



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los
Colaboradores de la Empresa Movistar, Huaraz, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Asencios Huaman, Ana Margarita (orcid.org/0000-0003-0532-9465)

Trejo Rodriguez, Soledad Milagros (orcid.org/0000-0002-1202-1381)

ASESOR:

Dr. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

Dedicatoria

A nuestros hijos porque son el motor que impulsaron estas ganas de seguir saliendo adelante, y que con la motivación de ellos todas nuestras metas serán realidad.

Ana y Soledad.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios quien cuida y guía nuestro camino para cumplir nuestras metas, a nuestra familia y docentes que fueron quienes forjaron un ideal en esta emocionante carrera y el deseo de superación y llegar a triunfar en la vida, de la cual siempre estaremos agradecidas, asimismo, agradecemos a cada persona que intervino y formó parte de esta investigación.

Ana y Soledad.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
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	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	
Distribución de frecuencias del clima organizacional	19
Tabla 2	
Distribución de frecuencias de la satisfacción Laboral	20
Tabla 3	
Prueba de normalidad de los datos recabados	21
Tabla 4	
Prueba de correlación del clima organizacional – satisfacción laboral	22
Tabla 5	
Prueba de correlación de la autorrealización – satisfacción laboral	23
Tabla 6	
Prueba de correlación del involucramiento laboral – satisfacción laboral	24
Tabla 7	
Prueba de correlación de la supervisión – satisfacción laboral	26
Tabla 8	
Prueba de correlación de la comunicación – satisfacción laboral	27
Tabla 9	
Prueba de correlación de las condiciones laborales – satisfacción laboral	28

Índice de figuras

Figura 1

Distribución del clima organizacional. 19

Figura 2

Distribución de la satisfacción laboral 20

Resumen

Dentro de la investigación se llegó a establecer el objetivo de determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. En la investigación se estableció la metodología de tipo aplicada, mixta, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Se llegó a establecer a la población en 42 trabajadores de la empresa; el procedimiento de recojo de la información se realizó mediante los instrumentos desarrollados, las que tuvieron que ser sometidos al juicio de expertos y de otro lado, su confiabilidad se realizó mediante el estadístico SPSS, de donde se halló el valor de Alpha de Cronbach = 0.945, llegando a demostrar que el instrumento es confiable. Luego de analizar los datos obtenidos, se determinó la existencia de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a haber hallado el p-valor = 0.000, también se obtuvo Rho de Spearman = 0.780, ambos llevan a tener que aseverar la existencia de correlación significativa considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Movistar.

Palabras Clave: clima organizacional, satisfacción laboral, condiciones laborales.

Abstract

Within the research, the objective of determining the relationship of the organizational climate with the job satisfaction of the employees of the company Movistar, Huaraz, 2022 was established. In the investigation, the applied, mixed, non-experimental design methodology was established. , cross-sectional and correlational. The population was established at 42 company workers; The information collection procedure was carried out using the developed instruments, which had to be subjected to expert judgment and on the other hand, its reliability was carried out using the SPSS statistic, from which the value of Cronbach's Alpha = 0.945 was found. , arriving to demonstrate that the instrument is reliable. After analyzing the data obtained, the existence of a relationship between the organizational climate and job satisfaction was determined, due to having found the p-value = 0.000, Spearman's Rho = 0.780 was also obtained, both lead to having to assert the existence of considerable significant correlation between the organizational climate and job satisfaction in the Movistar company.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, working conditions.

I. INTRODUCCIÓN:

El Organización Internacional del Trabajo (2020) refiere que pequeñas, medianas y grandes organizaciones, siendo a nivel nacional e internacional en la que el clima organizacional se ha visto afectada. Educaweb (2022) menciona que los países cuentan con la necesidad de redoblar sus esfuerzos para reconectar a los grupos vulnerables y poco calificados con los trabajos existentes, lo que requerirá orientación y capacitación adicionales. En la actualidad se presenta escasez de mano de obra la que no solo está relacionada con la falta de talento de alta calidad en el sector de alta tecnología, sino que también está generalizada en otros sectores de la economía. En parte, esto se atribuye a las malas condiciones laborales y/o los bajos salarios en ciertas industrias o áreas, lo que hace que los trabajadores se vayan o no busquen labores en estas áreas. Valle (2020) hace referencia en su estudio que se cuenta con la necesidad de establecer mejoras de niveles de productividad en las empresas, llegando a crearse un acertado clima organizacional, donde concluye, en años recientes ésta ha llegado a disminuir en las empresas pertenecientes a la industria atunera en Ecuador. Ameghino (2022) frente al problema respecto al clima organizacional y las nuevas formas de empleo, resulta necesario desarrollar buenas prácticas que se orienten en generar la confianza entre los equipos y crear un saludable clima laboral. su aplicación no necesariamente genera gran inversión, lo que va a hacer es generar gran valor a la empresa, llegando a impactar positivamente sobre la cultura, la que le permitirá afrontar la crisis, establecer mejoras en la comunicación de equipos, disminuir la rotación de personal, incrementar la rentabilidad de la empresa y generar objetivos mucho más claros.

Capital humano (2022) refiere que en un estudio el 76% de peruanos contestó de mod negativo a la interrogante de que si era feliz en su trabajo, de ello, 22% refiere que es porque la labor desarrollada no es desafiante, 20% señala que no cuenta con buen clima laboral, 19% refieren que su jefe no es líder, 12% manifiestan que no se encuentran conforme con su remuneración, 10% manifiesta que la empresa no llega a retribuir sus logros, 10% menciona que

no pueden aportar ideas nuevas, 7% debido a que no cuentan con posibilidades de ascender. Rubio (2022) refiere que, con el aumento del desempleo en Perú, los profesionales están tratando de mantener sus puestos de trabajo utilizando las habilidades que han aprendido en la gestión del trabajo y también han aprendido a crear un buen ambiente a través de la formación en el entorno laboral con armonía en el trabajo. A lo que Arbulú (2021) refiere que, dentro del Perú, 55% de trabajadores tiene miedo a incurrir en algún tipo de error en el desempeño de sus funciones. Con un ambiente sumamente seguro no sólo llega a ganar el colaborador, llegando a sentir confianza y respaldo dentro de su productividad, lo que va generará en ellos intentar realizar nuevas cosas, establecer soluciones a los problemas de la organización. En un estudio se halló que sólo el 31% de trabajadores se siente en un ambiente de confianza, un 8% refiere tener vergüenza cuando desea compartir una nueva idea, 6% cuenta con duda cuando desea realizar una consulta, que ésta se debe a un jefe autoritario. Las organizaciones en el ámbito local, no ha sido ajenas a esta problemática, añadido a que venimos saliendo de una pandemia y que no se ha llegado a desarrollar las actividades de manera en la que se venía desarrollando, ha obligado a las organizaciones a establecer nuevas formas de desarrollar sus actividades, lo que ha traído consigo criterios personales de los gerentes a ser implementados en la organización y que ha generado de esta manera un inadecuado clima organizacional dentro de la empresa Movistar, habiéndose visto en la necesidad de aplicar nuevas formas de trabajo debido a que cuenta con la interacción constante con sus clientes, quienes acuden por el servicio que prestan, además de carecer con un líder que oriente sus actividades, el cumplimiento de la normativa vigente, los índices de salarios bajos, etc., factores que han llevado a generar insatisfacción en las funciones que cumple el personal. Lo antes mencionado referido nos llevan a plantear la interrogante: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022? Y los específicos: a) ¿De qué manera la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022? b) ¿De qué manera el involucramiento se relaciona con la

satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022? c) ¿De qué manera la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022? d) ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022? e) ¿De qué manera las condiciones laborales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?

La investigación cuenta con justificación en lo teórico al suministrar información científica respecto a las variables establecidas en el estudio siendo ellas: el clima organizacional y la satisfacción laboral, la que nos permitirá conocer sus particularidades orientadas a ser mejoradas y llegue a trascender sobre la satisfacción del recurso humano dentro de la empresa. Respecto a la justificación práctica, conllevará a determinar las relaciones interpersonales con que se cuenta en la empresa, determinando el nivel adecuado o no del ambiente en la que llega a desenvolver las acciones de la organización, así como llevan a determinar su satisfacción sobre ellas. Se justifica metodológicamente debido a que la investigación permitió elaborar los instrumentos con el objeto de recopilar la información, éstos han de ser validados las que servirán de modelo para investigaciones futuras. Se justifica en lo social al permitir conocer los problemas de ambas variables dentro de la organización, que llevará a quienes conducen la organización a tomar decisiones en la mejora de los mismos y se orienten a mejorar la prestación de servicios a clientes quienes requieren de ella de manera constante.

Hechos que nos llevan a plantear el objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. Y los objetivos específicos: a) Determinar la relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. b) Determinar la relación del involucramiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. c) Determinar la relación de la supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. d) Determinar la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. e) Determinar la

relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.

Ello, nos llevó a formularnos como hipótesis general: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. Y como hipótesis específicas: a) La autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. b) El involucramiento se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. c) La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. d) La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022. e) Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Llegando a proceder con la indagación de estudios que se relacionen con las variables hallamos a Noboa et al. (2019) dentro de su investigación relacionadas al clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción, Ecuador, con el propósito de fijar cómo se vinculan ambas variables. La metodología empleada fue correlacional, de otro lado, llegó a determinarse la muestra a 250 trabajadores de la referida organización ecuatoriana. Los resultados que se pudieron hallar muestran relación positiva del clima organizacional y satisfacción laboral, además, permite concluir que, respecto a sus dimensiones del clima organizacional cuentan con elevada incidencia en razón a la satisfacción laboral: recompensa y liderazgo.

