacción con la relación subordinado – supervisor	
Rho de	Equidad	Coefficiente de correlación	-0.042
Spearman		Sig.	0.752

Nota: Obtenido con el análisis de la base de datos.

#### Conclusión estadística:

La Tabla 16 revela que el valor de significancia fue 0.752, evidenciando ser mayor a 0.005. Por tanto, se afirma que no existe una relación entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado – superior. Los hallazgos detallados denotan que se rechaza la quinta hipótesis específica formulada; es decir, no existe una relación directa entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores de un programa social -Huancayo 2021.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados logrados en el estudio determinaron la existencia de una relación moderada, directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Tal hallazgo coincide con los de Fabara et al. (2020), Soria et al. (2019), Noboa et al. (2018) y Montoya et al. (2017) quienes señalaron que el tipo clima organizacional de una organización define directamente el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores. Ya que se asociaron directamente entre ambas; es decir, si el clima organizacional que proporciona una empresa a sus trabajadores es adecuado y propicia diversas oportunidades de crecimiento personal y profesional, generará en ellos sentimientos de satisfacción por laborar en tal entidad.

Además, el resultado descrito coincide con las estipulaciones de Locke (1976), Palma (2005), Gargallo (2008), Ahmed et al. (2012) y Morante y Perleche (2018) las cuales señalaron que la satisfacción laboral que perciben los trabajadores dentro de una organización dependió de diversos factores laborales, siendo la relación entre colaborador – supervisor o jefe, el desempeño de las actividades designadas, el desarrollo personal del trabajador, las relaciones interpersonales dentro de la organización, las políticas administrativas de la entidad, los beneficios laborales y de remuneración, las condiciones físicas y la disponibilidad de materiales que proporciona la empresa. Es así que, mientras los factores mencionados son desplegados con eficacia por la entidad, el rendimiento, la productividad y la calidad de vida laboral de los colaboradores será mayor y sumamente beneficioso para la organización.

En relación con la dimensión autonomía y la dimensión satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, se identificó que existe una relación moderada, directa y significativa entre ambas. Este resultado coincidió con la teoría establecida por Berrocal (2017) y Locke (1969) quienes afirmaron que la autonomía dentro del ámbito laboral es un indicador fundamental para identificar las capacidades y aptitudes que posee un colaborador para tomar decisiones adecuadas que contribuyan con el desarrollo de sus labores

diarias, logrando satisfacer las necesidades de la entidad. Además, facilita la supervisión general del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Es así como, se logró identificar el buen funcionamiento del sistema que proporciona la misma organización para el logro de metas, junto con el desarrollo autónomo del trabajador, facilitando la medición de la productividad y la eficiencia del trabajador de forma general (Berrocal, 2017; Locke, 1969). El resultado descrito anteriormente se confirmó con los hallazgos de los siguientes autores: Pedraza (2018) y Manosalvas et al. (2015) quienes identificaron que la autonomía que desenvuelve un trabajador en su área mejora el clima organizacional, ya que permite el alcance de metas oportunamente. Ocasionando cierto grado de satisfacción personal frente al trabajo que realiza, debido a que consigue alcanzar sus objetivos establecidos desde la implementación de sus propias capacidades y estrategias, motivando sus deseos de crecer profesionalmente dentro de la organización.

Con respecto a la dimensión cohesión y la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo, se identificó una relación moderada baja, directa y significativa entre ambas. Este descubrimiento coincidió con los de Apaza (2018), Carrión (2018) y Bazalar y Choquehuanca (2020) quienes hallaron que la percepción que denotan los trabajadores en relación al entorno físico en que laboran y sobre las herramientas y materiales que proporciona la organización para el desarrollo de sus actividades incide de forma directa en su satisfacción frente al ambiente físico de su trabajo. Es decir, si el ambiente físico de los trabajadores no proporciona las condiciones necesarias y adecuadas para que culmine con sus responsabilidades y logre sus objetivos, el colaborador evidenciará sentimientos de insatisfacción con relación al espacio donde realiza sus actividades.

Ello afecta directamente en su desenvolvimiento profesional y laboral, limitando el logro de metas organizacionales y afectando la calidad de la productividad establecida previamente (Apaza, 2018; Carrión, 2018; Bazalar y Choquehuanca, 2020). Además, se confirmó con las teorías

formuladas por Koys y Decottis (1991), Herzberg (1974) y Robbins (2009) las cuales indicaron que la cohesión en el área organizacional es la percepción que desenvuelve un colaborador en base al tipo de relación que surge entre organización – trabajador. De este modo, consigue descubrir un ambiente cómodo, predispuesto a ayudar, agradable y confiable, generando vínculos de trabajo cimentado de respeto entre los miembros del equipo laboral y facilitando el logro de las metas establecidas por la empresa.

Es así que, para que el colaborador desarrolle un nivel alto de cohesión dentro de la organización, es prescindible que haya cierto nivel de satisfacción en relación al ambiente físico donde trabaja. Puesto que dicho espacio garantiza la comodidad del mencionado durante el cumplimiento de sus responsabilidades, satisfaciendo sus necesidades personales y profesionales (Koys y Decottis, 1991; Herzberg, 1974; Robbins y Judge, 2009). Por otro lado, se identificó en el estudio que no existe una relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general, lo cual difirió con los hallazgos de Felipe et al. (2018), Gomero (2019) y Bazalar y Choquehuanca (2020) los cuales indicaron que un clima organizacional sin presión permite que sus trabajadores denoten cierto grado de satisfacción. Puesto que, permite el cumplimiento óptimo de sus objetivos sin ningún tipo de presión en relación al tiempo de entrega, el tipo de supervisión o la forma de comunicación entre jefe – colaborador. Tal hallazgo contradujo a lo identificado, el cual señala que no siempre haya presión o no, habrá sentimientos de satisfacción en el colaborador.

A razón de que, la satisfacción con el trabajo en general que percibe un trabajador, depende de diversos elementos como la motivación intrínseca, la comodidad y la confianza que percibe en el entorno laboral (Felipe et al., 2018; Gomero, 2019; Bazalar y Choquehuanca, 2020). El resultado explicado se sustentó con los postulados de Berrocal (2017), Rino (2009), Gargallo (2008), Palma (2005) y Locke (1976) tales estipulaciones indicaron que el nivel de presión que evidencia una organización origina sentimientos de incomodidad en ciertos colaboradores y en otros ni de comodidad ni de incomodidad; es decir, algunos trabajadores perciben la

presión como una oportunidad de crecimiento o como un desafío en su área laboral. Esto origina en ellos un incremento de satisfacción laboral, porque el grado de presión que perciben contribuye de alguna manera con el desempeño que poseen y el tipo de funcionamiento que muestran al conseguir sus metas designadas.

Sobre la relación entre la dimensión apoyo y la dimensión satisfacción con oportunidades de desarrollo, se identificó la existencia de una relación moderada, significativa y directa entre ambas. Comprobándose con las teorías establecidas por Gargallo (2008), Palma (2005), Koys y De Cottis (1991) y Locke (1976) las cuales evidenciaron que el apoyo dentro del ámbito laboral se despliega entre colaboradores y entre superiores – colaboradores con la finalidad de respaldar el desenvolvimiento que despliegan y contribuir con su desarrollo y progreso profesional dentro de la organización. Originando en los trabajadores emociones y sentimientos satisfacción con la oportunidad de desarrollo que promueven sus superiores y la misma organización durante el trabajo realizado, porque el apoyo de los superiores promueve actividades de carácter significativo en favor de su autorrealización y de sus habilidades personales.

El hallazgo detallado concordó con los de Carrión (2018), Manosalvas et al. (2015) y Felipe et al. (2018) quienes identificaron que el apoyo que proporcionan los superiores de una organización a sus colaboradores ocasiona que se identifiquen con su empresa y se motiven por mejorar en la calidad de sus responsabilidades, debido a las oportunidades de crecimiento que proporcionan. De este modo, afirman que mientras exista un nivel de apoyo alto a los trabajadores de una empresa por parte de sus jefes, habrá una satisfacción alta con relación a las oportunidades de desarrollo que desenvuelven como institución.

En lo referente a la dimensión equidad y la dimensión satisfacción con la relación subordinado – supervisor, se identificó que no existe una relación directa entre ellas. Este resultado se confirmó con los postulados de los siguientes autores: Koys y De Cottis (1991), Palma (2004), Palma (2005)

y Gargallo (2008) quienes señalaron que la equidad que denota el sistema de una organización permite que los colaboradores perciben que son apreciados y considerados como profesionales. Debido a que, permite que la empresa cumpla las políticas y reglamentos que posee para proporcionar beneficios tanto a la entidad, como a sus colaboradores. Sin embargo, no siempre la equidad desplegada por los supervisores de una organización será de conformidad para sus colaboradores, a razón de que cada profesional posee diferentes opiniones sobre el trabajo que realiza. Por lo tanto, no siempre que haya equidad será satisfactorio para los colaboradores, por ello es necesario que haya una comunicación asertiva y oportuna y un cumplimiento equitativo de las políticas, normas y reglas organizaciones entre superior – colaborador.