Wilches (2018) respecto a su estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa de minería Texas, Colombia, con la finalidad de establecer la identificación de la forma en que el clima organizacional llega a incidir sobre la satisfacción laboral. La metodología utilizada fue cuantitativa, cualitativa, descriptiva y correlacional; se logró establecer la muestra a 40 trabajadores en la empresa. Los resultados obtenidos evidencian apreciación de forma positiva en referencia al clima organizacional en el desarrollo de funciones. En conclusión, el clima organizacional se encuentra de manera directa relacionado al liderazgo y participación; asimismo, la satisfacción laboral contó con relación en motivación e incentivos y convivencia y relaciones interpersonales.

García et al. (2017) en lo relacionado a la investigación, donde implica la asociación del clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones de servicios con la finalidad de evaluar y monitorear factores para elevar el nivel de ambas variables, contando para ello la muestra establecida en 3 empresas de Pachuca de Soto Hidalgo (255 empleados), México. La metodología empleada fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, dando en los resultados que, en tanto resulte ser más favorable es el clima organizacional, los trabajadores se encuentran con elevada satisfacción en lo laboral. En conclusión, los trabajadores han de mantener conexiones de

manera afectuosa con el jefe superior, siendo una supervisión idónea para el cumplimiento de la normativa, política y la reglamentación.

Félix (2022) en relación al clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores en el Instituto Tecnológico Público de Tarma, Huancayo, Perú, que se planteó el objeto: determinar la existencia de relación de sus variables. La metodología empleada considera lo correlacional, se establece una muestra de 60 trabajadores que cumplen diversos cargos en la institución. Lo hallado refiere que hay correlación significativa inversa de ambas variables en la referida institución (-0,137). En conclusión, existe una correlación significativa inversa baja del clima laboral y las condiciones laborales en la referida institución; así también, una correlación inversa $r = 0,123$ la que tiene pertenencia a la correlación negativa de las demás otras dimensiones la correlación llega a estar entre intervalos -0,66 y -0,140, habiendo un desagrado de variables indicando la carencia de concordia en la institución.

Ponce et al. (2022) en estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de docentes en la universidad Nacional del Altiplano - Puno, Perú, baso el objeto de realizar la identificación de enlace que se halla del clima organizacional con la satisfacción laboral en los docentes. El método empleado; deductivo, no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional; ella permitió llegar a conclusiones como, el clima organizacional y la satisfacción laboral cuentan con relación a manera positiva y alta, habiendo obtenido Chi cuadrado = 26,640, $r = 0.631$. Entonces, es válido manifestar que en tanto más alto se encuentre el clima organizacional llegará a obtenerse alta satisfacción laboral de los referidos docentes.

Cabrera y Bustos (2018) dentro de su estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en una institución pública, Lima, Perú, que tuvo a bien establecerse como objeto de hallar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral. El método utilizado llegó a ser correlacional, además de fijar la muestra en 56 trabajadores de la institución. Lo hallado resulta en obtener evidencia que el clima organizacional ha sido resultado de una

evaluación como muy favorable, en donde la Institución Pública Peruana se encuentra galardonada al haber sido premiada mediante el “Great Place to work”, mientras que, la satisfacción laboral tiene su valoración en media. En conclusión, se determinó la existencia de relación positiva de la autorrealización y la satisfacción laboral.

Bazalar y Choquehuanca (2020) dentro de su investigación referida al clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de la Universidad Nacional de Callao, Lima, Perú. Llegó a establecer el objeto de establecer la relación hallada del clima organizacional y satisfacción laboral. El método usado llegó a ser cuantitativa, transversal, no experimental, correlacional; contado con una muestra de 101 trabajadores. Donde se llega a concluir que se llegó a probar que existe relación significativa de las variables que se estudiaron luego de obtener el p-valor = 0.000, la que resulta ser menor al nivel de significancia, demostrando lo planteado en la hipótesis.

Mautino (2021) dentro de su estudio sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz; llegando a fijar el objeto de establecer relación de ambas variables. La metodología considerada llegó a ser aplicada, correlacional. Cuya población se estableció en 149 trabajadores, siendo la muestra 108 luego de haber aplicado la fórmula para poblaciones finitas. Lo hallado permite manifestar la existencia de relación del clima organizacional y desempeño laboral dentro del referido municipio luego de haber obtenido $r = 0,683$; $p < 0,000$. Por lo que se concluye, en tanto se cuente con fortalecer el clima organizacional, llega a producirse incremento del desempeño laboral.

Silva y Aldave (2018) dentro de su estudio relacionada a la influencia del clima organización sobre la satisfacción laboral en enfermeras de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, llegando a identificar como objeto en determinar la influencia de ambas variables. La metodología usada fue no experimental, cuantitativa, transaccional, correlacional, cuya muestra se

conformó de 34 enfermeros. Lo hallado permite referir que el clima organizacional con 55,9% de encuestados perciben que es bueno, llevando a determinar que laboran bajo el clima saludable, en la que su instrucción acogedora, su diseño y la potencialidad de su recurso humano puesta al servicio coadyuvan a proporcionar atención de calidad. La satisfacción laboral alcanza el 52,9% donde los encuestados no sienten que se llegue a valorar su labor. Lo que nos lleva a referir que la satisfacción laboral se encuentra afectada del clima organizacional con posterioridad a la determinación del p-valor = 0.005.

Aguilar (2020) al haber investigado en lo referido al clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial en Centro de Salud Palmira, Huaraz, cuyo objeto se fijó en determinar influencia del clima organizacional y desempeño laboral. Estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal, siendo su población 45 personas asistenciales. Lo hallado llega a demostrar al clima organizacional llega a tener influjo en el desempeño laboral con posterioridad al hallazgo del p-valor = 0.031. Asimismo, el clima organizacional llega a tener influencia sobre la eficiencia del desempeño laboral luego de haber obtenido el p-valor = 0.048 demostrando influencia significativa; así, el clima organizacional influye significativamente en la eficacia al haber obtenido el p-valor = 0.018; finalmente, el clima organizacional llega a influir estadística y significativamente en la productividad del personal evidenciado luego de hallar el p-valor = 0.026.

Arévalo et al. (2021) en su investigación Clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores asistenciales del Hospital II-E Banda de Shilcayo, contó con el objeto de establecer relación del clima organizacional con la satisfacción laboral. Llegando a ser básica, descriptiva, no experimental, correlacional; llegó a establecerse una muestra a 119 colaboradores. Habiendo hallado resultados que permiten aseverar que los colaboradores llegan a percibir un clima organizacional medio 50,4%; en tanto la satisfacción laboral es mediana con el 49,6%. Llegando a concluir respecto a la existencia de correlación positiva moderada de las dos variables consideradas en el

estudio luego de haber obtenido el coeficiente de correlación Pearson = 0,460. De otro lado, se estableció la existencia de correlación positiva moderada del clima organizacional con las condiciones laborales al haber obtenido $r = 0,473$ y $p = 0,000$; además, con el involucramiento de personal, donde se evidencia el valor de $r = 0,434$ y $p = 0,000$; además, correlación positiva baja en la comunicación luego de hallar $r = 0,344$; y $p = 0,000$; la supervisión $r = 0,296$ y $p = 0,001$ del clima organizacional. Las correlaciones son significativas debido a que se tiene un p – valor $< 0,05$.

Respecto al clima organizacional Noboa (2011) refiere que hay que tener en cuenta lo que llega a definirse con mayor claridad la conceptualización del clima como apreciación, vale referir, recalca la insistencia respecto al pensamiento de que las personas tienen a reacción basados en su apreciación que lleguen a tener respecto a la organización y sus elementos. Hace referencia a la necesidad de considerar lo que se define más claramente en su conceptualización del clima a razón de apreciación, llevando a la insistencia en que las respuestas de las personas dependerán de su apreciación del clima dentro de la organización y de sus componentes. Chiavenato (2000) sostiene que ella hace referencia a ciertas particularidades de una organización que motivan a sus miembros. En otras palabras, siempre hay correlación directa del clima organizacional y la satisfacción laboral. vale referir, si ella resulta ser buena, los trabajadores mostraran satisfacción, de lo contrario si es malo, ellos se mostrarán insatisfechos. Brown (1990) refiere que viene a ser la apreciación común de un grupo de individuos sobre su ambiente de trabajo: tipo de control, calidad de capacitación, interrelaciones en el trabajo, políticas en la organización, la comunicación puesta en práctica, procedimientos administrativos y entorno de trabajo. Chiavenato (2011) la define como el entorno donde se hallan los integrantes de una empresa. Ella se encuentra con estrecha relación con el nivel de motivación de colaboradores, que refieren específicamente las características motivadoras del entorno de la organización. Por lo tanto, es beneficioso en tanto se trata de satisfacer requerimientos individuales y elevar la ética de sus integrantes, y es desventajoso en tanto estas necesidades no llegan a satisfacer.

Mohammad et al., (2016) manifiestan que desarrollar mejoras del clima organizacional ha de alcanzar en convertirse en estrategia de sumo valor a fin de perfeccionar el compromiso organizacional. Guion (1973) manifiesta que el idealismo sobre clima organizacional parece hacer referencia a una propiedad, o la agrupación de cualidades del entorno laboral. Noordin et al., (2010) refieren que el clima organizacional es lo más cercano que una empresa puede obtener a un estado de pérdidas y ganancias de qué tan bien una empresa utiliza a su gente.

Litwin y Stringer (1968) hacen referencia a 6 dimensiones, siendo la primera Estructura, la cual viene a ser la apreciación que se cuenta de deberes, normas y de políticas halladas dentro de la empresa. Responsabilidad individual, la que evidencia el sentimiento de autonomía, conllevar al sentimiento de ser su propio jefe. Remuneración, viene a ser la sensación de equidad respecto al salario en cuanto se desarrolle adecuadamente la labor. Riesgos y toma de decisiones; viene a ser la sensación de grado de desafío y peligro asumido en la manera que llega a presentarse un evento de peligro. Apoyo; viene a ser el afecto de soporte y de apego a los cuales se someten a experimentar los trabajadores en su centro laboral. Tolerancia al conflicto, viene a ser la confianza establecida por un trabajador sobre en el clima en la empresa y de cómo procederá a comprender sin peligro alguno las diferencias de opiniones.