En consecuencia, el resultado explicado difiere con los hallazgos de Gomero (2019), Apaza (2018) y Reyes y Morán (2016) quienes identificaron que la equidad que denota una organización al valorar el desempeño de sus colaboradores se relaciona con la satisfacción que presentan frente a la relación subordinado – supervisor, puesto que la equidad viene hacer una cualidad que permite no favorecer en el trato que imparte una persona sobre otra con el fin de perjudicar a otra y de abordar al profesional en base a los méritos que posee dentro del ámbito laboral. Ello indica que la percepción que desarrolla el colaborador sobre la forma en como son tratados en relación a sus demás compañeros, determina el nivel de satisfacción que puedan sentir con su jefe y supervisor. No obstante, la investigación identificó que no siempre que haya equidad por parte del superior o jefe dentro de la empresa, el colaborador sentirá sentimientos de satisfacción.

El clima organizacional, según Hualcas (2021) incide de forma directa en la satisfacción laboral; es decir, mientras el colaborador denote sentimientos de identificación con la organización y con el ambiente en el cual desenvuelve sus designaciones y consigue las metas previamente establecidas, desarrollará sentimientos y emociones de placer y comodidad con dicho espacio. Asimismo, el autor señalo, que mientras los trabajadores perciban positivamente la forma en que la organización reconoce sus logros,

capacidades, habilidades y aptitudes profesionales. El nivel de satisfacción de los mencionados será elevado, consiguiendo; como consecuencia de ello, el incremento de la productividad y el alcance de las metas en un periodo menor al previamente establecido.

Por lo que, es relevante que las diversas organizaciones desplieguen una gestión adecuada para identificar el tipo de clima organización que evidencia como entidad, esto facilitará la identificación del nivel de satisfacción de sus trabajadores e incrementará su productividad y; por ende, sus ganancias financieras (Hualcas, 2021). Lo mismo evidenciaron Noboa et al. (2018) quienes coincidieron con los resultados del estudio, debido a que existen diversos factores dentro de una organización que contribuyen con la percepción de satisfacción de los empleados. Tales elementos son la estabilidad laboral, el apoyo que reciben de sus directivos, el tipo de ambiente que desenvuelve la misma organización, el salario que perciben los trabajadores, el trato superior – colaborador, la equidad dentro de la entidad, la relación entre los colaboradores, entre otros.

Finalmente, los autores señalaron que es necesario un clima organizacional óptimo para lograr satisfacer las necesidades laborales de los trabajadores, lo cual implica identificar los requerimientos profesionales de los empleados mediante el desarrollo de una comunicación asertiva y directa. De este modo, la organización localizará las deficiencias de gestión percibida por sus colaboradores y tendrá la posibilidad de mejorarla o cambiarlas para satisfacer el ambiente, obteniendo mejorías en la productividad de sus trabajadores y el cumplimiento eficaz de las metas formuladas.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera : Se evidenció una relación moderada, directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021, pues el nivel de significancia fue 0.000 y el coeficiente de correlación fue 0.556. Además, los colaboradores percibieron un nivel alto de clima organizacional dentro del programa social y una satisfacción laboral alta.
- Segunda : Se halló una relación moderada, directa y significativa entre la autonomía en el desarrollo de sus labores que tienen los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 y su satisfacción con la forma en que realizan su trabajo, debido a que la significancia del Rho de Spearman fue 0.001 y el coeficiente de correlación fue 0.421. Asimismo, los colaboradores evidenciaron un nivel alto de autonomía y una satisfacción alta con respecto a la forma en que realiza su trabajo.
- Tercera : Existió una relación moderada baja, directa y significativa entre la cohesión de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021 y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo, ya que el nivel de significancia del Rho de Spearman fue 0.004 y el coeficiente de correlación 0.364. Además, los colaboradores del programa social poseen un nivel alto de cohesión dentro del ámbito laboral y una satisfacción alta con el ambiente físico del trabajo.
- Cuarta : No se evidenció una relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general: A mayor grado de presión menor grado de satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021, pues el nivel de significancia fue 0.153 y el coeficiente de correlación fue 0.187. Donde, los trabajadores encuestados percibieron un nivel

alto de presión dentro de la organización y una satisfacción alta con el trabajo en general.

Quinta : Existió una relación moderada, significativa y directa entre el apoyo y la satisfacción con oportunidades de desarrollo en los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021, pues la significancia fue de 0.000, siendo inferior a 0.05 y el coeficiente de correlación fue 0.541. Ya que los trabajadores evaluados revelaron tener un nivel alto de apoyo dentro del programa social y una satisfacción alta con las oportunidades de desarrollo que proporciona la organización.