Palma (2005) expone a las dimensiones del clima organizacional: Autorrealización o Desarrollo Personal: el colaborador evalúa la posibilidad de que el ambiente de trabajo sea propicio a fin de desarrollar personal y profesional en función de sus futuras tareas; así, un empleado ha de generar su aprendizaje y desarrollarse en su avance individual dentro de la empresa. a lo que Fernández (1999) llega a manifestar que viene a ser la oportunidad de crecimiento personal y profesional dentro del ámbito laboral, vale referir, los empleados creen que, en la organización, mediante una política de formación justa y eficaz, los empleados serán apoyados y alentados en el referido desarrollo. Involucramiento Laboral; Palma (2005) refiere que es la

manera de identificarse a través de los valores de la organización y llegar a comprometerse a fin de cumplirla y desarrollar la organización. En tanto Litwin y Stinger (1978) manifiestan que resulta necesario que los colaboradores cuenten con un espíritu de cooperación, manifiesten su sentimiento de apoyo con todos los niveles organizacionales conllevando a elevar el deleite de lo actuado. Supervisión; Palma (2005) llega a definirla a razón de una evaluación de la función de supervisión y su importancia en las actividades laborales, como un vínculo entre las tareas de apoyo y dirección que vienen a integrar como fracción del desempeño realizada diariamente, así, brindar apoyo general a un empleado a fin de que llegue a la superación de barreras al organizar y evaluar a los empleados, la que puede ayudar a aumentar la satisfacción y los niveles de productividad de trabajadores. A lo que Altman et al. (1985) manifiestan que las personas que dicen que ponen a sus empleados en primer lugar y la tarea en segundo lugar parecen lograr una mayor productividad, y sus empleados tienen niveles más altos de satisfacción. Comunicación; Palma (2005) señala que viene a ser la apreciación de elocuencia, rapidez, transparencia, congruencia y exactitud de los datos lo que es esencial e imprescindible para el trabajo interno en la organización, así mismo para atender a los usuarios o clientes, necesaria para completar trabajo, accediendo a la información, fomentando y facilitando la comunicación de modo interno de la organización. Ante ello Altman et al., (1985) refieren que viene a ser un componente de elevada importancia dentro de las organizaciones, a lo que Chiavenato (2000) manifiesta que la empresa ha de existir en cuando existan individuos con capacidad de comunicación, actúe con los demás a fin de alcanzar objetivos comunes Condiciones Laborales, Palma (2005) menciona que viene a ser la comprobación de que la empresa llega a proveer de componentes materiales, económicos y psicosociales imprescindibles a fin de llegar al cumplimiento de funciones encomendadas. Schein (1992) menciona que el espacio físico, condiciones del ambiente, la contaminación, instalaciones, maquinas, u otros llegan a ser variables que dañan al clima organizacional.

En lo relacionado a satisfacción laboral Garbuglia (2013) llega a definirla como la actitud de un empleado tiene una base emocional y cognitiva la que alcanza a ser positiva o negativa supeditándose a su experiencia. Robbins y Judge (2017) refieren que describe sentimientos positivos sobre el trabajo que surgen al evaluar sus cualidades. Los individuos que cuentan con una elevada satisfacción laboral llegan a tener afecto positivo respecto a su labor, en tanto que de aquellos que se sienten insatisfechos cuentan con afecto negativo en relación a su labor. Toro (2010) afirma que es una respuesta emocional o afectiva que se da al comparar lo que quiere el empleado y lo que obtiene del puesto de trabajo. Esta comparación da como resultado la valoración del trabajador de que está satisfecho si cumple con las expectativas establecidas, e insatisfecho si no lo hace. Robbins (1996) señala que es actitud general de una persona hacia su trabajo. Se centra en los sentimientos emocionales sobre el trabajo y sus posibles consecuencias. Afirmó que los elementos de suma importancia que llegan a contribuir a la satisfacción laboral llegan a ser: trabajo mentalmente desafiante, salario razonable, condiciones laborales de apoyo, colegas y personalidad de apoyo, título del trabajo, etc.

Gibson et al. (1996) refieren que es la actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. Estos resultan de su percepción de su trabajo, con base en elementos del ambiente de trabajo, tales como el tipo de control, políticas y procesos, equipos de trabajo afiliados, circunstancias de trabajo y beneficios añadidos.

Robbins y Coulter (2018) manifiestan que ella, refiere a la actitud genérica de una persona respecto a la labor, si esta persona está muy satisfecha con su trabajo, entonces definitivamente tendrá una actitud positiva hacia su trabajo. En tanto que Contreras et al., (2015) creen que el orgullo por la tarea está relacionado con el estilo de vida operativo de los grupos, entidades y sociedades de trabajadores, por lo que para ellos los métodos de trabajo son proactivos, fantasiosos, expresivos y, lo más importante, capaces de trabajar para la felicidad en la labor, a su entorno y a la sociedad. Ketut et al. (2018)

manifiestan que viene a ser la posición y el sentimiento del colaborador en relación a su labor.

Robbins y Judge (2017) mencionan que, a fin de determinar la medición de la satisfacción, el trabajo requiere la interrelación a través de compañeros y jefes, de la misma manera de la obtención de reglas y políticas organizativas, determinar la estructura de poder, llegar al cumplimiento de ciertos patrones de desempeño, vivir en situaciones laborales generalmente indeseables, adaptarse a las nuevas tecnologías, etc. Por lo tanto, evaluar la satisfacción de un individuo respecto a su labor llega a ser con demasiada complejidad respecto a muchos factores discretos. Pancasila & Sulisty (2020) refieren a que Aamodt afirmó que motivar dentro de la empresa cuenta con el objeto de promover espíritu laboral entre los integrantes de la organización a fin de que se muestren con disposición a laborar fuertemente proporcionando la mayor cantidad de sus habilidades. En tanto el trabajador sienta estar motivado, alcanzará satisfacción en su trabajo y desarrollará su labor con elevado entusiasmo, finalmente se traducirá en mejorar su desempeño.

Sánchez y Parra (2013) hacen referencia a cinco dimensiones de la satisfacción laboral que permite medirla: La seguridad; hace referencia a lo percibido por el trabajador, sobre la confianza en lo que sucede actualmente con la organización y en cada puesto laboral. El entendimiento de la productividad a razón de medir de qué tan bien llega a funcionar las operaciones o procesos de la empresa a lo que Stoner y Freeman (1996), la define como indicativo de eficiencia y competitividad de la empresa o parte de ella. La percepción de éxito personal llega a contribuir en la solidez y personalidad del individuo, la felicidad mostrada en su labor. Vale referir, con antelación a la tecnología, dinero, materia prima y edificios, en la organización llegan a laborar un grupo humano, de modo que, la productividad cuenta con dependencia sobre su eficiencia. Promoción; tiende a aludir a la valorar el puesto de trabajo por el individuo, por sus compañeros y superiores, evidentemente, a aquellas posibilidades de poder ascender. Remuneración; refieren que la remuneración trata acerca de aspectos económicos de la labor

realizada, sueldos y salarios. Condiciones de Trabajo; refieren que ella incorpora la afabilidad, creatividad, organizar funciones y llega a considerar lo propuesto por el trabajador. Factores Extrínsecos; manifiestan que viene a ser aquellos componentes externos que resultan no ser controlados por el empleado, asimismo, hace referencia a las condiciones de las instalaciones. Siendo las políticas y la gestión organizacional, relaciones interpersonales, salarios, el control y condiciones laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral llegan a explicarse por múltiples elementos; siendo los factores intrínsecos, en tanto la segunda, debido a la carencia de aquellos extrínsecos. Los factores intrínsecos cuentan con potencialidad de pasar a un estado de satisfacción con el puesto, debido a que satisfacen requerimientos psicológicos, la que conlleva a incrementar conocimientos y fomentar acciones creativas. La insatisfacción laboral llega a asociarse a factores extrínsecos de la labor, al llegar a deteriorarse generan insatisfacción. Con la finalidad de motivar al trabajador se sugiere realzar el logro, reconocimiento, la labor, responsabilidad y crecimiento, cuidando los factores extrínsecos. (Stoner y Freeman, 1996).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

La presente fue de tipo aplicada donde Concytec (2018) refiere que son formas (métodos o técnicas) cuyo fin es determinar el cumplimiento de requisitos específicos identificados a través del conocimiento científico.

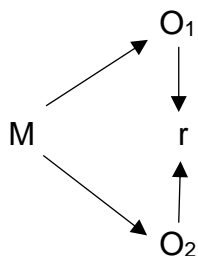
En su enfoque mixta, Hernández y Mendoza (2018) afirman, es el procedimiento metódico y preciso con recolectar, análisis y discusión de información ya sean cuantitativa y cualitativa, con el objeto de inferir la información a través de la comprensión y profundización del fenómeno investigativo.

Se estableció como transversal Hernández y Mendoza (2018) exponen, que se basa en datos recopilados sean realizados una vez. De otro lado, llegó a ser descriptivo, siendo que pretende delimitar peculiaridades de individuos, grupos, sociedades u otros fenómenos que requieren de análisis, a fin de recabar información.

Además, llegó a ser no experimental en la que Hernández y Mendoza (2018) exponen que no se llegó a establecer la manipulación de las variables, en cuanto han sido analizados.

Además, que llegó a ser correlacional Hernández y Mendoza (2018) mencionan debido a que su objeto se orienta en determinar la correlación de dos o más categorías bajo un determinado contexto.

Cuyo diseño es el siguiente:



Siendo:

M = muestra

O₁ = observación de la variable 1

r = relación

O₂ = observación de la variable 2

3.2 Variables y Operacionalización:

Clima organizacional

Definición conceptual: entorno donde se hallan los integrantes de una empresa. Ella se encuentra con estrecha relación con el nivel de motivación de colaboradores, que refieren específicamente las características motivadoras del entorno de la organización (Chiavenato, 2011).

Definición operacional: es operacionalizada a través de las dimensiones, la misma que cuenta con varios indicadores las que permiten llegar a elaborar el instrumento, considerando la escala de Likert.

Escala de medición: se considera a la ordinal.

Satisfacción laboral:

Definición conceptual: señala que es actitud general de una persona hacia su trabajo. Se centra en los sentimientos emocionales sobre el trabajo y sus posibles consecuencias. Afirmó que los elementos de suma importancia que llegan a contribuir a la satisfacción laboral llegan a ser: trabajo mentalmente desafiante, salario razonable, condiciones laborales de apoyo, colegas y personalidad de apoyo, título del trabajo, etc. (Robbins, 1996)

Afirmó que los elementos de suma importancia que llegan a contribuir a la satisfacción laboral llegan a ser: trabajo mentalmente desafiante, salario razonable, condiciones laborales de apoyo, colegas y personalidad de apoyo, título del trabajo, etc.

Definición operacional: se llega a operacionalizar por medio de sus dimensiones, la que contiene indicadores que van a servir para elaborar el instrumento respectivo y permita llegar a medirla considerando para ello la escala de Likert.

Escala de medición: se establece a la ordinal.

3.3 Población, Muestra y muestreo:

Población: Hernández y Mendoza (2018) refieren, que ella se basa en eventos que llegan a relacionarse a algunas particularidades. A razón de que la población es reducida se opta por trabajar con la totalidad de la población a fin de llegar a medir la variable. La población considerada llegó a conformarse por el personal de la empresa Movistar, Huaraz que en razón a la información proporcionada por la oficina de recursos humanos consta de 42 colaboradores.

Criterio de inclusión: se logró incluir a todos los trabajadores en la organización, para ello se cuenta con personal con varios años al servicio de la empresa, así como a los recientemente incorporados.

Criterio de exclusión: se tuvo que excluir al personal que no cuente con interés en prestar su colaboración con el estudio, siendo informados respecto a la confidencialidad y lo voluntario del proceso.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos:

Técnica: Supo (2012) llega a mencionar que se analiza las respuestas de un grupo determinado de individuos de cierta muestra, siendo cuantitativa y que requiere de la herramienta que permita la obtención de respuestas de quienes se encuentran bajo investigación. Para la investigación se procedió a utilizar la encuesta, permitiendo medir ambas variables consideradas.

Instrumento: con el objeto de recopilar información se utilizó el cuestionario, estructurado y adaptado a cada una de las variables consideradas en la investigación.

Validez: para llegar a su validación de instrumentos se desarrolló por medio del juicio de expertos, esperando contar con resultados positivos que nos permitió llegar a aceptarla, la misma que contiene una determinada cantidad de interrogantes relacionadas a sus dimensiones.

Confiabilidad: para llegar a establecer la confiabilidad de ambos instrumentos se realizó mediante la prueba estadística dentro del software SPSS, otorgando el coeficiente Alpha de Cronbach en cada una de las variables, los valores hallados nos permitieron deducir la confiabilidad de los mismos.

3.5 Procedimientos:

El haber acudido a las instalaciones de la empresa y llegar a observar la labor que desempeñan los trabajadores, quienes no todos desarrollan sus actividades con el mismo entusiasmo nos llevó a recopilar información adicional de manera empírica para luego generar el planteamiento del problema y llegar a identificar el grado de motivación que llega a presentar el personal de la referida empresa, para luego generar el documento que nos permita acceder al personal en aplicación del estudio, llegando a obtener respuesta positiva de parte de la gerencia de la empresa; razones que nos llevaron desarrollar la indagación pertinentes respecto a las variables de estudio, hallando las bases teóricas que las sustentan e identificar sus dimensiones para llegar a ser medidas a través de la elaboración de los instrumentos que nos permitan recopilar la información necesaria con el recurso humano de la empresa, a quienes se les explicará de manera entendible sobre la confidencialidad y anonimato de los datos, recalcando el agradecimiento por la veracidad de la información proporcionada. Los resultados han de ser analizados e interpretados para luego llegar a generar las recomendaciones necesarias requeridas por quienes dirigen la organización y desarrollar una adecuada toma de decisiones respecto a ambas variables.

3.6 Métodos de análisis de datos:

A razón de llevar a cabo la aplicación de la estadística inferencial se procedió a desarrollar los procedimientos necesarios para vincular y probar hipótesis y a través del establecimiento de referencias; al querer desarrollar una prueba de hipótesis se tiene que considerar de manera anticipada en tanto la información recolectada llega a ser paramétricos o no paramétricos a través de la normalidad, en caso de hallar distribución normal se deberá de hacer

uso de pruebas de hipótesis paramétricas, de manera contraria las de no paramétricas. En la prueba en función a la medición de variables a correlacionar, se usó la técnica pertinente, no sin antes haber tabulado la información en Excel, y en el SPSS, las que nos llevó a obtener la confiabilidad de los instrumentos y su correspondiente correlación.

3.7 Aspectos éticos:

Dentro del desarrollo del estudio se tomaron en cuenta aquellos valores que rigen la personalidad de los individuos, dentro de ellas el de llegar a obtener la autorización correspondiente de la empresa a fin de compilar datos necesarios mediante los instrumentos, asimismo se toma en consideración la directiva emanada por la universidad en desarrollar el estudio, cuya información brindada será de libre elección de cada uno de los encuestados enmarcados en su honestidad para su posterior análisis. Asimismo, se toma en cuenta lo considerado en aquellos artículos 27° - 31° del Código de Ética del Licenciado en Administración del Perú, donde se establece el secreto profesional y la confidencialidad de lo actuado.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias del clima organizacional.

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	17	40.5%	40.5%
Regular	21	50.0%	90.5%
Bueno	4	9.5%	100.0%
Total	42	100.0%	

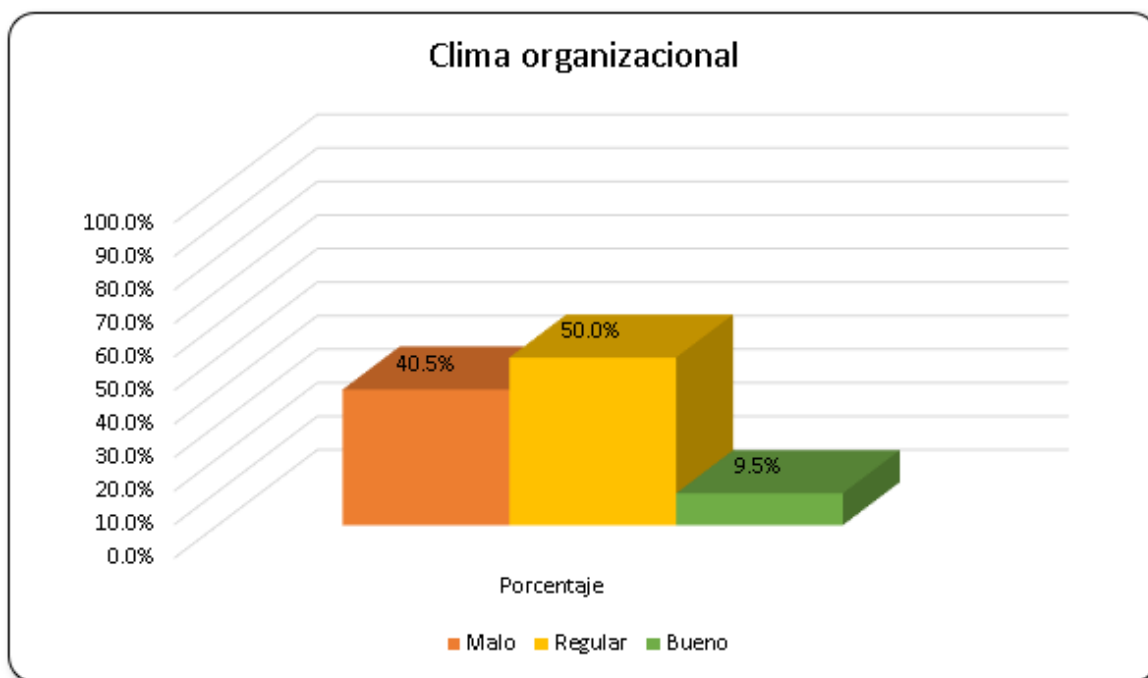


Figura 1. Distribución del clima organizacional.

Interpretación:

Según se llega a observar en la tabla 1 y figura 1, el 50.0% a quienes se les logró encuestar llegan a ubicar el clima organizacional como regular, el 40.5% la ubica como malo y 9.5% llega a situarla como bueno.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la satisfacción Laboral.

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	42.9%	42.9%
Media	22	52.4%	95.2%
Alto	2	4.8%	100.0%
Total	42	100.0%	

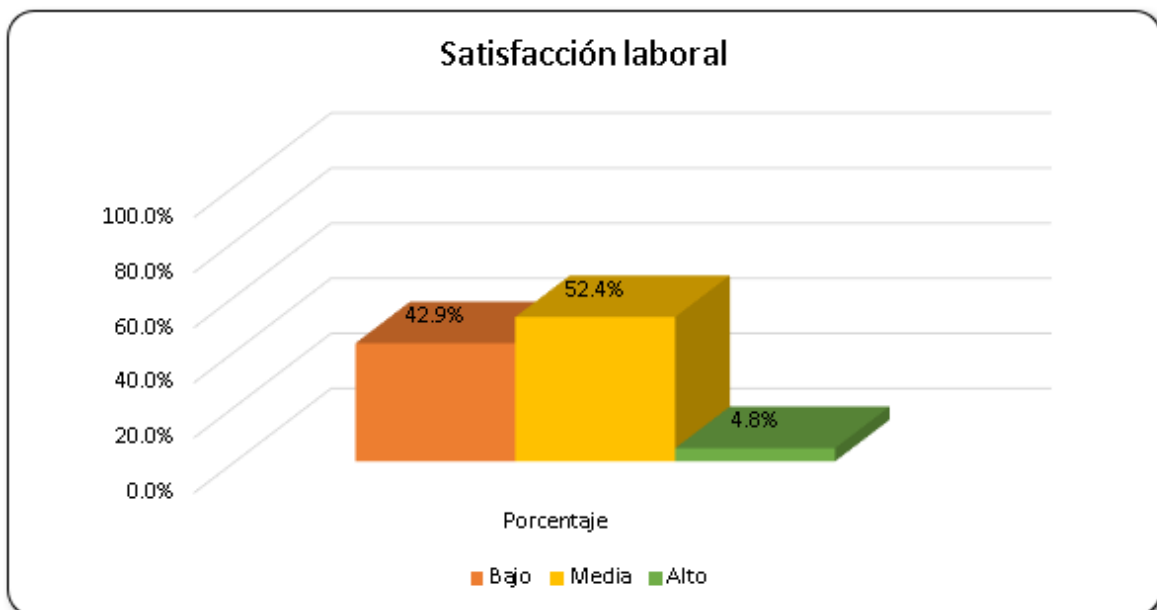


Figura 2. Distribución de la satisfacción laboral.