Sexta : No se evidenció una relación directa entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores de un programa social – Huancayo 2021, puesto que la significancia fue 0.752 y el coeficiente de correlación - 0.042. Además, los encuestados percibieron un nivel medio de equidad dentro de la organización y una satisfacción alta frente a la relación subordinado – supervisor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera : A la organización, fomentar estrategias adecuadas para incrementar el nivel de cohesión existente entre los colaboradores con el fin de identificar las deficiencias del ambiente físico del trabajo. De este modo, conseguir implementar las medidas necesarias para corregirlas y proporcionar un ambiente adecuado y óptimo según los criterios y opiniones de sus colaboradores.
- Segunda : A los directivos del programa social, mantener y proporcionar un clima organizacional oportuno para beneficiar a sus colaboradores, logrando incrementar su nivel de satisfacción laboral.
- Tercera : Continuar con el apoyo que proporciona a sus colaboradores, puesto que motiva a los mencionados a seguir laborando y contribuir significativamente con la organización.
- Cuarta : A los gestores del programa social, disminuir la presión laboral a sus colaboradores para que puedan desenvolver sus actividades sin ningún inconveniente y lograr cumplir con los objetivos organizacionales.
- Quinta : Promover la importancia de la equidad a los supervisores y jefes a cargo con el propósito de mantener una relación óptima y adecuada entre supervisor y colaborador.
- Sexta : A los colaboradores, incrementar el nivel de autonomía en relación con la forma y las medidas que despliegan para realizar sus labores, ya que facilitará la realización e incrementará el nivel de satisfacción de ello.
- Séptima : Extender el estudio sobre las variables con el fin de enriquecer el marco teórico que sustenta la relación efectiva entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Ahmed, N.; Khan, M., & Butt, F. (2012). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks*. *Asian Social Science*, 8, 259-267.  
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/15985>
- Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno*. Puno, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8130>
- Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. *Ciencia y Trabajo*, 16(51).  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010).
- Bazalar, M., & Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun*, 1(2), 1-18.  
doi:10.47797/llamkasun.v1i2.12
- Berrocal, E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral según los docentes de los institutos de educación superior tecnológico público de Lima Este 2016*. Lima, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8255>
- Blum, M., & Naylor, J. (1990). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. México, D.F.: Trillas.  
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=10537>

- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud*. Chiclayo, Perú. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
Repositorio UCV  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29572>
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.  
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Carrión, B. (2018). *Relacion entre clima organizacional y satisfaccion laboral en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Azaña Lambayeque*. Lambayeque, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].  
Repositorio UNPRG  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7754>
- Cashin, B. (1996). *A nursing home and its organizational climate*. Londres: Auburn House.  
<https://tinyurl.com/29c7dw7e>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. *Contaduría y Administración*, 58(2), 1-23.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Núñez, A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. Talca, Chile. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. McGraw Hill Interamericana.  
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chruden, H., & Sherman, W. (1997). *Administración de Personal*. México: Continental, S.A.  
<http://nulan.mdp.edu.ar/1201/1/01222.pdf>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.  
[http://sutlib2.sut.ac.th/sut\\_contents/H106653.pdf](http://sutlib2.sut.ac.th/sut_contents/H106653.pdf)
- Elgegren, U. (2015). *Strengthening the organizational climate in health facilities. Avances en Psicología*, 87-102.  
<http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl:8081/handle/123456789/1601857>
- Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato. Digital Publicer*, 5(5), 1-13.  
doi:10.33386/593dp.2020.6.255
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., & Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Oberta UOC.  
<https://universoabierto.org/2019/07/17/tecnicas-de-investigacion-social-y-educativa/>
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Jesús, G., & Zavaleta, W. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un Hospital estatal. Sciéndo*, 21(3), 1-6.  
doi:10.17268/sciendo.2017.041
- Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson.

[https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9cnicas\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_en\\_sociedad.html?id=5a0Jdv7Ip9oC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n_en_sociedad.html?id=5a0Jdv7Ip9oC&redir_esc=y)

Gargallo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Management*, 563-575.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2000). *Organizaciones : comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.  
[https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones\\_Comportamiento\\_estructura\\_y\\_procesos](https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos)

Gomero, J. (2019). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3729>

Hall, R. (2008). *Ética en la investigación social*. México D.F: Universidad de Bioética.

Obtenido de <http://unidadbioetica.com/libros/E%CC%81tica-de-la-investigacio%CC%81n-social.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Herzberg, F. (1974). *Motivation-hygiene profiles. Organizational Dynamics*, 18-29.

<https://psycnet.apa.org/record/1975-26478-001>

- Hualcas, M. (2021). *Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos*. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103.  
[https://redib.org/Record/oai\\_articulo3492330-relaci%C3%B3n-entre-clima-laboral-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-una-empresa-de-hidrocarburos](https://redib.org/Record/oai_articulo3492330-relaci%C3%B3n-entre-clima-laboral-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-una-empresa-de-hidrocarburos)
- Kopelman, R., Brief, A., & Guzzon, R. (1990). *The Role of Climate and Culture in Productivity*. *Organizational Climate and Culture*, 1(9), 282-318.  
<https://scirp.org/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2192111>
- Koys, D., & DeCottis, T. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate*. *Human Relations*, 44(3), 1-22.  
doi:10.1177/001872679104400304
- Koys, D., & Decottis, T. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate*. Estados Unidos: Human Relations.  
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679104400304>
- La República. (2022). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Obtenido de 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/>
- Lisbona, A., Palací, F., & Gómez, A. (2008). *Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 153-167.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622008000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000200002)
- Locke, E. (1969). What is job satisfactory? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4) 309-336.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507369900130>

Locke, E. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co, 1, 1297-1343.

[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1639511](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1639511)

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Quintero, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfaccion laboral: un analisis cuntitativo riguroso de su relación*. *Scielo Colombia*, 3(26), 1-11.

doi:10.17230/ad-minister.26.1

Martinez, E. (2020). Seguridad en America: *El recurso mas importante de una organizacion o empresa son las personas*.

<https://seguridadenamerica.com.mx/noticias/articulos/26347/el-recurso-mas-importante-de-una-organizacion-o-empresa-son-las-personas>

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Scielo Chile*, 19(58), 1-7.  
doi:10.4067/S0718-24492017000100007

Morante, J., & Perleche, M. (2018). *Satisfacción laboral en la fábrica de calzados Cindy en la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1796>

MTPE. (2009). *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana*. Lima, Perú. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

[https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf)

- Noboa, J., Barrera, G., & Rojas, D. (2018). *Relacion del clima organizacional con la satisfaccion laboral en una empresa del sector de la construcción*. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1-24.  
doi:10.21855/ecociencia.61.184
- ORH. (2020). *La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento*. Obtenido de La satisfacción laboral de los empleados mejora desde el confinamiento.  
<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados-mejora-desde-el-confinamiento.html>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. *Scielo Colombia*, 15(1), 1-15.  
doi:10.22507/rli.v15n1a9
- Pope, S., & Stremmel, A. (1992). *Organizational climate and job satisfaction among child care workers*. *Child Youth Care Forum*, 29, 39-52.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/BF00757347>
- Reyes, M., & Morán, K. (2016). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores administrativos de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. Piura, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura].  
Repositorio UNP  
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1771>
- Rino, P. (2009). *Organizational Climate*. Reino Unido: Sage Publications.  
<https://tinyurl.com/23svmb9m>

Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall.

<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3252/1/1256.pdf>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F. Pearson Educación.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: Evaluación en una empresa pública chilena*. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>

Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen*. *Dom. Cien.*

[https://redib.org/Record/oai\\_articulo3389502-clima-organizacional-y-su-incidencia-en-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-caso-empresa-de-seguridad-covipen](https://redib.org/Record/oai_articulo3389502-clima-organizacional-y-su-incidencia-en-la-satisfacci%C3%B3n-laboral-caso-empresa-de-seguridad-covipen)

Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. *Psicothema*, 8(2), 329-335.

<https://www.psicothema.com/pdf/31.pdf>

Sánchez, H., & Reyes, c. (2009). *Metodología y diseño de la investigación*. Lima: Business Suport Aneth.

<https://isbn.cloud/9789972969539/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica/>

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseño de la investigación*. Business Suport Aneth.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2011). *Perspectives on organizational climate and culture*. Washington, DC. APA, 1. 373-414.  
<https://psycnet.apa.org/record/2009-22818-012>
- Soler, R. (3 de Julio de 2017). *Capital humano: el recurso mas importante de una empresa*. Rosa Soler Anglés:  
<http://www.rosasolerangles.com/capital-humano-recurso-mas-importante-una-empresa/>
- Soria, A., Pedraza, N., & Bernal, I. (2019). *El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior*. *Scielo México*, 29(1), 1-14.  
doi:10.15174/au.2019.2205
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México D.F. Manual Moderno.  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambiente-organizacional-1ed-Jes%C3%BAs-Felipe-Urbe.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima Organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021.								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima organizacional					
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo – 2021.	Existe una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Autonomía	Toma de decisiones.	1-3	Ordinal		Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Modo de ejecución de tareas.				
				Propuesta de actividades de trabajo.				
				Estándares en la ejecución del trabajo.				
				Forma de organización.				
			Cohesión	Solidaridad entre los servidores.	4-6			
				Relaciones interpersonales.				
				Interés personal.				
				Trabajo en Equipo.				
Presión	Confluencia de Objetivos e intereses.							
	Tiempo para realizar el trabajo	7-9						
	Tranquilidad para realizar su Trabajo							
	Incertidumbre en el desarrollo del trabajo							
	Carga laboral							
Apoyo	Trabajo bajo presión							
	Colaboración de su superior	10-12						
	Desarrollo personal							
	Respaldo de su superior							
	Empatía con mi superior							
Equidad	Comprensión de mi superior							
	Trato justo	13-15						
	Razonabilidad en el logro de objetivos							
	Reconocimiento sustentado							
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
¿Existe relación entre la autonomía y la satisfacción con la forma en que realizan su trabajo los colaboradores?	Establecer la relación entre la autonomía y la satisfacción con la forma en que realizan su trabajo los colaboradores.	Existe una alta relación entre la autonomía en el desarrollo de sus labores que tienen los colaboradores y su satisfacción con la forma en que realizan su trabajo.						
¿Cuál es la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores?	Determinar la relación que existe entre la cohesión y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los colaboradores.	Existe una relación directa entre la cohesión de los colaboradores y la satisfacción con el ambiente físico del trabajo.						