Interpretación:

Según llega a observarse en la tabla 2 y figura 2, el 52.4% llegaron a responder al cuestionario ubicando a la satisfacción laboral de la organización como medio, en tanto el 42.9% como bajo y 4.8% como alto.

Estadística inferencial:

Prueba de hipótesis:

A fin de proceder con la contrastación de la hipótesis generada, se toma en cuenta si aquellos datos recogidos llegan a tener distribución normal o no, dentro de ella se llega a proceder con la realización de la prueba correspondiente, es de vital importancia considerar que en tanto los datos tengan distribución no normal, corresponde desarrollar la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman o Tau-b de Kendall, caso contrario, si ella va a cumplir con la distribución normal, lo que corresponde es Pearson.

Tabla 3

Prueba de normalidad de los datos recabados.

	Shapiro-Wilk			Prueba
	Estadístico	gl	Sig.	
Autorrealización	0.758	42	0.000	Spearman
Involucramiento laboral	0.725	42	0.000	
Supervisión	0.786	42	0.000	
Comunicación	0.755	42	0.000	
Condiciones laborales	0.722	42	0.000	
Clima Organizacional	0.769	42	0.000	
Satisfacción Laboral	0.734	42	0.000	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de hipótesis:

Tabla 4

Prueba de correlación del clima organizacional – satisfacción laboral.

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Satisfacción Laboral	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Análisis: con posterioridad al análisis de los datos mediante la prueba de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk se llegó a determinar la existencia de datos no paramétricos, en base al sig. = 0.000 para las dos variables; por lo que corresponde realizar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman; que luego del análisis mediante la prueba se determinó el p-valor = 0.000, resultando ser inferior al valor de significancia, es así que se procede a refutar la hipótesis nula, asimismo el valor de Spearman = 0.780, ambos resultados nos llevan a determinar que la relación es significativa positiva considerable entre el clima organizacional con la satisfacción laboral, conllevando a realizar la aceptación la hipótesis general.

Objetivos específicos:

Tabla 5

Prueba de correlación de la autorrealización – satisfacción laboral.

		Satisfacción		
		Autorrealización		Laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Satisfacción Laboral		Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Análisis: con posterioridad al análisis de los datos mediante la prueba de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk se llegó a determinar la existencia de datos no paramétricos, en base al sig. = 0.000 para la dimensión y la variable ; por lo que corresponde realizar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman; que luego del análisis mediante la prueba se determinó el p-valor = 0.000, resultando ser inferior al valor de significancia, es así que se procede a refutar la hipótesis nula, asimismo el valor de Spearman = 0.745, ambos resultados nos llevan a determinar que la relación es significativa positiva media entre la autorrealización con la satisfacción laboral, conllevando a realizar la aceptación la primera hipótesis específica.

Tabla 6*Prueba de correlación del involucramiento laboral – satisfacción laboral.*

			Involucramiento laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Análisis: luego del análisis de los datos mediante la prueba de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk se llegó a determinar la existencia de datos no paramétricos, en base al sig. = 0.000 para la dimensión y la variable ; por lo que corresponde realizar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman; que luego del análisis mediante la prueba se determinó el p-valor = 0.000, resultando ser inferior al valor de significancia, es así que se procede a refutar la hipótesis nula, asimismo el valor de Spearman = 0.704, ambos resultados nos llevan a determinar que la relación es significativa positiva media entre el involucramiento laboral con la satisfacción laboral, conllevando a realizar la aceptación de la segunda hipótesis específica.

Tabla 7*Prueba de correlación de la supervisión – satisfacción laboral.*

			Supervisión	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Análisis: con posterioridad al análisis de los datos mediante la prueba de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk se llegó a determinar la existencia de datos no paramétricos, en base al sig. = 0.000 para la dimensión y la variable ; por lo que corresponde realizar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman; que luego del análisis mediante la prueba se determinó el p-valor = 0.000, resultando ser inferior al valor de significancia, es así que se procede a refutar la hipótesis nula, asimismo el valor de Spearman = 0.701, ambos nos llevan a determinar que la relación es significativa positiva media entre la supervisión con la satisfacción laboral, conllevando a realizar la aceptación de la tercera hipótesis específica.

Tabla 8

Prueba de correlación de la comunicación – satisfacción laboral.

		Satisfacción		
		Comunicación	Laboral	
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Análisis: luego del análisis de los datos mediante la prueba de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk se llegó a determinar la existencia de datos no paramétricos, en base al sig. = 0.000 para la dimensión y la variable ; por lo que corresponde realizar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman; que luego del análisis mediante la prueba se determinó el p-valor = 0.000, resultando ser inferior al valor de significancia, es así que se procede a refutar la hipótesis nula, asimismo el valor de Spearman = 0.785, ambos valores nos llevan a determinar que la relación es significativa positiva considerable entre la comunicación con la satisfacción laboral, conllevando a realizar la aceptación de la cuarta hipótesis específica.

Tabla 9*Prueba de correlación de las condiciones laborales – satisfacción laboral.*

			Condiciones laborales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Análisis: después del análisis de los datos mediante la prueba de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk se llegó a determinar la existencia de datos no paramétricos, en base al sig. = 0.000 para la dimensión y la variable ; por lo que corresponde realizar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman; que luego del análisis mediante la prueba se determinó el p-valor = 0.000, resultando ser inferior al valor de significancia, es así que se procede a refutar la hipótesis nula, asimismo el valor de Spearman = 0.785, ambos valores nos llevan a determinar que la relación es significativa positiva considerable entre las condiciones laborales con la satisfacción laboral, conllevando a realizar la aceptación de la quinta hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN:

En lo relacionado al objetivo general, luego de realizar el análisis de la información que llegó a obtenerse, se pudo contrastar la hipótesis del estudio, de que hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la información analizada permitió llegar a hallar el p -valor = 0.000 y el de Spearman = 0.780, lo cual demuestra que existencia de correlación significativa considerable entre las dos variables. Resultados que tienen cierta coincidencia a lo hallado por Mautino (2021) dentro de su investigación quien determinó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, luego de haber obtenido $r = 0,683$; $p < 0,000$. Pero que llega a ser discrepante con lo hallado por Mathsumi (2022) en su investigación llegó a determinar que existe una correlación significativa inversa entre las dos variables en el Instituto Tecnológico de Tarma (-0,137). Ante estos resultados Chiavenato (2011) señala que el clima organizacional la define como el entorno donde se hallan los integrantes de una empresa. Ella se encuentra con estrecha relación con el nivel de motivación de colaboradores, que refieren específicamente las características motivadoras del entorno de la organización. En tanto, Robbins y Judge (2017) llegan a señalar que la satisfacción laboral describe sentimientos positivos sobre el trabajo que surgen al evaluar sus cualidades. Los individuos que cuentan con una elevada satisfacción laboral llegan a tener afecto positivo respecto a su labor, en tanto que de aquellos que se sienten insatisfechos cuentan con afecto negativo en relación a su labor. Determinándose la importancia que tiene para la organización mantener un clima agradable en la organización, pues ella ha de generar niveles altos de satisfacción en los colaboradores, los mismos que han de orientar de la mejor manera sus actividades en llegar a alcanzar los objetivos de la institución.

Respecto al primer objetivo específico, después de llegar a analizar los datos recabados llegó a contrastarse la primera hipótesis específica, de que existe relación entre la autorrealización organizacional y la satisfacción laboral, los datos analizados permitieron hallar el p -valor = 0.000 y el de Spearman = 0.785, llegando a demostrar la existencia de correlación significativa

considerable entre la dimensión y la variable. Los resultados hallados llegan a tener discrepancia con lo hallado por Arévalo et al. (2021) quienes no llegaron a determinar la existencia de correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral al haber obtenido el valor de $p = 0.083$. A lo resultante de ambas investigaciones, cabe añadir lo manifestado por Palma (2005) quien refiere que la autorrealización es cuando el colaborador evalúa la posibilidad de que el ambiente de trabajo sea favorable a fin de desarrollar personal y profesionalmente en función de sus futuras tareas. A ello, cabe referir que los individuos dentro de la organización tienden a buscar su autorrealización, para lo cual, la organización ha de establecer las condiciones necesarias a su recurso humano puedan alcanzar sus objetivos personales y profesionales, llegando a sentir orgullo de pertenecer a la organización.