				No existencia de favoritismo			
				Justicia en el despido			
			<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Existe relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores?	Determinar la relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores.	Si existe relación entre el grado de presión y la satisfacción con el trabajo en general: A mayor grado de presión menor grado de satisfacción con el trabajo en general de los colaboradores.	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Libertad de innovación.	1-3	<b>Ordinal</b>	Nunca = 1
				Orientación de capacidades			Casi nunca = 2
				Logro de objetivos			Algunas veces = 3
				Relación con sus superiores			Casi siempre = 4
				Apoyo de sus superiores			Siempre = 5
¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo que reciben de sus superiores y la satisfacción con oportunidades de desarrollo de los colaboradores?	Determinar la relación que existe entre el apoyo que reciben de sus superiores y la satisfacción con oportunidades de desarrollo de los colaboradores.	Existe una relación directa entre el apoyo que reciben los colaboradores y su satisfacción con oportunidades de desarrollo.	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Iluminación del centro de trabajo	4-7		
				Ventilación del centro de trabajo			
				Infraestructura física del centro de trabajo			
				Salubridad de la infraestructura física del centro del trabajo.			
				Disponibilidad de Recursos tecnológicos			
			Satisfacción con el trabajo en general	Acceso a la información	8-11		
				Existencia de estímulos			
				Participación en la toma de Decisiones			
				Atención a sugerencias			
				Reconocimientos al desempeño			
¿Qué relación existe entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores?	Establecer la relación existe entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores.	Existe una relación directa entre la equidad y la satisfacción con la relación subordinado supervisor de los colaboradores.	Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Oportunidades de ascenso Funcional	12-15		
				Actualización profesional			
				Estabilidad de funciones			
				Igualdad de trato			
				Crecimiento profesional			
Satisfacción con la relación subordinado supervisor.	Frecuencia en la supervisión	16-18					
	Tipo de supervisión						
	Juzgamiento de tareas						
	Forma de dirección						
			Reconocimiento al trabajo				
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>			<b>Método de análisis de datos:</b>	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Científico		Población: 60 Colaboradores de un	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario			Descriptiva: Frecuencia absoluta y relativa Inferencial: Coeficiente de correlación rho de Spearman	

Diseño: No experimental transversal correlacional	Programa Social de Huancayo Muestra: 60 Colaboradores de un Programa Social de Huancayo		
---	--	--	--