Respecto al segundo objetivo específico, e inmediatamente al análisis de datos recabados se procedió a contrastar la segunda hipótesis específica, es decir, hay relación del involucramiento y la satisfacción laboral, los datos analizados permitieron hallar el p -valor = 0.000 y el de Spearman = 0.704, llegando a demostrar que hay correlación significativa media de la dimensión con la variable. Lo hallado tiende a tener coincidencia a lo referido por Arévalo et al. (2021) quienes pudieron determinar la existencia de correlación positiva moderada del clima organizacional con el involucramiento personal al haber obtenido $r = 0,434$ y el valor de $p = 0,000$, siendo significativa la relación debido a que p es inferior al nivel de significancia. Añadido a lo hallado en ambas investigaciones, Palma (2005) menciona que el involucramiento hace referencia a que es la manera de identificarse a través de los valores de la organización y llegar a comprometerse a fin de cumplirla y desarrollar la organización. Es de suma importancia tener que involucrar al personal con la organización, que conozcan de sus valores, su organización, planes, objetivos y otros aspectos que han de orientarse a supervisar su cumplimiento en beneficio de ella.

Respecto al tercer objetivo específico, después de analizar la información recabada se contrastar la tercera hipótesis específica, es decir, hay relación

de la supervisión y satisfacción laboral, la información analizada permitió hallar el p-valor = 0.000 y el valor de Spearman = 0.701, llegando a permitir demostrar la existencia de correlación significativa media entre la dimensión y la variable. Estos hallazgos tienen relación con lo hallado por Arévalo et al. (2021) quien llegó a determinar correlación positiva baja de la supervisión y con la satisfacción laboral al haber obtenido $r = 0,296$ y $p = 0,001$, ella viene a ser inferior al nivel de significancia, entonces resulta ser la relación significativa. A estos dos resultados Palma (2005) refiere a la supervisión definiéndola como una evaluación de la función de supervisión y su importancia en las actividades laborales, como un vínculo entre las tareas de apoyo y dirección que viene siendo integrantes del desempeño diario. El desarrollar una adecuada supervisión de las acciones del recurso humano permitirá realizar una retroalimentación en cuanto llegue a detectarse los errores que se desvinculan de los objetivos establecidos por la organización, a ello se buscará desarrollar una mejora continua en orientación a los objetivos organizacionales.

En relación al cuarto objetivo específico, después de realizado el análisis de datos recogidos se contrastar la cuarta hipótesis específica, es decir, hay relación de la comunicación con la satisfacción laboral, la información analizada permitió hallar el p-valor = 0.000 y el valor de Spearman = 0.785, llegando a demostrar la existencia de correlación significativa considerable de la dimensión y la variable. Lo hallado coincide con lo determinado por Arévalo et al. (2021) en su estudio obtuvo correlación positiva baja entre la comunicación y la satisfacción laboral al alcanzar $r = 0,344$ y el $p = 0,000$, siendo menor al de significancia, implicando la aseveración de la relación significativa entre ellas. A lo que Chiavenato (2000) manifiesta que la empresa ha de existir en cuando existan individuos con capacidad de comunicación, actúe con los demás a fin de alcanzar objetivos comunes. Los canales de comunicación que lleguen a establecerse entre las diversas unidades de la organización, lo que lleva a mantener información adecuada y actualizada que se orienta a mejorar las diversas decisiones relacionadas a la actuación que desempeñan cada uno de los miembros de la organización, llevando a corregir

errores y la información que revela su necesidad de llegar a tomar mejores decisiones.

Respecto al quinto objetivo específico, y después del análisis de la información recogida se contrastar la quinta hipótesis específica, vale referir, hay relación de las condiciones laborales y satisfacción laboral, los datos analizados permitieron hallar el p-valor = 0.000 y el valor de Spearman = 0.658, llegando a demostrar que existe correlación significativa media de la dimensión y la variable. Lo hallado coincide con lo manifestado por Arévalo et al. (2021) en lo investigado pudieron determinar que, hay correlación positiva moderada de las condiciones laborales y la satisfacción laboral al obtener $r = 0,473$ y el valor de $p = 0,000$, resultando ser inferior al de significancia, por tanto, la correlación es significativa. En relación a estos resultados, Schein (1992) menciona que las condiciones laborales vienen a ser el espacio físico, condiciones del ambiente, la contaminación, instalaciones, maquinas, u otros llegan a ser variables que daña el clima organizacional. Un aspecto de importancia trascendental por la que se deben de preocupar quienes tiene a su cargo la dirección de la organización es brindar a sus colaboradores las condiciones laborales adecuadas, de lo contrario se verá con impedida de alcanzar los objetivos establecidos, el colaborador requiere de mantener condiciones ambientales adecuada, con ventilación, libre de riesgo a sufrir algún accidente, si se trabaja con maquinaria, se deberá de proporcionar la indumentaria necesaria que vele por la seguridad del trabajador.

VI. CONCLUSIONES:

- 1.- Se concluye que se pudo contrastar la hipótesis de la investigación, es decir, se determinó la existencia de la relación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Movistar, demostrándose en la obtención del valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.780.
- 2.- Concluimos que se llegó a contrastar la primera hipótesis específica, es decir, se logró determinar que existe relación considerable entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores, dicha afirmación se sustenta en haber obtenido el valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.785.
- 3.- Llegamos a concluir que se contrasta la segunda hipótesis específica, es decir, se alcanzó a determinar que existe relación media entre el involucramiento y la satisfacción laboral de los trabajadores, ello tiene sustento en haber hallado el valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.704.
- 4.- Se llega a concluir que se pudo contrastar la tercera hipótesis específica, es decir, se alcanzó a determinar la existencia de relación media entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores, dicha afirmación se sustenta en haber alcanzado el valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.701.
- 5.- Se concluye que se alcanzó a contrastar la cuarta hipótesis específica, es decir, se pudo determinar la existencia de relación considerable entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores, la referida aseveración llega a tener sustento en haber obtenido el valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.785.
- 6.- Se concluye que se logró contrastar la quinta hipótesis específica, es decir, se determinó la existencia de relación media entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores, ello basado en el valor de $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.658.

VII. RECOMENDACIONES:

- 1.- Se recomienda a la gerencia general establecer una política dirigida a mejorar el clima organizacional en la empresa, que tenga orientación y preocupación por su recurso humano de manera individual, donde le permita tener las oportunidades de crecimiento personal y profesional, beneficiando en calidad de vida laboral, por ende, de su satisfacción laboral y orientada al cumplimiento de los objetivos de la empresa en beneficio de los clientes.
- 2.- Se recomienda a la gerencia general de la empresa Movistar, generar oportunidades de crecimiento en la organización, brindando opciones de ascenso y/o rotación de personal a otras áreas donde pueda hacer uso de sus conocimientos y habilidades orientadas a su satisfacción laboral.
- 3.- Se recomienda a la gerencia general de la empresa Movistar, desarrollar un plan de involucramiento del recurso humano en la organización orientadas a alcanzar los objetivos organizacionales, para lo cual deberá de dar a conocer y supervisar su puesta en práctica de los valores organizacionales.
- 4.- Se recomienda a la gerencia general de la empresa Movistar, a establecer un plan de supervisión y acompañamiento al personal de la organización a fin de monitorear que las acciones se encuentren encaminadas a lograr los objetivos organizacionales.
- 5.- Se recomienda a gerencia general de la empresa a implementar mecanismos de comunicación para mejorar la interrelación de los trabajadores en la organización orientadas al cumplimiento de metas y objetivos, y permita proporcionar información a tiempo real.
- 6.- Se recomienda a gerencia general de la empresa a mejorar las condiciones laborales es de sus colaboradores, para lo cual deberá de dotar de materiales y herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, además, realizar el mantenimiento continuo de sus instalaciones, realizando la señalización correspondiente de las diversas áreas.

REFERENCIAS

- Aguilar, Guisela (2020). Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2018. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4428/T033_45881813_M.pdf?sequence=1
- Altman, Steven; Valenzi, Enzo & Hodgetts, Richard (1985). Organizational Behavior: Theory and Practice. Academic Press.
- Ameghino, Giancarlo (2022) Clima laboral: seis buenas prácticas de las empresas en la nueva era del trabajo remoto. Diario Gestión. <https://gestion.pe/noticias/clima-laboral/>
- Arbulú, Rocío (2021) Clima laboral. 55% de peruanos tiene miedo a cometer errores. Diario Gestión. <https://gestion.pe/noticias/clima-laboral/>
- Arévalo, J., Quiroz, S. y Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. 5(5) pp.8615-8654 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Bazalar, Miguel y Choquehuanca, Carlos (2020) en su estudio referida al clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Callao. Revista Llamkasun 1(2) DOI: <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Brown, W. B. (1990). Teoría de la organización y la administración enfoque integral. Limusa - Noriega.
- Capital Humano (2022) Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Chiavenato, I. (2000), Administración de Recursos Humanos, (Quinta Edición). McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Contreras, V., Reynaldos, K., y Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
- Educaweb (2022) Modernizar los servicios de empleo y formación, clave para mejorar el mercado laboral, según la OCDE. <https://www.educaweb.com/noticia/2022/09/13/ocde-aboga-modernizar-servicios-empleo-formacion-21000/>
- Félix, M. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021. (Tesis de titulación) Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10649/1/IV_F_HU_501_TE_Felix_Barrera_2022.pdf
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.
- Garbuglia, S. (2013). Clima laboral en un organismo público. Trabajo de Investigación, Universidad Nacional de Uncuyo. Mendoza, Argentina. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5806/tesis-cs-ecgarbuglia.pdf.
- Gibson, J.L., John, M.I. & James, H.D. (1996). *Organization behavior structure process* (7th Edition). Boston, Erwin Homewood.
- Guion, Robert (1973). A note on Organizational Climate. *Organizational Behavior and Human Performance* 9, 120-125. <https://n9.cl/mv2zv>
- Ketut IR Sudiardhita, Saparuddin Mukhtar, Budi Hartono, Herlitha, Tuty Sariwulan, Sri Indah Nikensari, (2018). The effect of compensation, motivation of employee and work satisfaction to employee performance pt. bank xyz (Persero) TBK. *Academy of Strategic Management Journal*. Vol17, (4). <https://n9.cl/lo4kx>
- Litwin y Stinger (1978). *Organizational Climate*. Simon & Schuster, N.Y.

- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate* Boston: Harvard University Press.
- Mautino, Julian (2021). *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71992/Mautino_EJN-SD.pdf?sequence=1
- Mohammad Amin Bahrami, Omid Barati, Malake-sadat Ghoroghchian, Razieh Montazer-alfaraj, Mohammad Ranjbar Ezzatabadi (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health Res Perspect*. Apr;7(2):96-100. doi: 10.1016/j.phrp.2015.11.009. Epub 2015 Dec 12. PMID: 27169007; PMCID: PMC4850416.
- Noboa, A. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Macao, Uruguay: Universidad de la República de Uruguay
- Noordin, F., Omar, S., Sehan, S., & Idrus, S. (2010). Organizational climate and its influence on organizational commitment. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 9(2).
- Organización Internacional de Trabajo OIT (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*. <https://n9.cl/mlqu>
- Palma, S. (2004). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC*. *Materiales*, 13,56.
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulistyono, B. A. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387–397. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.387>
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. Edición Pearson Education. México D.F.

- Rubio, Ernesto (2022) El 65% de peruanos se siente motivado para ir a trabajar pese a coyuntura política y económica. <https://revistaganamas.com.pe/el-65-de-peruanos-se-siente-motivado-para-ir-a-trabajar-pese-a-coyuntura-politica-y-economica/>
- Sánchez-Alcaraz, Bernardino y Parra-Meroño, María (2013). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). *Revista Cultura, Ciencia y Deporte*, 8 (23), 2013, pp. 119-127. [https://www.researchgate.net/publication/259821788_Disenio_y_validacion_de_un_cuestionario_de_satisfaccion_laboral_para_tecnicos_deportivos_CS LTD](https://www.researchgate.net/publication/259821788_Disenio_y_validacion_de_un_cuestionario_de_satisfaccion_laboral_para_tecnicos_deportivos_CS_LTD)
- Schein, E. H. (1992) *Organizational Culture and Leadership*. (2d. Ed.). Jossey Bass.
- Silva, Karen y Aldave, Yuliana (2018). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia" – Huaraz, 2018*. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE_SE.ENFERMERIA_YULIANA.ALDAVE_KAREN.SILVA_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.pdf
- Stoner, James; Freeman, Edward & Gilbert, Daniel (1996). *Administración*. (Sexta Edición) Pearson Educación.
- Toro, F. (2010). *Clima Organizacional Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana*. (2ª ed.). Medellín, Colombia: Fernando Toro Editor. <https://cincel.com.co/wpcontent/uploads/2016/06/Libro-deConsulta-gratuita-ClimaOrganizacional-Una-aprox....pdf>
- Valle, C. G. (2020). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa en Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(1), 22-33. doi:781-1-3208-1-10-20200717

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica:
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?	Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	Encuesta
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿De qué manera la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?	Determinar la relación de la autorrealización con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	La autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	Instrumentos: Cuestionarios
¿De qué manera el involucramiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?	Determinar la relación del involucramiento con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	El involucramiento se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	
¿De qué manera la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?	Determinar la relación de la supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	
¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?	Determinar la relación de la comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	
¿De qué manera las condiciones laborales se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022?	Determinar la relación de las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	Las condiciones laborales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
No experimental, transversal, correlacional	Población		

	Variables	Dimensiones
La población se encuentra conformada por 42 trabajadores de la empresa Movistar, Huaraz	Clima organizacional	Autorrealización
		Involucramiento laboral
		Supervisión
		Comunicación
		Condiciones laborales
Muestra		
Llegó a tomarse por conveniencia a la misma población	Satisfacción laboral	Seguridad
		Promoción
		Remuneración
		Condiciones de trabajo
		Factores extrínsecos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	<p>Ambiente que existe entre los miembros de una organización. Está estrechamente relacionado con el grado de motivación de trabajadores, que indica específicamente las características motivadoras del entorno organizacional (Chiavenato, 2011).</p>	<p>Procedimiento de medir la variable por medio de sus dimensiones, la misma que contiene indicadores que permitieron desarrollar el instrumento, para la que se consideró la escala de Likert.</p>	Autorrealización	Oportunidad de progreso	Existen oportunidades de progresar en la institución	Ordinal
					El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
				Objetivos	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
					Se valora los altos niveles de desempeño.	
				Reconocimiento	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
					Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
			Capacitación	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.		
				La empresa promueve el desarrollo del personal.		
			Creatividad	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		
			Logros	Se reconocen los logros en el trabajo.		
			Compromiso	Se siente comprometido con el éxito en la organización.		
			Involucramiento laboral		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
Mejora	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					

	Actividades	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
		Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
	Organización institucional	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.
		La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
	Apoyo	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
		En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.
	Evaluación	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.
		Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.
Supervisión	Responsabilidad	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
		Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
	Normas y procedimientos	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
		Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
	Objetivos	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
		Existe un trato justo en la empresa.
	Información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
Comunicación		En la oficina, la información fluye adecuadamente.
	Relaciones	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
		Existen suficientes canales de comunicación.

		Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.
	Interacción	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
		La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
		El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
	Planeamiento	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
		Se conocen los avances en otras áreas de la organización.
Condiciones laborales	Cooperación	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.
		Los objetivos del trabajo son retadores.
	Retos	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.
		El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.
	Oportunidades	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
		Existe buena administración de los recursos.
	Remuneración	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
		La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.
Objetivos de trabajo	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
Tecnología	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	<p>señala que es actitud general de una persona hacia su trabajo. Se centra en los sentimientos emocionales sobre el trabajo y sus posibles consecuencias. Afirmó que los principales factores que contribuyen a la satisfacción laboral son: salario desafiante, condiciones laborales de apoyo, colegas y personalidad de apoyo, título del trabajo, etc. (Robbins, 1996)</p>	<p>La variable será medida por medio de sus dimensiones, la misma que contiene indicadores que permitieron desarrollar el instrumento de medición, para la que se consideró la escala de Likert.</p>	Seguridad	Permanencia en el trabajo	El momento actual que atraviesa la empresa es excelente	Ordinal
					La situación laboral en esta empresa es excelente	
				Riesgo de despido	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo	
			Promoción	Valoración	Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.	
					Valoro muy bien el trabajo de los compañeros de trabajo.	
					Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.	
					Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.	
					Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.	
					Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.	
			Identidad	En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.		
				Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.		
				Trabajo adecuado	Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.	
Remuneración	Situación económica adecuada	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.				
		<p>Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.</p> <p>Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.</p>				

	Sueldo adecuado	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.
		Considera usted que su trabajo es bien remunerado.
Condiciones de trabajo	Creativo	Creo que mi trabajo es creativo.
	Agradable	Creo que mi trabajo es agradable.
	Frustrante	Creo que mi trabajo no es frustrante.
	Rutinario	Creo que mi trabajo no es rutinario.
	Excelente	La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente
		Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.
Factores extrínsecos	Instalaciones	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.
	Servicios	El funcionamiento de los servicios es excelente.
		El funcionamiento de los departamentos es excelente.

INSTRUMENTOS

Cuestionario para pedir el clima organizacional

Estimado colaborador a continuación le presentamos un cuestionario que permite medir el clima organizacional en la institución, para lo cual lea detenidamente cada uno de los enunciados y proceda a marcar con un aspa (X) una de las alternativas que se ajuste a su criterio. No existen preguntas buenas o malas.

1: Completamente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Completamente de acuerdo.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Dimensión: Autorrealización					
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo.					
	Dimensión: Involucramiento laboral					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
	Dimensión: Supervisión					
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					

29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la empresa.					
	Dimensión: Comunicación					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
	Dimensión: Condiciones laborales					
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos del trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
49	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
50	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN LABORAL					
	Dimensión: Seguridad					
1	El momento actual que atraviesa la empresa es excelente					
2	La situación laboral en esta empresa es excelente					
3	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo					
	Dimensión: Promoción					
4	Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.					
5	Valoro muy bien el trabajo de los compañeros de trabajo.					
6	Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.					
7	Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.					

8	Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.					
9	Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.					
10	En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.					
11	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.					
12	Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.					
	Dimensión: Remuneración					
13	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.					
14	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.					
15	Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.					
16	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.					
17	Considera usted que su trabajo es bien remunerado.					
	Dimensión: Condiciones de trabajo					
18	Creo que mi trabajo es creativo.					
19	Creo que mi trabajo es agradable.					
20	Creo que mi trabajo no es frustrante.					
21	Creo que mi trabajo no es rutinario.					
22	La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente					
23	Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.					
	Dimensión: Factores extrínsecos					
24	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.					
25	El funcionamiento de los servicios es excelente.					
26	El funcionamiento de los departamentos es excelente.					