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Schneider et al. (2011) definen al clima organizacional como el conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las políticas, prácticas y procesos, así como las conductas que una organización recompensa, apoya y espera en un contexto laboral y el significado psicológico que ellas adquieren para sus miembros.	<p>Es la percepción de los trabajadores con relación a su ambiente laboral, manteniendo siempre dos características definidas en sus distintas conceptualizaciones: Las percepciones que vienen hacer las sensaciones que experimenta un individuo, y las descripciones que es el informe que realizan las personas de las sensaciones sentidas. A través de los años surgiendo diferentes visiones de las dimensiones del clima organizacional, tomándose como referencia para esta investigación 05 de las 08 dimensiones planteadas por Koys y Decottis "Autonomía, cohesión, justicia, presión, innovación, reconocimiento, confianza y soporte" (1991), entendiéndose por cada una de las dimensiones los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía: Percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades.</li> <li>• Cohesión: Percepción de las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización, la existencia de una atmósfera amigable y de confianza y proporción de ayuda material en la realización de las tareas.</li> <li>• Presión: La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.</li> </ul>	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Modo de ejecución de tareas.</li> <li>• Propuesta de actividades de trabajo.</li> <li>• Estándares en la ejecución del trabajo.</li> <li>• Forma de organización.</li> </ul>	Ordinal
			Cohesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidaridad entre los servidores.</li> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Interés personal.</li> <li>• Trabajo en Equipo.</li> <li>• Confluencia de Objetivos e intereses.</li> </ul>	
			Presión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo para realizar el trabajo.</li> <li>• Tranquilidad para realizar su trabajo.</li> <li>• Incertidumbre en el desarrollo del trabajo.</li> <li>• Carga laboral.</li> <li>• Trabajo bajo presión.</li> </ul>	
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración de su superior.</li> <li>• Desarrollo personal.</li> <li>• Respaldo de su superior.</li> <li>• Empatía con mi superior.</li> <li>• Comprensión de mi superior.</li> </ul>	
			Equidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato justo.</li> <li>• Razonabilidad en el logro de</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo: La percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, esto incluye el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin miedo a la represalia de sus superiores o compañeros de trabajo.</li> <li>• Equidad: La percepción que los empleados tienen, acerca de sí existen políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución.</li> </ul>		<p>objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento sustentado.</li> <li>• No existencia de favoritismo.</li> <li>• Justicia en el despido.</li> </ul>	
SATISFACCIÓN LABORAL	<p>Locke (1969) la define como "el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona" (p. 1300), Desde este punto de vista, la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que un servidor tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados y con una actitud fruto de actitudes específicas relacionadas con aspectos del trabajo y de la organización. Tratándose así de una actitud general, que es la suma de una serie de actitudes específicas que un servidor tiene hacia su</p>	<p>Es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecúa a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. De las múltiples investigaciones realizadas se tomará en cuenta las seis dimensiones planteadas por Chiang Vega, Salazar Botello y Nuñez Partido para abordar esta investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.</li> <li>• Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.</li> <li>• Satisfacción por el trabajo en general.</li> <li>• Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.</li> <li>• Satisfacción con la relación subordinado supervisor.</li> </ul>	Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de innovación.</li> <li>• Orientación de capacidades.</li> <li>• Logro de objetivos.</li> <li>• Relación con sus superiores.</li> <li>• Apoyo de sus superiores.</li> </ul>	Ordinal
			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iluminación del centro de trabajo.</li> <li>• Ventilación del centro de trabajo.</li> <li>• Infraestructura física del centro de trabajo.</li> <li>• Salubridad de la infraestructura física del centro del trabajo.</li> <li>• Disponibilidad de Recursos tecnológicos.</li> </ul>	
			Satisfacción con el trabajo en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información.</li> <li>• Existencia de estímulos.</li> <li>• Participación en la toma de Decisiones.</li> <li>• Atención a sugerencias.</li> <li>• Reconocimientos al desempeño.</li> </ul>	

	centro laboral y todos los factores con el relacionado.		Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de ascenso Funcional.</li> <li>• Actualización profesional.</li> <li>• Estabilidad de funciones.</li> <li>• Igualdad de trato.</li> <li>• Crecimiento profesional.</li> </ul>	
			Satisfacción con la relación subordinado supervisor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia en la supervisión.</li> <li>• Tipo de supervisión.</li> <li>• Juzgamiento de tareas.</li> <li>• Forma de dirección.</li> <li>• Reconocimiento al trabajo.</li> </ul>	

## Anexo 3. Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UN PROGRAMA SOCIAL

Código

Buen día, este cuestionario pretende recopilar información sobre el clima organizacional de los colaboradores de un programa social. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Así mismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

#### I. CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación se le presenta 15 preguntas. Evalúe en nivel de cada situación. Use la escala de puntuación y marque con una "X" en la alternativa que crea conveniente:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

AUTONOMÍA		1	2	3	4	5
1	¿Tomo decisiones que permitan influir en la manera que realizo mi trabajo?					
2	Organizo mi trabajo como mejor me facilite el trabajo					
3	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
4	¿Propongo mis actividades laborales?					
5	¿Decido el modo en que voy a realizar el trabajo?					
COHESIÓN						
6	¿Los colaboradores se ayudan unos a otros?					
7	¿Realizo trabajo en equipo con mis compañeros?					
8	¿Tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi área?					
9	¿Los colaboradores se llevan bien?					
10	¿Los colaboradores se interesan uno por el otro?					
PRESIÓN						
11	¿Tengo demasiado trabajo y el tiempo es corto?					
12	¿Siento que no es suficiente un día libre para relajarse?					
13	¿Los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo?					
14	¿La organización es un lugar relajado para trabajar?					
15	¿Estoy pendiente del teléfono cuando estoy en casa, pensando que puede haber ocurrido un problema en el trabajo?					
APOYO						
16	¿Mi jefe me apoya cuando necesito su ayuda?					
17	¿Puedo hablar fácilmente con mi jefe sobre problemas del trabajo?					
18	¿Cuándo tengo errores, mi jefe lo toma como una cuestión de aprendizaje?					
19	¿Mi jefe está interesado en mi desarrollo profesional?					
20	¿Tengo el respaldo de mi jefe en un 100%?					
EQUIDAD						
21	¿Cuento con el trato justo de mi jefe?					
22	¿Mi jefe tiene favoritos?					
23	¿Mi jefe despide a las personas solo porque se lo merecen?					
24	¿Los objetivos trazados por mi jefe son razonables?					
25	¿A mi jefe le cuesta alagarme sin motivos?					
TOTAL						

*Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración*

**CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN PROGRAMA SOCIAL**

Código:

Buen día, este cuestionario pretende recopilar información sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un programa social. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación. Así mismo se indica que las respuestas brindadas se conservarán de forma discreta y confidencial.

**II. SATISFACCIÓN LABORAL**

A continuación se le presenta 15 afirmaciones. Evalúe en nivel de cada situación. Use la escala de puntuación y marque con una "X" en la alternativa que crea conveniente:

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

<b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA QUE REALIZA SU TRABAJO</b>		1	2	3	4	5
1	¿Se siente a gusto realizar sus actividades como siempre las hace?					
2	¿Cuenta con el equipo y material necesario para ejecutar su trabajo?					
3	¿Está capacitado lo suficiente para hacer bien su trabajo?					
4	¿Se siente satisfecho cuando realiza una actividad con una forma diferente?					
5	¿Suele cambiar la forma en que realiza las actividades laborales?					
<b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO</b>						
6	¿La ventilación del área de trabajo es adecuado?					
7	¿Realiza su trabajo en condiciones seguras?					
8	¿Los niveles de ruido, temperatura, humedad, iluminación son aceptables para la realización de su actividad?					
9	¿Es adecuado el entorno físico y el espacio para realizar sus actividades laborales?					
10	¿Todo está en orden y limpio en el área donde realiza sus actividades laborales?					
<b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL</b>						
11	¿Es estable en sus actividades laborales?					
12	¿Le gusta su trabajo?					
13	¿Se siento satisfecho con su jefe?					
14	¿Tiene buena relacion con sus superiores?					
15	¿Esta satisfecho con las actividades que realiza de forma general?					
<b>SATISFACCIÓN CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>						
16	¿La organización cumple con los convenios, las leyes y disposiciones?					
17	¿Su jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas que se presentan?					
18	¿Siente que en su trabajo puede desarrollarse profesionalmente?					
19	¿La organización lo motiva para que usted pueda desarrollarse profesionalmente?					
20	¿La organización les proporciona capacitaciones expuestos por terceros?					
<b>SATISFACCIÓN CON LA RELACION SUBORDINADO SUPERIOR</b>						
21	¿Confío en mi jefe cuando tengo algún problema laboral?					
22	¿Sus superiores comparten con usted información que le ayuda a realizar su trabajo?					
23	¿Se siente satisfecho por el desempeño de su jefe?					
24	¿Cuándo tengo un problema delicado suelo comentarle a mi jefe?					
25	¿Mi jefe me brinda confianza para poder compartir cualquier tipo de información?					
TOTAL						

*Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración*

## Anexo 4. Validez del instrumento

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARMAS ARGUME, BETCY DNI 41742492	LICENCIADA EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 20/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
ARMAS ARGUME, BETCY DNI 41742492	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 16/01/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
ARMAS ARGUME, BETCY DNI 41742492	Maestra en Gestión Pública Fecha de diploma: 26/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 25/04/2009 Fecha egreso: 30/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PARRAGA MELGAREJO, CARMELA DNI 20064933	LICENCIADA EN PEDAGOGIA Y HUMANIDADES EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 13/12/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
PARRAGA MELGAREJO, CARMELA DNI 20064933	BACHILLER EN PEDAGOGIA Y HUMANIDADES EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 11/01/00 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
PARRAGA MELGAREJO, CARMELA DNI 20064933	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 30/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/05/2011 Fecha egreso: 31/08/2011	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CAMPOS QUISPE, JESSICA DNI 40010973	LICENCIADA EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 23/10/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
CAMPOS QUISPE, JESSICA DNI 40010973	BACHILLER EN SOCIOLOGIA Fecha de diploma: 16/01/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ PERU
CAMPOS QUISPE, JESSICA DNI 40010973	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/10/2015 Fecha egreso: 07/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace  
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un programa social, Huancayo - 2021", cuyo autor es VELIZ SUAZO GIANINA OLIMPIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MERINO NUÑEZ MIRKO <b>DNI:</b> 16716799 <b>ORCID</b> 0000-0002-8820-6382	Firmado digitalmente por: MNUNEZMI el 18-08- 2022 14:57:25

Código documento Trilce: TRI - 0391477