Muchas gracias.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variables: Clima organizacional y satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	76



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022”

VALIDACIONES DEL INSTRUMENTO

.Nº	Variable: Habilidades directivas	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
			Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución		X		X			X
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.		X		X			X
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.		X		X			X
4	Se valora los altos niveles de desempeño.		X		X			X
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.		X		X			X
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.		X		X			X
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.		X		X			X
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.		X		X			X
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		X		X			X
10	Se reconocen los logros en el trabajo.		X		X			X
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral							
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.		X		X			X
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.		X		X			X
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.		X		X			X
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.		X		X			X
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.		X		X			X
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.		X		X			X

17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X			X		X
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X			X		X
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X			X		X
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X			X		X
	DIMENSIÓN 3: Supervisión						
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X			X		X
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X			X		X
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X			X		X
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X			X		X
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X			X		X
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X			X		X
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X			X		X
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X			X		X
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X			X		X
30	Existe un trato justo en la empresa.	X			X		X
	DIMENSIÓN 4: Comunicación						
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X			X		X
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X			X		X
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X			X		X
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X			X		X
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X			X		X
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X			X		X
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X			X		X

38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X			X		X
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X			X		X
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X			X		X
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales						
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X			X		X
42	Los objetivos del trabajo son retadores.	X			X		X
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X			X		X
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X			X		X
45	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X			X		X
46	Existe buena administración de los recursos.	X			X		X
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X			X		X
48	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X			X		X
49	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X			X		X
50	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X			X		X

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	Variable: Habilidades directivas						
	DIMENSIÓN 1: Seguridad						
1	El momento actual que atraviesa la empresa es excelente	X		X		X	
2	La situación laboral en esta empresa es excelente	X		X		X	
3	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo	X		X		X	

	DIMENSIÓN 2: Promoción							
4	Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.	X			X			X
5	Valoro muy bien el trabajo de los compañeros de trabajo.	X			X			X
6	Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.	X			X			X
7	Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.	X			X			X
8	Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.	X			X			X
9	Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.	X			X			X
10	En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.	X			X			X
11	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.	X			X			X
12	Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.	X			X			X
	DIMENSIÓN 3: Remuneración							
13	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.	X			X			X
14	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.	X			X			X
15	Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.	X			X			X
16	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.	X			X			X
17	Considera usted que su trabajo es bien remunerado.	X			X			X
	DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo							
18	Creo que mi trabajo es creativo.	X			X			X
19	Creo que mi trabajo es agradable.	X			X			X
20	Creo que mi trabajo no es frustrante.	X			X			X
21	Creo que mi trabajo no es rutinario.	X			X			X
22	La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente	X			X			X
23	Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.	X			X			X

DIMENSIÓN 5: Factores extrínsecos					
24	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.	X		X	X
25	El funcionamiento de los servicios es excelente.	X		X	X
26	El funcionamiento de los departamentos es excelente.	X		X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable el Instrumento, manifiesta claridad en las preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: González Lucero Juan Roosevelt **DNI:** 31666798

Especialidad del validador: Administrador


Empresa donde trabajo: Universidad Santiago Antúñez de Mayolo

Email: jgonzalezl@unasam.edu.pe

Teléfono: 996858363

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD RESUC. 14374
 DNI: 31666798

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	Variable: Habilidades directivas						
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X	
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X	
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X	
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X	
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X	
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X	
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X	
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X	
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X	
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral						
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X	
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X	
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X	
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X	
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X	
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X	

17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X			X			X
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X			X			X
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X			X			X
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X			X			X
	DIMENSIÓN 3: Supervisión							
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X			X			X
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X			X			X
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X			X			X
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X			X			X
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X			X			X
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X			X			X
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X			X			X
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X			X			X
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X			X			X
30	Existe un trato justo en la empresa.	X			X			X
	DIMENSIÓN 4: Comunicación							
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X			X			X
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X			X			X
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X			X			X
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X			X			X
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X			X			X
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X			X			X
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X			X			X

38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X	X	X	X
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X	X	X	X
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X	X	X	X
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales				
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X	X	X	X
42	Los objetivos del trabajo son retadores.	X	X	X	X
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X	X	X	X
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X	X	X	X
45	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X	X	X	X
46	Existe buena administración de los recursos.	X	X	X	X
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X	X	X	X
48	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X	X	X	X
49	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X	X	X	X
50	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X	X	X	X

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	Variable: Habilidades directivas						
	DIMENSIÓN 1: Seguridad						
1	El momento actual que atraviesa la empresa es excelente	X		X		X	
2	La situación laboral en esta empresa es excelente	X		X		X	
3	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo	X		X		X	

	DIMENSIÓN 2: Promoción							
4	Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.	X			X			X
5	Valoro muy bien el trabajo de los compañeros de trabajo.	X			X			X
6	Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.	X			X			X
7	Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.	X			X			X
8	Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.	X			X			X
9	Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.	X			X			X
10	En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.	X			X			X
11	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.	X			X			X
12	Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.	X			X			X
	DIMENSIÓN 3: Remuneración							
13	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.	X			X			X
14	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.	X			X			X
15	Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.	X			X			X
16	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.	X			X			X
17	Considera usted que su trabajo es bien remunerado.	X			X			X
	DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo							
18	Creo que mi trabajo es creativo.	X			X			X
19	Creo que mi trabajo es agradable.	X			X			X
20	Creo que mi trabajo no es frustrante.	X			X			X
21	Creo que mi trabajo no es rutinario.	X			X			X
22	La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente	X			X			X
23	Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.	X			X			X

DIMENSIÓN 5: Factores extrínsecos					
24	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.		X		X
25	El funcionamiento de los servicios es excelente.		X		X
26	El funcionamiento de los departamentos es excelente.		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable el instrumento, manifiesta claridad en las preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger **DNI:** 41699815

Especialidad del validador: Administrador


Empresa donde trabajo: Unidad de Gestión Educativa Local Caraz

Email: rogerosorioe@hotmail.com

Teléfono: 943655100

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mag. Yuri Roger Osorio Espinoza
CI AD N° 04141



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

"Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022"

Nº	Variable: Habilidades directivas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1: Autorrealización						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	X		X		X	
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X	
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X		X		X	
4	Se valora los altos niveles de desempeño.	X		X		X	
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X	
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X	
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X	
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X	
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X	
10	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2: Involucramiento laboral						
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X	
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X	
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X	
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.	X		X		X	
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X	
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X	

[Handwritten signature]

17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X	X	X	X
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X	X	X	X
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X	X	X	X
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X	X	X	X
	DIMENSIÓN 3: Supervisión				
21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X	X	X	X
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X	X	X	X
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	X	X	X	X
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X	X	X	X
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X	X	X	X
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X	X	X	X
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X	X	X	X
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	X	X	X	X
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X	X	X	X
30	Existe un trato justo en la empresa.	X	X	X	X
	DIMENSIÓN 4: Comunicación				
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X	X	X	X
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.	X	X	X	X
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X	X	X	X
34	Existen suficientes canales de comunicación.	X	X	X	X
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X	X	X	X
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X	X	X	X
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X	X	X	X

38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X	X	X	X
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X	X	X	X
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X	X	X	X
	DIMENSIÓN 5: Condiciones laborales				
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X	X	X	X
42	Los objetivos del trabajo son retadores.	X	X	X	X
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X	X	X	X
44	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	X	X	X	X
45	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X	X	X	X
46	Existe buena administración de los recursos.	X	X	X	X
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X	X	X	X
48	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X	X	X	X
49	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X	X	X	X
50	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	X	X	X	X

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	Variable: Habilidades directivas						
	DIMENSIÓN 1: Seguridad						
1	El momento actual que atraviesa la empresa es excelente	X		X		X	
2	La situación laboral en esta empresa es excelente	X		X		X	
3	No existe riesgo de despido o cese de mi puesto de trabajo	X		X		X	

	DIMENSIÓN 2: Promoción						
4	Valoro muy bien el trabajo de los jefes directos.	X			X		X
5	Valoro muy bien el trabajo de los compañeros de trabajo.	X			X		X
6	Valoro muy bien el trabajo de los que dependen de mí.	X			X		X
7	Mi trabajo está muy bien valorado por los jefes directos.	X			X		X
8	Mi trabajo está muy bien valorado por los compañeros de trabajo.	X			X		X
9	Mi trabajo está muy bien valorado por los que dependen de mí.	X			X		X
10	En la empresa han existido muchas posibilidades de promoción.	X			X		X
11	Mis posibilidades de promoción, en este momento, son muchas.	X			X		X
12	Me identifico con los objetivos y finalidades de la empresa.	X			X		X
	DIMENSIÓN 3: Remuneración						
13	Teniendo en cuenta mi categoría, la remuneración que percibo es superior en relación al mercado de trabajo.	X			X		X
14	Mi sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en la empresa.	X			X		X
15	Mi sueldo está en consonancia con la situación y marcha económica de la empresa.	X			X		X
16	Estoy satisfecho con la remuneración que percibo por mi trabajo.	X			X		X
17	Considera usted que su trabajo es bien remunerado.	X			X		X
	DIMENSIÓN 4: Condiciones de trabajo						
18	Creo que mi trabajo es creativo.	X			X		X
19	Creo que mi trabajo es agradable.	X			X		X
20	Creo que mi trabajo no es frustrante.	X			X		X
21	Creo que mi trabajo no es rutinario.	X			X		X
22	La organización y planificación de las tareas en mi centro de trabajo es excelente	X			X		X
23	Las condiciones ambientales en mi trabajo son adecuadas.	X			X		X

DIMENSIÓN 5: Factores extrínsecos					
24	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.		X		X
25	El funcionamiento de los servicios es excelente.		X		X
26	El funcionamiento de los departamentos es excelente.		X		X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable el Instrumento, manifiesta claridad en las preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Gonzalez Lucero Anddy David **DNI:** 31677361

Especialidad del validador: Administrador

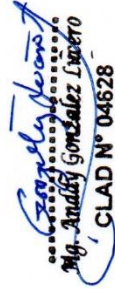
Empresa donde trabajo: Universidad Santiago Antúñez de Mayolo – G&L

Email: agonzalezl@unasam.edu.pe

Teléfono: 943123867

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Anddy Gonzalez Lucero
GLAD N° 04628

Firma del Experto Informante.

CARTA DE ACEPTACIÓN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huaraz, 11 de Noviembre del 2022

Universidad Cesar Vallejo Filial Huaraz

DRA. YVETTE CECILIA PLASENCIA MARIÑOS
COORDINADORA NACIONAL TITULACIÓN
PE ADMINISTRACIÓN

Asunto: Aceptación para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

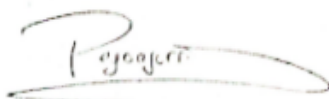
De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la empresa Movistar - Filial Huaraz y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo dar mi autorización y aceptación, a fin de que la Bach. ANA MARGARITA ASENCIOS HUAMAN, con DNI 70189682, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MOVISTAR, HUARAZ, 2022"**, en la institución que pertenece a mi Dirección.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



HANS PAZ EGO AGUIRRE
JEFE ZONAL - HUARAZ
MOVISTAR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022.", cuyos autores son TREJO RODRIGUEZ SOLEDAD MILAGROS, ASENCIOS HUAMAN ANA MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 30 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 30-01- 2023 12:14:26

Código documento Trilce: TRI - 0529730